	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	POL SAU Nº001
	POLÍTICA	Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 1 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

1- OBJETIVO

Definir o modelo Institucional e orientar as ações e práticas de humanização, com vistas a promover uma ambiência favorável ao diagnóstico, tratamento e recuperação dos pacientes e seus familiares, em todos os níveis de atenção (físico, mental, emocional, social e espiritual), articulando recursos e pessoas para garantir a aplicação das diretrizes da política Nacional de humanização (PNH), tanto para os usuários do SUS, como para os usuários do sistema Nacional de Saúde Suplementar.

2- DEFINIÇÕES

2.1. Humanização: Entende-se por humanização, a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuário, trabalhadores e gestores¹. A humanização é considerada também uma estratégia de interferência nas práticas de saúde, levando em conta que sujeitos sociais, atores concretos e engajados em práticas locais, quando **mobilizados**, são capazes de, coletivamente, transformar realidades, transformando-se a si próprios².

2.2. Política de humanização (PNH): Trata-se de política pública definida para todo o Sistema de saúde nacional, que define diretrizes para um modelo de gestão humanizado e participativo envolvendo gestores, trabalhadores e usuários. Surgiu em 1999 como um programa nacional de humanização para hospitais públicos, e em 2003 tornou-se política.

3- NORMA

3.1- Disposições Gerais

O GAMP Canoas considera a Humanização uma **dimensão estratégica** que dá significado à **missão da instituição** e ao **trabalho das pessoas** e é uma prioridade para a sustentação de sua missão institucional. Para que esta estratégia possa estar traduzida para a operação em todos os processos de trabalho, o GAMP aplicará a PNH como **modelo de gestão humanizada e participativa** para ampliar o entendimento sobre

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497


UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	POL SAU Nº001
	POLÍTICA	Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 2 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

Humanização e dar visibilidade e reconhecimento para as ações derivadas dos objetivos estratégicos propostos.

3.1.1. Modelo de Gestão Humanizada e Participativa: é um modelo de atendimento que favorece a recuperação dos pacientes em todos os níveis: Físico, Social, Psicológico e Espiritual. É um modelo que tem o compromisso em MELHORAR O ATENDIMENTO de saúde através da perspectiva do paciente, do trabalhador e da gestão. As diretrizes da política pública (PNH) permite um método sistemático para a elaboração de planos de ação, o monitoramento e acompanhamento dos processos implantados e o controle do alcance das metas estabelecidas pelo Projeto Institucional de Humanização.

3.1.2. A implantação do Projeto Institucional de Humanização no GAMP Canoas: O Hospital Universitário e os CAPS são unidades de negócios que estão sob a gestão do GAMP e presta serviços à rede de assistência do Sistema Único de Saúde (SUS) e demais convênios privados. Como grupo integrante da rede SUS, têm como parte fundamental de sua missão cumprir as políticas públicas e atender às necessidades epidemiológicas definidas pelo gestor público. Uma das políticas a ser implementada, como parte integrante de um planejamento público de ações em saúde, é a política que define o **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNAHA), o Humaniza SUS**. Esta política pública define e estimula para que cada instituição de atendimento em saúde desenvolva e implemente o seu próprio projeto de Humanização.

3.4. Estruturas de organização da política: Obedecendo a política pública do **Humaniza SUS**, o **GAMP Canoas** deverá constituir um colegiado gestor para a humanização, devendo seus integrantes ser nomeados pela diretoria. Este colegiado fará o plano de ação para a implementação das ações de humanização, o acompanhamento das ações e a avaliação dos resultados. E representará o GAMP Canoas para as ações da **PNAHA** nos comitês municipais e estaduais, quando convocados. Através do Projeto Institucional de Humanização, todas as ações serão multiplicadas para os colaboradores do hospital, em todos os níveis de decisão. A figura 1, demonstra como estarão

UNIDADE COTIA – SP - SEDE
Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA
Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF
SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339


www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE
Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM
Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC
Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	POL SAU Nº001
	POLÍTICA	Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 3 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

articulados, a política pública, os comitês estaduais e municipais e o comitê gestor do GAMP Canoas para que as ações de humanização se efetivem na prática dos diversos profissionais que atuam na rede GAMP Canoas.

