

**FICHA RESUMO DE UNIDADE CURRICULAR**  
**ANO LETIVO DE 2021-2022**

**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 carateres);**

- 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 carateres):**

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):**