

FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR
ANO LETIVO DE 2020-2021

CURSO DE CTeSP EM SECRETARIADO CLÍNICO

Unidade curricular:

Humanização do atendimento em saúde

Curricular Unit:

Humanization of health care attendance

Objetivos da unidade curricular e competências a desenvolver (1000 caracteres);

- Dotar os estudantes de: competências em humanização indispensáveis à prática de uma função secretariado clínico de qualidade.
- Dotar os estudantes de competências relacionais e comunicacionais no atendimento presencial, telefónico ou outro.
- Dotar os estudantes de conhecimentos das normas de ética e responsabilidade profissional respeitando a autonomia, privacidade e confidencialidade dos doentes/utentes.
- Dotar os estudantes de competências para adequar de forma eficaz o atendimento a cada situação individual, com impacto nas taxas de satisfação.
- Dotar os estudantes de capacidades para reconhecer e demonstrar comportamentos promotores da qualidade, face à importância do secretariado clínico na imagem da instituição de saúde que representa.

Objectives of the curricular unit and competences to be developed (1000 caracteres)

- Provide students with: humanization skills indispensable to the practice of a quality clinical secretarial function.
- Provide students with relational and communication skills in face-to-face service, telephone or other.
- To provide students with knowledge of the rules of ethics and professional responsibility respecting the autonomy, privacy and confidentiality of patients/users.
- Providing students with the skills to effectively tailor service to each individual situation, with an impact on satisfaction rates.
- To provide students with the skills to recognize and demonstrate quality-promoting behaviors, given the importance of the clinical secretariat in the image of the health institution it represents.

Conteúdos programáticos (1000 caracteres):

1. Humanização nos Serviços de saúde
2. Definição de conceitos: Humanização, saúde, pessoa
3. Evolução Histórica:
 - a. A corrente filosófica do humanismo e a origem do termo humanização.
 - b. Humanização e dignidade humana

4. A Humanização e a ética
 - a. Reforço da autonomia e consentimento da pessoa
 - b. Reforço da Informação, sigilo profissional e Privacidade
5. A Humanização no atendimento em saúde
 - a. A humanização do trabalhador
 - b. O secretário clínico como agente de humanização do atendimento
6. Humanização do ambiente de trabalho
 - a. A humanização do/no trabalho como expressão de moral e ética
7. A Humanização e as relações interpessoais
 - a. A componente relacional
8. Humanização e qualidade
 - a. Cultura organizacional humanizada
 - b. Gestão Humanizada
 - c. Resultados e Satisfação utentes/profissionais
 - d. Profissionalismo e transparência
9. Projetos de Humanização

Syllabus (1000 caracteres)

1. Humanization in health services
2. Definition of concepts: Humanization, health, people
3. Historical Evolution:
 - a. The philosophical current of humanism and the origin of the term humanization.
 - b. Humanization and human dignity
4. Humanization and ethics
 - a. Strengthening the person's autonomy and consent
 - b. Strengthening Information, Professional Secrecy and Privacy
5. Humanization in health care
 - a. The humanization of the worker
 - b. The clinical secretary as an agent of humanization of care
6. Humanization of the work environment
 - a. The humanization of /at work as an expression of morals and ethics
7. Humanization and interpersonal relationships
 - a. The relational component
8. Humanization and quality
 - a. Humanized organizational culture
 - b. Humanized Management
 - c. User/professional results and satisfaction
 - d. Professionalism and transparency
9. Humanization Projects

Referências bibliográficas (máximo três títulos):

Fachada, M. O. (2010). Psicologia das relações interpessoais. Publicação: Lisboa : Sílabo

Sale, D. (1998). Garantia da qualidade nos cuidados de saúde : para os profissionais da equipa de saúde; trad. Teresa Durães, Publicação: Lisboa : Principia, 1998

Marujo, H. A. Luís; Neto, M. ; Ceitil, M. (2019). Humanizar as Organizações: Novos sentidos para a gestão de pessoas. edição: Editora RH, outubro de 2019

--

Apenas Para Consulta