

# POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO - PNH



## SUBJETIVIDADE



Política  
Nacional de  
Humanização

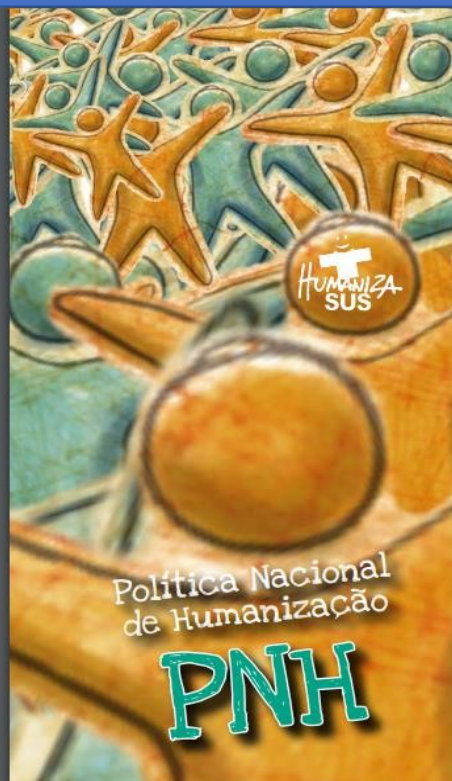
**Profa. Dra Nicézia Vilela Junqueira Franqueiro**

**Créditos: Profa. Ma. Marli dos Santos Rosa Moretti**

# O que é a Política Nacional de Humanização?



HUMANIZA  
SUS



PNH

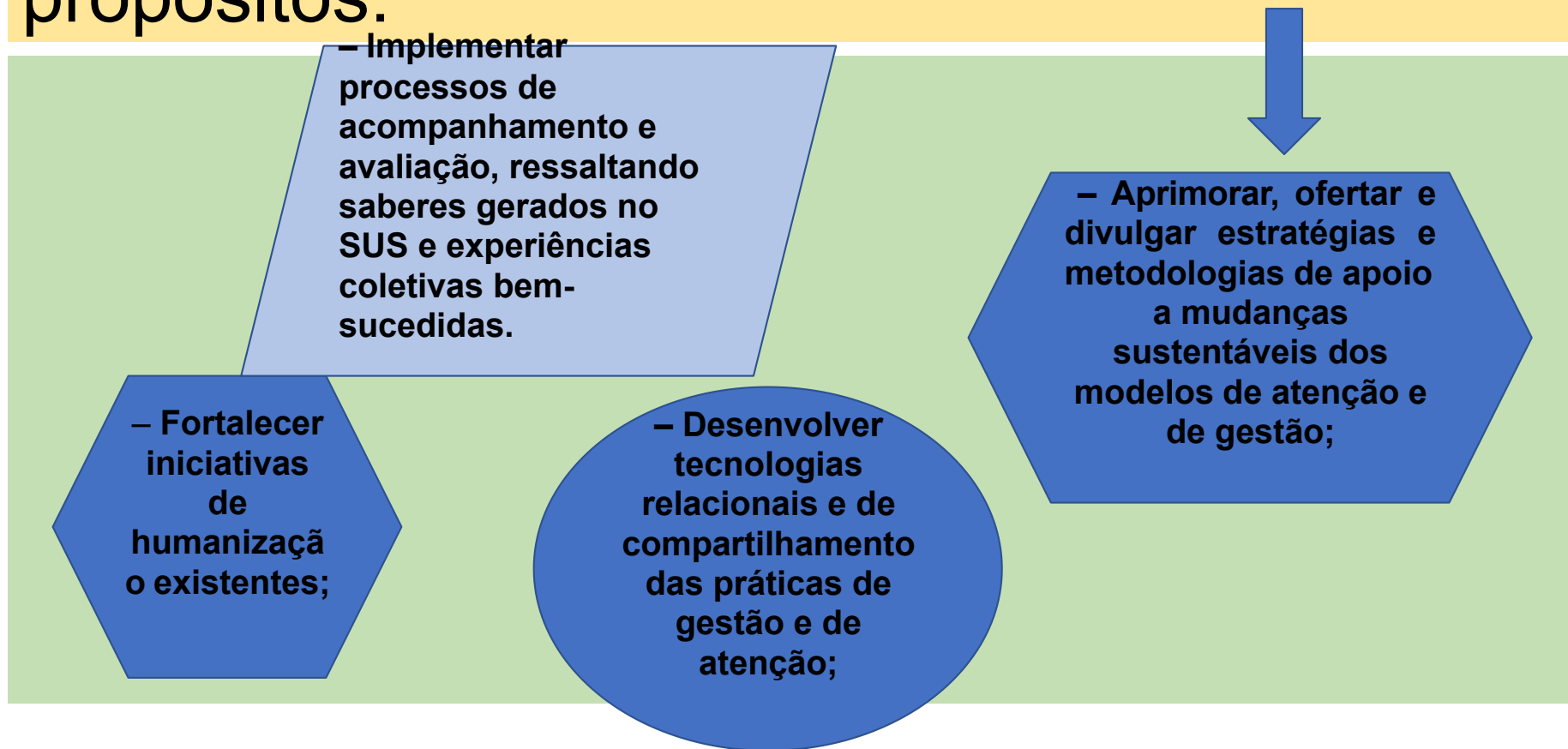
# Política Nacional de Humanização (PNH)

