



**Ministério da Saúde
Secretaria de Atenção à Saúde**

**Política Nacional de Humanização
da Atenção e da Gestão do SUS
(PNH)
e o Acolhimento da Pessoa Idosa**

**Olga Vânia Matoso de Oliveira
Apresentação realizada em 15.09.2008
Comissão Permanente Intersetorial da Saúde do Idoso
Conselho Nacional de Saúde**

Política Nacional de Humanização - PNH

- Lançada em 2003, a PNH se constitui como **política transversal** - não como programa – estruturada em princípios, diretrizes, dispositivos e método;
- Visa superar: ações fragmentadas da humanização em áreas (mulher, criança, idoso, adolescente) e o sentido (voluntarismo, assistencialismo, tecnicismo e paternalismo);
- Coloca em análise os modelos de gestão e de atenção instituídos;

Política Nacional de Humanização - PNH

- Valoriza a dimensão subjetiva e social em todas as práticas do SUS, acolhe as diferenças e incentiva o protagonismo;
- Trabalha os conflitos e a diversidade de idéias, interesses, raça/cor, sexo, grupos sociais;
- Trabalha com sujeitos concretos que se transformam, transformando as práticas.

Princípios da PNH

A- Inseparabilidade entre gestão e atenção

- Para mudar os modos de atender, temos que mudar a organização dos processos de trabalho;
- Equipes interdisciplinares;
- O planejamento, a decisão e participação.

B - Transversalidade

- Abrir as caixinhas;
- Criar zonas de intersecção – construir espaços coletivos, democráticos;
- Abrir a comunicação;
- Ampliar as grupalidades (questiona poderes e saberes instituídos);
- Conectar em rede.

C- Autonomia e protagonismo dos sujeitos

- A co-responsabilidade entre gestores, usuários e trabalhadores da saúde nos processos de atenção e gestão.

Como sermos responsáveis se não somos chamados a opinar, se não construirmos espaços de fala?

- Estabelecer compromissos e contratos com os diversos atores - Autonomia relativa.

Até que ponto contribuimos na nossa relação com os usuários, para ampliar a sua capacidade de reflexão e autonomia?

Método da PNH - Tríplice Inclusão

- Inclui os diferentes atores e olhares que atravessam a instituição;
- Gestores, usuários e trabalhadores;
- Relações de poder;
- Conflitos;
- Os analisadores;
- Os coletivos sociais.

Diretrizes da PNH

- a) Ampliação da clínica
- b) Co-gestão
- c) Valorização do processo de criação no trabalho e da saúde do trabalhador
- d) Defesa dos direitos dos usuários
- e) Acolhimento

Dispositivos da PNH

- Ambiência;
- Equipes de referência;
- Apoio matricial e apoio institucional;
- Projeto Terapêutico Singular;
- Projetos de Saúde Coletiva Compartilhados;

Dispositivos da PNH

- Construção/ativação de redes de cuidado;
- Visita aberta e direito a acompanhante;
- Familiares/redes sociais participantes;
- Grupo de Trabalho de Humanização/GTH;
- Colegiados de gestão;

Dispositivos da PNH

- Programa de Formação em Saúde e Trabalho/PFST
Comunidade Ampliada de Pesquisa/CAP;
- Acolhimento Com Classificação de Risco/ACCR

ACOLHIMENTO

Concepções, entendimentos, significados, experimentações:

- Recepção administrativa nos serviços e ambiente confortável;
- Atividade desempenhada por um determinado profissional e num espaço específico;
- Triagem administrativa e encaminhamentos;
- Organização das filas por tipo de atendimento e ordem de chegada.

ACOLHIMENTO

Em análise

- Ação administrativa, pontual, isolada;
- Descomprometida com os processos de responsabilização e produção de vínculo;
- Privilegia o aspecto da produção de procedimento;
- Sem avaliação do potencial de risco, agravo ou grau de sofrimento;
- Não fomenta rede do cuidado.