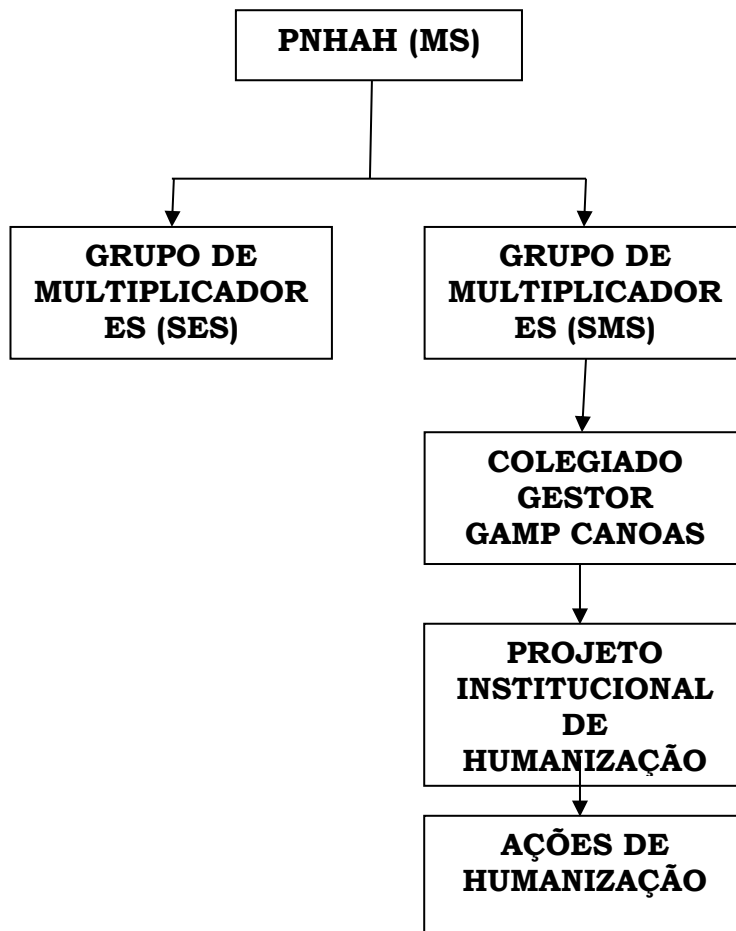


Figura 1. Modelo para a execução da PNHAH no GAMP Canoas

DIRETRIZES PNH	COMPONENTES DO PROJETO INSTITUCIONAL DE HUMANIZAÇÃO
Formação de Grupos de Trabalho de Humanização	Propiciar espaços e condições para os funcionários refletirem os seus processos de trabalho, trazendo suas contribuições

UNIDADE COTIA – SP - SEDE
Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA
Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF
SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339



www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE
Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM
Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC
Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

 	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO		POL SAU Nº001
	POLÍTICA		Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 4 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição	

	como estratégia de qualificação e melhoria nos atendimentos e serviços prestados; Fortalecer as relações entre usuários x trabalhadores e instituição, através de canais de comunicação e participação efetiva dos nossos clientes contribuindo para a melhoria nos processos de atendimento.
Gestão Participativa Usuários x Trabalhadores e Gestores	Propiciar a estimular a participação dos pacientes e familiares, bem como, oportunizar ao funcionário a oportunidade de desenvolvimento e crescimento através da educação continuada e da informação.
Ambiência – estimula a criação de espaços acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade do paciente.	Arquitetura e Ambiência – O Ambiente físico é essencial para o tratamento e cura, favorecendo aos pacientes e familiares, e primando pela valorização do elemento humano. Tanto para àquele que produz os serviços em saúde, quanto para àquele que recebe o atendimento.
Acolhimento – Reconhecer o usuário na sua singularidade e necessidade de saúde; Sustentar a relação entre equipe/serviços e usuários/populações.	Primar pelas interações humanas através de um atendimento humanizado e personalizado aos pacientes e familiares; qualificar a Comunicação com a rede interna e externa; prestar suporte à família e acompanhantes.
Valorização do trabalhador – Dar visibilidade a experiência dos trabalhadores, apostando na sua	Cuidado para quem cuida; apoio e suporte à equipe; Educação permanente aos colaboradores, bem como, estimulá-los à

UNIDADE COTIA – SP - SEDE
Rua Professor Manoel José Pedrosa, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA
Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF
SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339



www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE
Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM
Avenida Rio Jutai - 670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC
Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

 	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO	POL SAU Nº001
	POLÍTICA	Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 5 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição

capacidade e incluindo-os na tomada de decisão.	participação e co-responsabilização, no referente aos processos e melhorias.
Estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho.	As experiências vivenciadas devem ser positivas e contribuir para melhoria no processo de trabalho; Criatividade frente aos limites e no enfrentamento aos desafios postos.

