



HUMANIZASUS  
BAHIA

# HUMANIZAÇÃO DO CUIDADO E SUA INTERFACE COM A SEGURANÇA DO PACIENTE



# PROCESSO DE TRABALHO EM SAÚDE

Essencialmente coletivo, “é sempre realizado por um trabalhador coletivo. Não há trabalhador que dê conta sozinho do mundo das necessidades da população” (FRANCO, MEHRY. 2005)





## O processo de humanização dos serviços de saúde nos coloca frente a uma dupla tarefa:

- ✓ refletir sobre a realidade do sistema de saúde e a particularidade de cada instituição/situação
- ✓ criar soluções para enfrentar os desafios e otimizar as oportunidades



# HUMANIZAR HUMANOS NA SAÚDE

# HUMANIZAÇÃO



# VALOR ÉTICO



Se estabelece na  
interação  
das relações sociais

A Humanização estabelece caminhos da forma de produzir cuidado e atenção, quando institui princípios, diretrizes e dispositivos.

# A CAMINHADA ...

## Humanização da Atenção à Saúde

1990

- Fragilidade na relação usuário-trabalhador de saúde;
- Dificuldade da concretização da integralidade da assistência.

2000

- 11ª Conferência Nacional de Saúde - “Efetivando o SUS: acesso, qualidade e humanização na atenção à saúde com controle social”.

2003

- Instituída a Política Nacional de Humanização.





# POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO

A PNH existe desde 2003 para efetivar os **princípios do SUS** no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários, apostando nessa tríplice inclusão na produção e gestão do cuidado e dos processos de trabalho.

Integralidade

Universalização

Equidade



# E a caminhada continua...

**POLÍTICA NACIONAL DE  
HUMANIZAÇÃO  
2003**



**POLÍTICA ESTADUAL DE  
HUMANIZAÇÃO  
2017  
Portaria nº 168**

**A Humanização contribui no modo de fazer as práticas de trabalho**

# Humanização como...

Modo transversal de orientar o trabalho na saúde em rede, com envolvimento dos **usuários, trabalhadores e gestores**, pautado nos princípios éticos emancipatórios, que confluem para construção de trocas solidárias comprometidas com o respeito às diversidades territoriais, singularidades dos sujeitos e no atendimento às necessidades de saúde do estado. (BAHIA, 2014)

# E NA BAHIA...

2017

- **Política Estadual de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS – Bahia (PEH);**
- **Plano de Humanização da Atenção e da Gestão do SUS - Bahia.**

# PRINCÍPIOS PNH E PEH

- ✓ **Transversalidade** - comunicação entre os diferentes saberes e poderes;
- ✓ **Valorização, autonomia e protagonismo dos sujeitos** - constituir-se como equipes, coletivos e grupos;
- ✓ **Gestão Democrática e Participativa** - ampliação de espaços públicos e coletivos para o exercício do diálogo, negociação, corresponsabilização e da pactuação das diferenças;
- ✓ **Respeito à diversidade** - inclusão das singularidades;
- ✓ **Vínculos Solidários** - vínculo com o outro, empatia e pertencimento



# POLÍTICA ESTADUAL DE HUMANIZAÇÃO DA ATENÇÃO E DA GESTÃO DO SUS – BAHIA (PEH)

No cenário nacional, trabalhadores do SUS convivem com desafios diários a serem superados através dos norteadores da **PNH – Política Nacional de Humanização da Atenção e Gestão do SUS**.

O processo de construção da Política Estadual de Humanização teve como tarefa adequar a proposta nacional à realidade do Estado, integrando e potencializando as ações de humanização já desenvolvidas.

As diretrizes específicas relativas à Humanização da Atenção e da Gestão se agregam às diretrizes gerais do SUS – descentralização, hierarquização, regionalização, participação e controle social – assim como da PNH e são as seguintes:

# DIRETRIZES DA PEH

**Acolhimento** - escuta qualificada, compromisso e vínculo;

**Ambiência** - espaços saudáveis;

**Clínica Ampliada** - vínculos solidários e do respeito à diversidade entre equipes de saúde e usuários; engajamento do paciente em seu cuidado;

**Comunicação** - canais ampliados de comunicação inter e intra serviços, estimulando o desenvolvimento de gestões mais horizontais;

**Sistemas de Co-gestão** - pressupõem a horizontalização das relações de trabalho como uma das prerrogativas relevantes para o estabelecimento da gestão democrática e participativa nos serviços de saúde;

**Defesa dos Direitos dos Usuários** - favorecer os modos de cuidar e gerir na saúde, que contribuam para a efetivação dos direitos dos usuários;

**Gestão do Trabalho e Educação na Saúde** - processo de trocas, criatividade, co-responsabilização, enriquecimento e comprometimento dos trabalhadores para com a efetividade, qualidade e humanização das práticas de atenção à saúde da população, a eficiência e democratização da gestão do SUS de forma a valorizar o trabalho e os trabalhadores da saúde (BAHIA, 2012).

