



## A HUMANIZAÇÃO COMO FACTOR DE QUALIDADE NOS SERVIÇOS DE SAÚDE

ÂNGELA SILVA; VITOR BRUNO FERNANDES CUNHA; ANA CATARINA SOARES SILVA

**INTRODUÇÃO:** Questionados com os dados divulgados pela Organização Mundial de Saúde (OMS), em que o sistema de saúde português está fortemente dependente do sector hospitalar, havendo um excesso de afluência aos hospitais e um tempo de permanência médio mais elevado quando comparados com os países da União Europeia. E sabendo que, a acreditação tornou-se uma marca registada para a qualidade dos sistemas de saúde em todo o mundo. Os cuidados centrados no doente implicam o envolvimento dos doentes em actividades relacionadas com o planeamento, a concepção ou a avaliação da Gestão da Qualidade nos hospitais. A prestação de cuidados centrados no doente e na família exige que os Profissionais de Saúde dêem o máximo de si, quer física quer emocionalmente. Neste âmbito, a humanização significa que os cuidados de saúde devem estar, principalmente, relacionados com o ser humano na sua totalidade e não apenas com uma série de sintomas, doenças ou deficiências. **OBJETIVO:** Verificar se a adoção de um atendimento humanizado contribui para o aumento do índice de satisfação dos utentes e dos profissionais de saúde, melhorando a qualidade dos serviços prestados. **METODOLOGIA:** A pesquisa de artigos foi feita nas bases de dados do Google Académico, usando os descritores: questionário de avaliação da humanização, a doentes internados, para verificar se a adoção de um atendimento humanizado. Levou-se em consideração a atualidade das referências, sendo todas posteriores a 2019. Segue-se a análise dos artigos seleccionados e a elaboração do resumo. **RESULTADOS:** Os questionários de avaliação da humanização, a doentes internados, para verificar se a adoção de um atendimento humanizado contribui para o aumento do índice de satisfação dos utentes e dos profissionais de saúde, melhorando a qualidade dos serviços. **CONCLUSÃO:** Ao avaliar a humanização nos cuidados de saúde, podemos, também, identificar medidas para a incrementar. Tendo como principal fator que o aumento do índice de satisfação dos utentes e dos profissionais de saúde, melhore a qualidade dos serviços prestados.

**Palavras-chave:** Humanização, Qualidade, Serviços de saúde, Sistema de saúde português, Profissionais de saúde.