

OS DEZ PASSOS DAS NORMAS DE CORTESIA

1. Tratar aos outros como gostaria de ser tratado.
2. Ter sempre um sorriso no rosto.
3. Apresentar-se com apurmo.
4. Saber escutar.
5. Falar com um tom de voz que demonstre respeito, educação, amabilidade e paciência.
6. Ser sempre pontual e assíduo.
7. Cuidar para que não haja barulho e para que se mantenham as boas condições de organização, iluminação, ventilação e higiene do ambiente.
8. Assegurar sempre a privacidade, intimidade e confidencialidade do utente.
9. Explicar sempre os procedimentos que serão realizados.
10. Utilizar sempre as expressões "faça o favor", "dê-me licença", "obrigado" e similares.



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
Ministério da Saúde

Normas de Cortesia

**Bons profissionais
do Sistema Nacional de Saúde
seguem estas normas.**



MOÇAMBICANOS E AMERICANOS
JUNTOS NA LUTA CONTRA O HIV/SIDA

Recomenda-se que as considerações a seguir sejam adoptadas por todos os trabalhadores do Sistema Nacional de Saúde, o que irá contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados.

A cortesia é a arte de se relacionar com os outros, usando os termos que melhor se adequam a cada uma das situações.

Para que se estabeleça uma relação de confiança com o utente, que assegure a compreensão efectiva das orientações prestadas, é fundamental que este seja tratado com respeito, simpatia e amabilidade.

- Os profissionais de saúde devem utilizar sempre o **crachá, onde aparece a sua foto, o nome e a categoria profissional**, para facilitar a sua identificação.
- Todo o contacto deve começar pela apresentação e uma **saudação, sempre com** uma postura de respeito e **atenção para com cada utente**.
- Os profissionais de saúde devem sempre procurar saber o nome pelo qual o utente prefere ser tratado e, caso seja necessário, assinalar essa preferência no processo clínico, para memória futura.
- Os adultos devem ser tratados pelo **nome da sua preferência**, antecidos por **Senhor** ou **Dona**.
- Quando se desconhece a preferência da forma de tratamento, os homens devem ser chamados pelo seu apelido (último nome) e as senhoras, pelo primeiro nome.
- O tratamento por **tu** deve ser limitado às **crianças** e **jovens**. Porém, há também jovens que preferem o tratamento por **você**, sem necessidade do uso de "Senhor" ou "Dona".
- Os tratamentos carinhosos como "vovô", "mamã", "papá", "tio/a" poderão também ser usados.
- Quando se conhece a profissão do utente, podem ser usados os títulos "Doutor/a" (juizes, professores de ensino secundário/médio/superior, médicos).