

Vamos conhecer um pouco mais sobre os conceitos que norteiam as Políticas de Humanização?

A Política Nacional de Humanização (PNH)

Lançada em 2003, PNH busca pôr em prática os princípios do Sistema Único de Saúde – SUS (integralidade, universalidade, equidade) no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças nos modos de gerir e cuidar. Para o Ministério da Saúde a humanização é um movimento capaz de fortalecer o SUS como política pública de saúde. A PNH aposta na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho.

Mas incluir como?

As rodas de conversa, o incentivo às redes e movimentos sociais e a gestão dos conflitos gerados pela inclusão das diferenças são ferramentas experimentadas nos serviços de saúde a partir das orientações da PNH. Incluir os trabalhadores na gestão é fundamental para que eles, no dia a dia, reinventem seus processos de trabalho e sejam agentes ativos das mudanças no serviço de saúde. Incluir usuários e suas redes sociofamiliares nos processos de cuidado é um poderoso recurso para a ampliação da corresponsabilização no cuidado de si.

“HUMANIZAR O SUS REQUER ESTRATÉGIAS QUE SÃO CONSTRUÍDAS ENTRE OS TRABALHADORES, USUÁRIOS E GESTORES DOS SERVIÇOS DE SAÚDE.”

Alguns conceitos que norteiam o trabalho da PNH:

Diretrizes - Orientações clínicas, éticas e políticas, que se traduzem em determinados arranjos de trabalho:

1. Acolhimento

O QUE É? Acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. O acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/ populações. Como valor das práticas de saúde, o acolhimento é construído de forma coletiva, a partir da análise dos processos de trabalho e tem como objetivo a construção de relações de confiança, compromisso e vínculo entre as equipes/serviços, trabalhador/equipes e usuário com sua rede socioafetiva.

2. Gestão Participativa e cogestão

O QUE É? Expressa tanto a inclusão de novos sujeitos nos processos de análise e decisão quanto a ampliação das tarefas da gestão – que se transforma também em espaço de realização de análise dos contextos, da política em geral e da saúde em particular, um espaço de formulação e de pactuação de tarefas e de aprendizado coletivo.

3. Ambiência

O QUE É? Criar espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontro entre as pessoas.

4. Clínica ampliada e compartilhada

O QUE É? A clínica ampliada é uma ferramenta teórica e prática cuja finalidade é contribuir para uma abordagem clínica do adoecimento e do sofrimento, que considere a singularidade do sujeito e a complexidade do processo saúde/doença. Permite o enfrentamento da fragmentação do conhecimento e das ações de saúde e seus respectivos danos e ineficácia.

5. Valorização do Trabalhador

O QUE É? É importante dar visibilidade à experiência dos trabalhadores e incluí-los na tomada de decisão, apostando na sua capacidade de analisar, definir e qualificar os processos de trabalho.

6. Defesa dos direitos dos Usuários

O QUE É? Os usuários de saúde possuem direitos garantidos por lei e os serviços de saúde devem incentivar o conhecimento desses direitos e assegurar que eles sejam cumpridos em todas as fases do cuidado, desde a recepção até a alta.

Dispositivos - Arranjos de processos de trabalho, mediante o qual se faz funcionar, se catalisa ou se potencializa um processo. Na PNH, foram desenvolvidos vários dispositivos que são postos a funcionar nas práticas de produção de saúde, envolvendo coletivos e visando promover mudanças nos modelos de atenção e de gestão:

1. Grupo de Trabalho de Humanização (GTH) ou Comissão de Humanização

Espaço coletivo organizado, participativo e democrático, que funciona à maneira de um órgão colegiado e se destina a empreender uma política institucional de resgate dos valores de universalidade, integralidade e aumento da equidade na assistência e democratização na gestão, em benefício dos usuários e dos trabalhadores da saúde.

2. Colegiado Gestor

Em um modelo de gestão participativa, centrado no trabalho em equipe e na construção coletiva, (planeja quem executa), os colegiados gestores garantem o compartilhamento do poder, a co-análise, a co-decisão e a co-avaliação.

3. Contrato de Gestão

Pode ser entendido como a pactuação entre as unidades de saúde de metas em três grandes eixos: a) ampliação do acesso, qualificação e humanização da atenção; b) valorização dos trabalhadores, implementação de gestão participativa; c) garantia de sustentabilidade da unidade.

4. Sistemas de escuta qualificada para usuários e trabalhadores da saúde: ouvidorias; grupos focais; pesquisas de satisfação

Serviço representativo de demandas do usuário e/ou trabalhador de saúde e instrumento gerencial na medida em que mapeia problemas, aponta áreas críticas e estabelece a intermediação das relações, promovendo a aproximação das instâncias gerenciais.

5. Visita aberta e direito à acompanhante

É o dispositivo que amplia as possibilidades de acesso para os visitantes de forma a garantir o elo entre o paciente, sua rede social e os demais serviços da rede de saúde, mantendo latente o projeto de vida do paciente.