**Valorização do Trabalhador e da Trabalhadora**

# A VOZ DO PACIENTE ATRAVÉS DA HUMANIZAÇÃO

## Clínica ampliada

Construção compartilhada dos diagnósticos e terapêuticas.



## Acolhimento

Escuta Qualificada



## Comunicação

Horizontalidade e Transparência



## Defesa dos Direitos dos Usuários



# EIXOS ESTRUTURANTES PNSP

Em 2013, o Ministério da Saúde instituiu o Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP), por meio da Portaria MS/GM nº 529, de 1º de abril de 2013, com o objetivo geral de contribuir para a qualificação do cuidado em saúde, em todos os estabelecimentos de saúde do território nacional, quer públicos, quer privada. Na Bahia as primeiras iniciativas de sensibilização para a implantação do PNSP aconteceram em 2014. Em 2019 foi criado o NESP.

Envolvimento  
do cidadão na  
sua  
segurança

Estímulo a  
uma prática  
assistencial  
segura

Inclusão  
do tema  
no ensino

Incremento  
de pesquisa  
sobre o  
tema.

# EIXOS ESTRUTURANTES PEH



# TRABALHO REDE HUMANIZASUS BAHIA



Durante o período da pandemia os Núcleos de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde (NUGTES), através da articulação entre **Apoiadores de Humanização e Serviços Integrados de Saúde do Trabalhador (SIAST)**, contribuiu significativamente na implementação das ações de engajamento entre trabalhadores e usuários, em razão da capacidade em desenvolver alternativas ou ajustes potenciais (através da escuta ativa e resolutiva), possibilitando um redesenho constante para o alcance dos objetivos propostos (reestabelecimento da saúde).

A experiência desenvolvida nas unidades permitiu o acolhimento dos usuários em suas singularidades com os devidos encaminhamentos permitindo uma transição segura no desdobramento dos cuidados.

Núcleo Estadual de Segurança do Paciente  
(SESAB) e Polo Bahia REBRAENSP promovem:

## CAMPANHA MUNDIAL PELA SEGURANÇA DO PACIENTE

*Amplifique a voz do  
paciente!*

Engajando para garantir  
mais Segurança

Rede Brasileira de Enfermagem  
e Segurança do Paciente



REBRAENSP

Polo Bahia

26 DE SETEMBRO DE 2023  
08:30H ÀS 16H

Auditório da SEINFRA

# A VOZ DO PACIENTE ATRAVÉS DA HUMANIZAÇÃO

- Educação enquanto ferramenta para efetivação dos dispositivos, tanto para usuários, trabalhadores e gestores
- “É fundamental diminuir a distância entre o que se diz e o que se faz, de tal forma que, num dado momento, a tua fala seja a tua prática.” Paulo Freire





“Pessoas que aprendem a inventar soluções novas, são aquelas que abrem portas até então fechadas. A questão não é saber uma solução já dada, mas ser capaz de aprender maneiras novas de sobreviver.”

*Rubem Alves*



HUMANIZASUS  
BAHIA



**AbraSUS e OBRIGADA !!!**



GOVERNO DO ESTADO  
**BAHIA** SECRETARIA  
DA SAÚDE



## **DIRETORIA DE GESTÃO DO TRABALHO E EDUCAÇÃO NA SAÚDE (DGTES)**

Luciano de Paula Moura

## **COORDENAÇÃO DE HUMANIZAÇÃO DO TRABALHO NA SAÚDE (CHTS)**

Dirlaine Aguiar (Coordenadora)

Ana Cristina Coelho Ramos

Eliana Rita Lago

Jaina América

Rosana Adorno

### **CONTATOS**

E-mail: [dgtes.humanizaus@saude.ba.gov.br](mailto:dgtes.humanizaus@saude.ba.gov.br)

Telefones: 71 3115-4397/8368

**CHTS/DGTES/SUPERH/SESAB**

**2023**



**GOVERNO DO ESTADO**



SECRETARIA DA SAÚDE