Acolhimento e PNH

- É uma diretriz *ético-política*, implica em compartilhamento de saberes, escuta qualificada das necessidades, encaminhamento responsável e tem *perspectiva tecnológica*;
- O acolhimento se constitui uma ação que deve ocorrer em *todos os locais* e momentos dos serviços na *produção de saúde* (horizontalização das linhas de cuidado) e *produção de sujeitos*;
- Estimula a *co-responsabilização*, um encarregar-se do outro, seja ele usuário ou profissional de saúde;

Acolhimento e PNH

- Possibilita analisar/reestruturar:
 - ✓ Processos de trabalho na atenção e gestão dos serviços de saúde, com *foco nas relações* e pressupõe a mudança da relação profissional/usuário e sua rede social, profissional/profissional, através de parâmetros técnicos e éticos, reconhecendo o *usuário como um sujeito participante ativo no processo de produção da saúde*
 - ✓ Área física
 - ✓ Ofertas de serviço
- Fomenta a construção de redes;

Acolhimento e PNH

- Permite construção de vínculo, garantia do acesso com responsabilização, avaliação de risco e resolutividade nos serviços.
- Glossário da PNH:
Recepção do usuário, desde sua chegada, responsabilizando-se integralmente por ele, ouvindo sua queixa, permitindo que ele expresse suas angústias e ao mesmo tempo, colocando os limites necessários, garantindo atenção resolutiva e a articulação com os outros serviços de saúde, para a continuidade da assistência, quando necessário

PNH e acolhimento da pessoa idosa

Pressupostos

- ✓ Entendimento sobre envelhecimento;
- ✓ Conhecimento das bases legais;
- ✓ Garantia da tríplice dimensão do ser humano.

Aportes

- ✓ Qualificação dos trabalhadores;
- ✓ Evolução no trabalho: de equipe multiprofissional, para uma equipe interdisciplinar objetivando a transdisciplinar;
- ✓ Rede de atenção à saúde na saúde e intersectorialidade e parcerias com organizações formais e informais;

PNH e acolhimento da pessoa idosa

Comunicação verbal

- ✓ Relação respeitosa;
 - ✓ Considerar que a pessoa idosa compreende perguntas e orientações;
 - ✓ Dizer seu nome/não infantilizá-la, contato visual, local iluminado,
 - ✓ Ser receptivo à diminuição da capacidade sensório-perceptivas:
 - . audição – tom de voz, repetição, leitura labial
 - . voz – alteração/transtorno
 - . linguagem – habilidade cognitiva e nível de orientação
- Avaliar contexto/individualizar as informações ←

PNH e acolhimento da pessoa idosa

Comunicação não-verbal

- ✓ Postura corporal, expressão facial,
- ✓ Delimitação de espaço/início de um diálogo,
- ✓ Toque

Identificação de sinais de maus tratos

- ✓ Aspectos físicos
- ✓ Atitude

PNH e acolhimento da pessoa idosa

Atenção continuada

- Promover *autonomia* do idoso, com respeito, vínculo e responsabilização, estímulo e apoio para que se mantenha o máximo possível no controle de sua saúde e de sua vida;
- Fomentar grupos/espços de convivência – não impositivos;
- Acolher o idoso é garantir ao cidadão o acesso como direito, percebendo sua subjetividade, sua rede familiar e social e, portanto, pactuando as ações de cuidado de modo co-responsável.

PNH e acolhimento da pessoa idosa

- ✓ Não esgotar todos os assuntos num único encontro,
- ✓ Considerar possibilidade de negociação (gradual) de mudanças de hábitos,
- ✓ Possibilita percepção de reações inadequadas a uso de medicamentos,
- ✓ Vínculo contribui no aumento à adesão ao tratamento,
- ✓ Visita domiciliar

Como interagir com a PNH

Fale Conosco

humanizasus@saude.gov.br

Site Humanizasus

www.saude.gov.br/humanizasus

Biblioteca Virtual da Saúde - MS

www.saude.gov.br/bvs/humanizacao

Rede HumanizaSUS

www.redehumanizasus.net

olga.matoso@saude.gov.br