6. Programas de qualidade de vida e saúde para os trabalhadores da saúde

Projetos voltados para os sujeitos, individualmente, ou coletivamente, contemplando ações de diferentes eixos, levando em conta as necessidades/demandas de saúde. Comportam planos de ação assentados na avaliação das condições biopsicossociais.

7. Programa de Formação em Saúde e Trabalho (Educação Permanente)

Aprendizagem no trabalho, onde o aprender e ensinar se incorporam ao cotidiano das organizações e ao trabalho.

8. Equipes de Referência

Grupo que se constitui por profissionais de diferentes áreas e saberes (interdisciplinar, transdisciplinar), organizados em função dos objetivos/missão de cada serviço de saúde, estabelecendo-se como referência para os usuários desse serviço.

9. Apoio Matricial

Nova lógica de produção do processo de trabalho onde um profissional, atuando em determinado setor, oferece apoio em sua especialidade para outros profissionais, equipes e setores. Inverte-se, assim, o esquema tradicional e fragmentado de saberes e fazeres já que ao mesmo tempo que o profissional cria pertencimento à sua equipe, setor, também funciona como apoio, referência para outras equipes.

10. Projetos Cogерidos de Ambiência

Discussão compartilhada do projeto arquitetônico, das reformas e do uso dos espaços de acordo com as necessidades de usuários e trabalhadores de cada serviço, visando proporcionar um ambiente voltado para a atenção acolhedora, resolutiva e humana.

11. Acolhimento com Classificação de Riscos

Mudança na lógica do atendimento, permitindo que o critério de priorização da atenção seja o agravo à saúde e/ou grau de sofrimento e não mais a ordem de chegada (burocrática). Realizado por profissional da saúde que, utilizando protocolos técnicos, identifica os pacientes que necessitam tratamento imediato, considerando o potencial de risco, agravo à saúde ou grau de sofrimento e providencia de forma ágil o atendimento adequado a cada caso.

A Política Estadual de Humanização (PEH)

Alinhada a PNH, em 2012, foi publicado a PEH, que tem como objetivo adequar a proposta nacional à realidade do Estado de São Paulo, viabilizando e fortalecendo localmente a implementação dos princípios, diretrizes e dispositivos da PNH.

Linhas de Ação da PEH

1. Formação de Centros Integrados de Humanização - CIH

A formação do CIH tem por objetivo garantir a disseminação do conceito e da prática de humanização, favorecendo o trabalho em rede e contribuindo para a integração, a cultura do diálogo e da cooperação entre as unidades de saúde, no âmbito regional e nos vários níveis da rede.

2. Apoio Técnico e Formação em Humanização

O processo de Apoio Técnico e Formação em Humanização fundamentam-se em princípios metodológicos nos quais o conhecimento, a discussão, a problematização e a troca de experiências sobre necessidades e oportunidades locais são indissociáveis dos processos de transformação da realidade e das práticas dos serviços de saúde. Constitui-se no exercício de um modo de fazer cooperativo que visa promover processos de mudança na prática de atenção e gestão, integrando o trabalho de profissionais de diferentes áreas e

serviços e facilitando a interface entre os objetivos gerais das instituições de saúde e as necessidades singulares dos profissionais de saúde e de usuários.

3. Monitoramento, Avaliação e Disseminação de Resultados

Processos de avaliação permanente e participativa dos resultados das políticas de saúde são fundamentais para a qualificação das ações e para a correção dos rumos de trabalho. Assim como são indissociáveis formação, conhecimento e transformação da realidade são também indissociáveis planejamento e avaliação dos processos de intervenção e melhoria das práticas de saúde.

Resultados Esperados

Com a implementação da Política de Humanização, trabalhamos para alcançar resultados englobando as seguintes direções:

- Redução das filas e do tempo de espera, com ampliação do acesso e atendimento acolhedor e resolutivo, baseados em critérios de risco;
- Todo usuário do SUS saber quem são os profissionais que cuidam de sua saúde e a rede de serviços se responsabilizar por sua referência territorial e atenção integral;
- As unidades de saúde garantindo os direitos dos usuários, orientando-se pelas conquistas já asseguradas em lei e ampliando os mecanismos de sua participação ativa, e de sua rede sociofamiliar, nas propostas de intervenção, acompanhamento e cuidados em geral;
- As unidades de saúde garantindo gestão participativa aos seus trabalhadores e usuários, com investimento na educação permanente dos trabalhadores, na adequação de ambiência e espaços saudáveis e acolhedores de trabalho, propiciando maior integração de trabalhadores e usuários em diferentes momentos (diferentes rodas e encontros);
- Implementação de atividades de valorização e cuidado aos trabalhadores da saúde.

FALE CONOSCO

CENTRO INTEGRADO DE HUMANIZAÇÃO

E-mail: humanizacao@santacasadefranca.com.br

Tel.: (16) 3711-4168