4- EFEITOS DO NÃO CUMPRIMENTO DA NORMA:

Cabe considerar que é previsto pelo Ministério de Saúde através da PNH, a implementação de uma política institucional que desenvolva ações voltadas à humanização com foco nos usuários, colaboradores e gestores. Caso não haja o cumprimento da presente norma, poderá o GAMP Canoas sofrer as possíveis sanções estabelecidas pelo referido ministério.

Ressalta-se que é Diretriz do GAMP Canoas prezar pelo atendimento humanizado, qualificado e resolutivo.

5- CONTROLES

- Atas de Reuniões quinzenais/ mensais do Colegiado Gestor - Humaniza SUS;
- Cronograma de treinamentos do Projeto de humanização do GAMP Canoas;
- Registro de frequência das reuniões do colegiado e dos treinamentos referentes ao Projeto Institucional de Humanização;
- Índice da participação dos treinamentos;
- Avaliação de reação dos treinamentos realizados;
- Relatório com as sugestões, críticas, e/ou, proposições dos colaboradores;
- Relatório anual das ações de humanização, implementadas, e/ou, em andamento no GAMP Canoas;
- Plano Anual das ações voltadas para a humanização.

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01,02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497



UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br

 	POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO		POL SAU Nº001
	POLÍTICA		Edição: 01/09/2017 Versão: 001 Data Versão: 01/03/2017 Página 6 de 6
De: Direção Geral		Para: Todas as áreas da Instituição	

6- AÇÕES DE CONTRAMEDIDA

Não se aplica

7- REFERENCIAS

- Política Nacional de Humanização (PNH):

3.GUIMARÃES, Hélio Penna. . "[O impacto da espiritualidade na saúde física](#)". Rev. Psiqu. Clín.

5Saad, Marcelo. . "[Espiritualidade baseada em evidências](#)". Acta Fisiátrica.

6GUIMARÃES, HÉLIO PENNA. . "[O impacto da espiritualidade na saúde física](#)". Rev. Psiqu. Clín

7Pedrão, Raphael de Brito. . "[Nursing and spirituality](#)". Einstein

REVISÃO	DATA	ELABORADO/REVISADO POR	DESCRIÇÃO DAS ALTERAÇÕES
001	01/07/2017	Elaborado por Ilizabete Casonatto e Comissão de Humanização Revisado por Renata Rodrigues Bonotto	Emissão do documento

DATA DE EMISSÃO	DISPONIBILIZADO POR	APROVADO POR
05/10/2017	Daniela Garcez Gestão Documental	Dr. Diego Bastos Diretor Geral Hospital Universitário Canoas - GAMP

UNIDADE COTIA – SP - SEDE

Rua Professor Manoel José Pedroso, 41 - conj. 01, 02 e 04 - Cotia/SP - CEP 06717-100
Fones: (11) 4614.2103 (11) 4614.2159 (11) 4148.3457 (11) 3421.2201

UNIDADE SÃO PAULO – SP - SUPERINTENDÊNCIA

Rua George Ohm, 206 - Torre B - 10º. andar - conj. 101/102.B - Região Berrini - São Paulo/SP
Fone: (11) 2450.7440

UNIDADE BRASÍLIA – DF

SHS Quadra 01, Bloco A – Loja 30 e 31 – Galeria do Hotel Nacional – Brasília/DF –
CEP 70.322-900 Fones: (61) 3225-0967 (61) 3226-2339

www.gamp.org.br

UNIDADE RECIFE – PE

Avenida República do Líbano, 251 - Torre C - conj. 2801 - Recife/PE - CEP 51110-160
Fone: (81) 3128.5497

UNIDADE MANAUS – AM

Avenida Rio Jutai -670 - conj. Vieira Alves - Bairro N. S. das Graças - Manaus/AM
CEP 69053-020 Fone: (92) 3133.3145

UNIDADE FLORIANÓPOLIS – SC

Avenida Rio Branco, 404 - Torre 2 - conj. 1203 - Florianópolis/SC - CEP 88015-200
Fone: (48) 3031.8653

gamp@gamp.org.br