**HUMANIZAÇÃO: SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS, ACOMPANHANTES E FUNCIONÁRIOS DE UMA CLÍNICA MÉDICA**

FLÁVIO TONDATI FERREIRA 1; LIDIANI FIGUEIREDO SANTANA 2; DIANA FIGUEIREDO DE SANTANA AQUINO3; ABILIO TORRES DOS SANTOS NETO 4; LAURA ELIS AGUERO REIS JUNQUEIRA 5

1 Enfermeiro – Prefeitura Municipal de Campo Grande – Campo Grande, MS, e-mail: flaviotondati@hotmail.com; 2 Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, e-mail: lidi\_lfs@hotmail.com; 3 Universidade Federal da Grande Dourados, e-mail: di\_fsa@yahoo.com.br; 4 Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, e-mail: abílio.torres@hotmail.com; 5 Universidade Federal do Mato Grosso do Sul, e-mail: laura.elis@hotmail.com.

**Introdução:** A Política Nacional de Humanização (PNH), criada inicialmente em 2003, apresenta como objetivo aplicar os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) diariamente no serviço de saúde, buscando propor mudanças de hábitos na forma de produzir e administrar o cuidado à saúde, melhoria da qualidade de assistência, relações profissionais, diálogo e comunicação, quebra de paradigmas. **Objetivo:** Avaliar a aplicabilidade da Política Nacional de Humanização em uma Clínica Médica de um Hospital de Ensino. **Metodologia:** A amostra foi composta por 5 usuários, 5 acompanhantes e 5 profissionais, desses todos aceitaram participar do estudo e assinaram o termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE). A coleta de dados ocorreu com a utilização de questionário padronizado. Os dados foram apresentados em média±desvio padrão, percentuais. **Resultados:** A seleção dos usuários que seriam entrevistados, foi por meio do sistema de classificação do Kanban, assim, 60% do sexo masculino, com média 43,2 (±23,8) anos. Quanto aos acompanhantes 80% eram do sexo feminino, com média de 36±4 anos. Com relação aos funcionários, 80% eram do sexo feminino, com média de idade de 31±2 anos, 60% apresentam nível superior completo e especialização, 80% contratados por regime CLT e 60% apresentam outro vínculo empregatício. Ao avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo hospital de ensino. Com relação à portaria, observou-se que 60% dos usuários não fizeram uso do serviço, 40% dos acompanhantes conceituaram como bom e 60% dos funcionários consideraram ótimo. Com relação à telefonia a maioria dos usuários e acompanhantes (60%) relataram não terem feito uso ao serviço, já os funcionários 40% relataram que o serviço de telefonia deixa a desejar. Em relação ao estacionamento do hospital apenas os funcionários fazem uso e 40% consideraram que o estacionamento deixa à desejar. Quanto às instalações os a maioria dos usuários com conceituaram como bom (60%). Já ao avaliar a disponibilização de roupas obteve o mesmo resultado. Com relação ao serviço de limpeza, tanto na higienização dos quartos quanto do hospital de modo geral foi conceituado entre bom (40%) e muito bom (40%). **Conclusão:** A qualidade e humanização na assistência prestada no serviço de clínica médica do hospital universitário avaliado são aplicadas e percebidas de forma favorável em quase todos os critérios avaliados.

**Palavras-chave**: humanização; satisfação; clínica médica.