Lançada em 2003,  
a Política Nacional de  
Humanização (PNH) busca pôr em  
prática os princípios do SUS no  
cotidiano dos serviços de saúde,  
produzindo mudanças nos modos  
de gerir e cuidar.

Princípio fundamental das práticas de cuidado em saúde, torna-se necessário debater como vêm se dando os processos de formação dos profissionais em saúde.

- **A INTEGRALIDADE NA  
HUMANIZAÇÃO DA  
ASSISTÊNCIA**

# A Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS tem como propósitos:



Para isso, o HumanizaSUS trabalha com três macro-objetivos:

- Ampliar as ofertas da Política Nacional de Humanização aos gestores e aos conselhos de saúde, priorizando a atenção básica/fundamental e hospitalar, com ênfase nos hospitais de urgência e universitários;
- Incentivar a inserção da valorização dos trabalhadores do SUS na agenda dos gestores, dos conselhos de saúde e das organizações da sociedade civil;
- Divulgar a Política Nacional de Humanização e ampliar os processos de formação e produção de conhecimento em articulação com movimentos sociais e instituições.

# ATRIBUIÇÕES

- -Valorizar a dimensão subjetiva e coletiva em todas as práticas de Atenção e gestão no SUS, fortalecendo o compromisso com os direitos de cidadania, destacando-se as necessidades específicas de gênero, étnico – racial, orientação/expressão sexual e de segmentos específicos (população negra, do campo, extrativista, povos indígenas, quilombolas, população em situação de rua, etc.);
- – Fortalecer o trabalho em equipe, fomentando a transversalidade e a grupalidade;
- – Apoiar a construção de redes de saúde cooperativas, solidárias e comprometidas com a produção de saúde;
- – Viabilizar a autonomia e protagonismo do ser humano e coletivos implicados na rede do SUS;
- – Estabelecer a co-responsabilidade desses seres humanos nos processos de gestão e atenção;
- – Fortalecer o controle social, com caráter participativo, em todas as instâncias gestoras do SUS;
- – Democratizar as relações de trabalho e valorizar os trabalhadores da saúde, estimulando processos de educação permanente em saúde;
- -Valorizar a ambiência, com organização de espaços de trabalho saudáveis e acolhedores.



# A PNH E A COMUNICAÇÃO

- A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para **construir processos coletivos de enfrentamento** de relações de poder, trabalho e afeto

que muitas vezes produzem atitudes e práticas desumanizadoras que inibem a autonomia e a corresponsabilidade dos profissionais de saúde em seu trabalho e dos usuários no cuidado de si.



# Política Nacional de Humanização

- A partir da análise dos problemas e dificuldades em cada serviço de saúde e tomando por referência experiências bem-sucedidas de humanização, a PNH tem sido experimentada em todo o País.

Existe um SUS que dá certo, e dele partem as orientações da Política Nacional de Humanização, traduzidas em seu método, princípios, diretrizes e dispositivos.

# MÉTODO

O HumanizaSUS, como também é conhecida a Política Nacional de Humanização, aposta na inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho.

A comunicação entre esses três atores do SUS provoca movimentos de perturbação e inquietação que a PNH considera o “motor” de mudanças e que também precisam ser incluídos como recursos para a produção de saúde.

# HUMANIZAR

- Humanizar se traduz como inclusão das diferenças nos processos de gestão e de cuidado.
- Tais mudanças são construídas não por uma pessoa ou grupo isolado, mas de forma coletiva e compartilhada. Incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o 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 DO SERVIÇO DE SAÚDE

## Princípios: Transversalidade

- ▶ A Política Nacional de Humanização deve se fazer presente e estar inserida em todas as políticas e programas do SUS. A PNH busca transformar as relações de trabalho a partir da ampliação do grau de contato e da comunicação entre as pessoas e grupos, tirando-os do isolamento e das relações de poder hierarquizadas. Transversalizar é reconhecer que as diferentes especialidades e práticas de saúde podem conversar com a experiência daquele que é assistido. Juntos, esses saberes podem produzir saúde de forma mais responsável.

# INDISSOCIABILIDADE ENTRE ATENÇÃO E GESTÃO

- As decisões da gestão interferem diretamente na atenção à saúde.
- Por isso, trabalhadores e usuários devem buscar conhecer como funciona a gestão dos serviços e da rede de saúde, assim como participar ativamente do processo de tomada de decisão nas organizações de saúde e nas ações de saúde coletiva.
- Ao mesmo tempo, o cuidado e a assistência em saúde não se restringem às responsabilidades da equipe de saúde.
- O usuário e sua rede sociofamiliar devem também se corresponsabilizar pelo cuidado de si nos tratamentos, assumindo posição protagonista com relação a sua saúde e a daqueles que lhes são caros.



# PROTAGONISMO, CORRESPONSABILIDADE E AUTONOMIA DOS SUJEITOS E COLETIVOS

Qualquer mudança na gestão e atenção é mais concreta se construída com a ampliação da autonomia e vontade das pessoas envolvidas, que compartilham responsabilidades. Os usuários não são só pacientes, os trabalhadores não só cumprem ordens: as mudanças acontecem com o reconhecimento do papel de cada um.

Um SUS humanizado reconhece cada pessoa como legítima cidadã de direitos e valoriza e incentiva sua atuação na produção de saúde.

## Diretrizes

A Política Nacional de Humanização atua a partir de orientações clínicas, éticas e políticas, que se traduzem em determinados arranjos de trabalho. Entenda melhor alguns conceitos que norteiam o trabalho da PNH:


- **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.

## COMO FAZER?

- Com uma escuta qualificada oferecida pelos trabalhadores às necessidades do usuário, é possível garantir o acesso oportuno desses usuários a tecnologias adequadas às suas necessidades, ampliando a efetividade das práticas de saúde.
- 
- Isso assegura, por exemplo, que todos sejam atendidos com prioridades a partir da avaliação de vulnerabilidade, gravidade e risco.

# GESTÃO PARTICIPATIVA E COGESTÃO: O QUE É?

Cogestão 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, em lugar de formulação e de pactuação de tarefas e de aprendizado coletivo.



## COMO FAZER?

- A organização e experimentação de rodas é uma importante orientação da cogestão.
- Rodas para colocar as diferenças em contato de modo a produzir movimentos de desestabilização que favoreçam mudanças nas práticas de gestão e de atenção.

## A PNH destaca dois grupos de dispositivos de cogestão:

- aqueles que dizem respeito à organização de um espaço coletivo de gestão, que permita o acordo entre necessidades e interesses de usuários, trabalhadores e gestores;

e aqueles que se referem aos mecanismos que garantem a participação ativa de usuários e familiares no cotidiano das unidades de saúde.

*Arranjos de trabalho que permitem a  
experimentação da cogestão no cotidiano da  
saúde.*

Gerência  
de Porta  
Aberta

Grupo de  
Trabalho de  
Humanização

Colegiados  
gestores

mesas de  
negociação

Câmara  
Técnica de  
Humanização  
(CTH)

contratos  
internos de  
gestão

# Gerência de Porta Aberta

- política de portas abertas consiste em permitir que o colaborador entre em contato com os gestores da empresa sempre que achar necessário, seja para uma conversa informal, para tirar dúvidas, relatar um problema, apontar melhorias ou trocar ideias.
- Neste tipo de política, o profissional tem voz ativa na organização e a comunicação ocorre de forma integrada, gerando transparência e gestão compartilhada.



# 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.
- **COMO FAZER?** A discussão compartilhada do projeto arquitetônico, das reformas e do uso dos espaços de acordo com as necessidades de usuários e trabalhadores de cada serviço é uma orientação que pode melhorar o trabalho em saúde.

# 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.

## COMO FAZER?

- Utilizando recursos que permitam enriquecimento dos diagnósticos (outras variáveis, além do enfoque orgânico, inclusive a percepção dos afetos produzidos nas relações clínicas)
- e a qualificação do diálogo (tanto entre os profissionais de saúde envolvidos no tratamento quanto destes com o usuário),

de modo a possibilitar decisões compartilhadas e compromissadas com a autonomia e a saúde dos usuários do SUS.

# 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.
- **COMO FAZER?** O Programa de Formação em Saúde e Trabalho e a Comunidade Ampliada de Pesquisa são possibilidades que tornam possível o diálogo, intervenção e análise do que causa sofrimento e adoecimento, do que fortalece o grupo de trabalhadores e do que propicia os acordos de como agir no serviço de saúde.
- É importante também assegurar a participação dos trabalhadores nos espaços coletivos de gestão.

# 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.
- **COMO FAZER?** Todo cidadão tem direito a uma equipe que cuide dele, de ser informado sobre sua saúde e também de decidir sobre compartilhar ou não sua dor e alegria com sua rede social.

## DIRETRIZES DA PNH

ACOLHIMENTO

GESTÃO PARTICIPATIVA E COGESTÃO

AMBIÊNCIA

CLÍNICA AMPLIADA E COMPARTILHADA

VALORIZAÇÃO DO TRABALHADOR

DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

**Política Nacional de Humanização**

# Rede HumanizaSUS

- Um portal colaborativo para produção e difusão de informações em humanização da saúde entre gestores e trabalhadores da saúde, pesquisadores, estudantes e profissionais de diferentes áreas.
- Todos com um interesse comum: conhecer melhor, ampliar e colocar na roda de conversa virtual o tema da humanização.
- A Rede HumanizaSUS abre espaço para o protagonismo de seus participantes possibilitando o compartilhamento das vivências,
- desafios, atualidades e uma série de formas de conhecimento produzido em humanização por meio de textos, vídeos e fotos que constroem a história da PNH.

# FORMAÇÃO É INTERVENÇÃO – INTERVENÇÃO É FORMAÇÃO

- Por meio de cursos e oficinas de formação/ intervenção e a partir da discussão dos processos de trabalho, as diretrizes e dispositivos da PNH são vivenciados e reinventados no cotidiano dos serviços de saúde.
- Em todo o Brasil, os trabalhadores são formados técnica e politicamente e reconhecidos como multiplicadores e apoiadores da PNH, pois são os construtores de novas realidades em saúde e poderão se tornar os futuros formadores da PNH em suas localidades.
- A PNH investe em diversos materiais de formação, como cartilhas, documento base e outras publicações disponíveis on-line no portal do Ministério da Saúde. Acesse!



Enfim, queremos um SUS de todos e para todos.  
Queremos um SUS humanizado!

HUMANIZAR É CONSTRUIR RELAÇÕES QUE  
AFIRMEM OS VALORES QUE ORIENTAM NOSSA  
POLÍTICA PÚBLICA DE SAÚDE

# Humanização do parto e do nascimento



A política de humanização da assistência ao pré-natal, parto e nascimento no âmbito do Sistema Único de Saúde preconiza ações que deve garantir à mulher os benefícios dos avanços científicos, e fundamentalmente, permitir e estimular o exercício da cidadania feminina, resgatando a autonomia da mulher no processo parturitivo, garantindo a privacidade, o fácil acesso a consultas e aos exames, a informação e, procedimentos comprovadamente benéficos. Evitando-se intervenções desnecessárias, compartilhando com a gestante as decisões sobre condutas a serem adotadas e estabelecendo relações baseadas em princípios éticos, sociais e profissionais

# Hospital Geral Dr. César Cals – Governo do Estado do Ceará



- **Atenção ao Paciente e/ou Usuário**

## **Casa da Gestante**

A Casa da Gestante foi criada com a missão de acolher pacientes com gravidez de alto risco e que necessitam de uma maior vigilância à saúde, de maneira que um ambiente, com características de um lar, fosse proporcionado para uma melhor atenção à gravidez.

A Casa da Gestante tem capacidade para 10 leitos.

- A maioria das pacientes são do interior do Estado. Há pacientes que passam apenas um mês, algumas semanas, e outras que chegam a mais de um mês internadas.

Uma equipe multiprofissional formada por médicos, terapeuta ocupacional, enfermeiros, auxiliares e técnicos de enfermagem, pessoal de higienização, assistente social e nutricionista trabalham para prover uma atenção humanizada. Com isso, verifica-se a busca por uma qualidade melhor durante o período de gestação, possibilitando segurança e tranquilidade para quando chegar a hora do parto.

## Hospital Geral Dr. César Cals – Governo do Estado do Ceará

- **Método Canguru**

estratégia definida pelo Ministério da Saúde para promover uma desospitalização do recém nascido prematuro que, ao não precisar mais da ajuda de alta tecnologia, como respiradores e incubadoras, mas que ainda não estão em condições de ir para casa, por causado baixo peso, permanece no ambiente hospitalar, principalmente no convívio com sua mãe.

Assim, foi constatado que o colo da genitora seria um ambiente propício para fortalecer o binômio mãe-filho e que promoveria, com maior rapidez, um ganho de peso. Atualmente, a enfermaria do Método Canguru é uma unidade com cinco leitos.

O Método procura promover o convívio da família com o recém nascido, favorece o aleitamento materno. No HGCC, o Método Canguru, teve início em 1997 e é referência para todo o Estado do Ceará.

### **Hospital Amigo da Criança**

Com a implantação da política de aleitamento materno, o HGCC recebeu em 1994 o título de Hospital Amigo da Criança, tendo em vista a quantidade de ações que são desenvolvidas junto ao aleitamento materno. O Banco de Leite Humano do HGCC, que funciona desde 1995, trabalha em prol da redução da mortalidade infantil, colaborando para o alcance de uma das metas do milênio definido pela Organização Mundial de Saúde.

# Hospital Geral Dr. César Cals – Governo do Estado do Ceará

- **Projeto Posso Ajudar?**

O Serviço Posso Ajudar? foi criado para atuar junto ao público, com o objetivo de reduzir o estresse, ao facilitar o atendimento, realizado com funcionários exclusivos para esse fim, com uma melhor recepção e acolhimento do usuário, bem como colaborando para uma redução no tempo de espera. Os funcionários do programa passaram por uma sensibilização sobre as ferramentas necessárias para atender ao público, antes de assumirem a função.

## **Serviço de Acolhimento ao Familiar Acompanhante**

O serviço tem como objetivo geral promover um acolhimento ao familiar – acompanhante, de maneira que ele passe a ser um agente promotor do processo de saúde. Possui ainda como meta dar um melhor acolhimento, ao possibilitar condições para adquirir noção de seus direitos e deveres, dentro de uma instituição hospitalar, por meio de sessões educativas, atendimentos individuais e da oferta de uma cartilha com orientações. O serviço conta com uma sala e profissionais aptos para um atendimento humanizado.

# Um caso concreto: O HumanizaSUS na Atenção Básica

- O Sr. Anésio, de 74 anos, era muito conhecido pela equipe de Saúde da Família. Sempre comparecia à unidade com suas queixas, provocando uma sensação de impotência na equipe: estava medicado com as drogas usualmente prescritas, sua pressão arterial estava controlada, mas o quadro depressivo vinha se mantendo inalterado.
- A equipe não sabia mais o que fazer. Um dia a equipe resolveu “pôr o caso na roda” e chamou uma psicóloga para apoiar a discussão. O grupo percebeu que o Sr. Anésio demandava atenção frequente e que os medicamentos não estavam dando conta de suas necessidades.
- Um agente comunitário de saúde lembrou que o Sr. Anésio se sentia muito só.
- Alguém sugeriu uma visita à casa dele, na expectativa de que este encontro pudesse dar novas pistas ao seu seguimento. Na visita domiciliar, o grupo visitante percebeu que o Sr. Anésio sentia mesmo muita solidão.
- Descobriu também que ele havia sido marceneiro durante muitos anos e que tinha muita habilidade com a madeira.

- As pessoas que participaram da visita voltaram com outra visão sobre o “cidadão Anésio”.
- Chamaram os outros da equipe, a psicóloga da Saúde Mental, e compartilharam o que sentiram. Na conversa, uma possibilidade apareceu: “Estamos num bairro onde há tantos adolescentes vagando por aí sem ocupação, com poucas atividades. Será que o Sr. Anésio toparia ensinar o que sabe a alguns meninos?”
- Será que alguns meninos topariam aprender marcenaria”? O Sr. Anésio topou, alguns meninos aceitaram, e a ideia se concretizou.
- A varandinha da casa do Sr. Anésio foi transformada numa escola-marcenaria, cheia de barulho e vida. E o Sr. Anésio foi melhorando: as queixas diminuíram, as visitas à unidade básica de saúde já não se repetiam tanto quanto antes.
- A equipe concluiu com o Sr. Anésio que ele precisava muito de convivência com outras pessoas. Sentir-se útil, produtivo, incluído na sua comunidade, contribuindo com ela de alguma maneira. Ele tinha conseguido ressignificar sua vida naquele momento.

# CANAIS DE COMUNICAÇÃO DO HUMANIZASUS

- Fale conosco: [humanizasus@saude.gov.br](mailto:humanizasus@saude.gov.br)
- Sites: [www.saude.gov.br/humanizasus](http://www.saude.gov.br/humanizasus) Rede HumanizaSUS  
[www.redehumanizasus.net](http://www.redehumanizasus.net) Área Temática da Humanização na Biblioteca Virtual em Saúde [www.saude.gov.br/bvs/humanizacao](http://www.saude.gov.br/bvs/humanizacao)  
Ministério da Saúde Secretaria de Atenção à Saúde SAF Sul, Trecho 2, Bloco F, 1º Andar, sala 102, Ed. Premium, Torre II 70070-600 Brasília/DF Tel.: (61) 3315-9130
- <https://www.youtube.com/watch?v=CygobClwKIU> Vídeo
- [https://www.youtube.com/watch?v=Oms5l\\_iduQE](https://www.youtube.com/watch?v=Oms5l_iduQE) Vídeo