

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Assistência à Saúde

**PROGRAMA NACIONAL
DE HUMANIZAÇÃO DA
ASSISTÊNCIA HOSPITALAR**



Série C. Projetos, Programas e Relatórios

2.^a Edição Revista

Brasília – DF
2002

© 2001. Ministério da Saúde

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Série C. Projetos, Programas e Relatórios

Tiragem: 2.ª Edição Revista – 2002 – 1.000 exemplares

Elaboração, distribuição e informações:

MINISTÉRIO DA SAÚDE

Secretaria de Assistência à Saúde

Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar

Esplanada dos Ministérios, bloco G, 9.º andar, sala 916

CEP: 70058-900, Brasília – DF

Tels.: (61) 315 2291/315 2730

Fax: (61) 226 1874

Home Page: www.humaniza.org.br

Impresso no Brasil / *Printed in Brazil*

Catálogo na fonte – Editora MS

FICHA CATALOGRÁFICA

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde.

Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar / Ministério da Saúde, Secretaria de Assistência à Saúde. – 2. ed. revista. – Brasília: Ministério da Saúde, 2002.

52 p.: il. – (Série C. Projetos, Programas e Relatórios)

ISBN 85-334-0525-1

1. Assistência Hospitalar. I. Brasil. Ministério da Saúde. II. Brasil. Secretaria de Assistência à Saúde. III. Título. IV. Série.

NLM W84

EDITORA MS

Documentação e Informação

SIA, trecho 4, lotes 540/610

CEP: 71200-040, Brasília – DF

Tels.: (61) 233 1774/2020 Fax: (61) 233 9558

E-mail: editora.ms@saude.gov.br

Sumário

Apresentação	05
Introdução	07
Objetivos	09
Geral	09
Específicos	09
Construção de uma Cultura de Humanização	11
Saúde Pública Humanizada – Contextualizando o SUS	16
Dilemas e Desafios Atuais	19
A Participação do Usuário	23
O Voluntariado nos Serviços de Saúde	26
Duas Recomendações para o Desenvolvimento de um Pro- cesso de Humanização dos Serviços de Saúde	28
Gestão Participativa	28
Participação na Rede Nacional de Humanização	32
Objetivos da Rede Nacional de Humanização	34
Como Participar da Rede Nacional de Humanização	34
Formação de Grupos de Trabalho de Humanização	36
O que São?	36
Quem São seus Integrantes?	36
Qual É o seu Papel?	37
Cinco Passos para o Desenvolvimento de um Processo de Humanização dos Serviços de Saúde	38
1.º Sensibilizar a Gestão Hospitalar	38
2.º Constituir Grupos de Trabalho de Humanização (GTH)	39
3.º Fazer um Diagnóstico da Situação Hospitalar em Termos de Serviços Humanizados	40
4.º Elaboração e Implantação de Plano Operacional de Ação de Humanização	41
5.º Avaliação de Resultados da Implantação do Processo de Humanização	43

Parâmetros de Humanização	45
Parâmetros para a Humanização do Atendimento dos Usuá- rios	46
Condições de Acesso e Presteza dos Serviços	46
Qualidade das Instalações, Equipamentos e Condições Ambientais do Hospital	46
Qualidade da Relação entre Usuários e Profissionais	47
Parâmetros para Humanização do Trabalho dos Profissio- nais.....	48
Gestão Hospitalar e Participação dos Profissionais	48
Condições de Trabalho na Instituição	48
Condições de Apoio aos Profissionais	49
Qualidade da Comunicação entre os Profissionais.....	49
Relacionamento Interpessoal no Trabalho	50
Valorização do Trabalho e Motivação Profissional	50

Apresentação

A eficácia do Sistema de Saúde está fortemente ligada à qualidade do relacionamento humano estabelecido entre os profissionais e os usuários no processo de atendimento hospitalar. Por isso mesmo, a implantação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar vem obtendo uma repercussão tão extraordinária, agregando esforços de Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, por todo o País.

A publicação deste manual é mais uma iniciativa do Ministério da Saúde no sentido de contribuir para a humanização da assistência hospitalar, oferecendo orientações básicas e parâmetros adequados aos gestores, profissionais de saúde e usuários do SUS. Um programa que ambiciona promover as relações humanas, como valor fundamental no seio das práticas públicas de saúde, deve empenhar-se para tornar todas as experiências de humanização, já existentes, acessíveis àqueles que desejem conhecê-las e empregá-las em sua própria realidade. E são tantas e tão singulares essas realidades, que seria enganoso supor uma receita única para todos os hospitais do País.

Este manual deve servir como instrumento de apoio para que cada instituição possa trilhar seu próprio caminho, buscando soluções de humanização adequadas à sua realidade.

Para estimular a incorporação gradual de todos os 6.500 hospitais do SUS ao PNHAH, estão sendo adotadas outras importantes iniciativas de disseminação do programa. Entre elas, vale ressaltar a criação de uma Rede Nacional de Humanização, através da internet, para capacitação a distância, intercâmbio de idéias e difusão permanente de informações úteis à coletividade. Vale destacar, também, a adoção de uma política especial de incentivos, que inclui a outorga do prêmio "Hospital Humanizado".

Esperamos, confiantes, que o somatório desses esforços possa contribuir para a melhoria dos serviços públicos de saúde, em benefício dos que nele trabalham e dos que dele se utilizam.

O processo de humanização dos serviços de saúde: a experiência do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH.

Barjas Negri
Ministro da Saúde

Introdução

Este manual foi feito para os gestores e todos os profissionais de saúde preocupados com a humanização das relações entre administradores, profissionais e usuários do atendimento hospitalar. Ele alinha os princípios e as diretrizes básicas para um processo de humanização dos serviços de saúde, com base na experiência produzida com a implantação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar – PNHAH.

O PNHAH nasceu de uma iniciativa estratégica do Ministério da Saúde: buscar iniciativas capazes de melhorar o contato humano entre profissional de saúde e usuário, entre os próprios profissionais e entre o hospital e a comunidade, de modo a garantir o bom funcionamento do Sistema Único de Saúde – SUS.

O desenvolvimento das ações do PNHAH tem como princípios fundamentais o respeito à singularidade dos hospitais e a estreita cooperação entre os diversos agentes que compõem o SUS – o Ministério da Saúde, as Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde e as instituições hospitalares. Essencial, também, é a integração dos vários programas, já existentes, que têm como foco a humanização.

Esta intercomunicação tem sido de extrema importância, não só para multiplicar as ações propostas pelo PNHAH, como para consolidar bases próprias de serviço humanizado em cada um dos hospitais.

O PNHAH oferece uma orientação global para os projetos de carácter humanizador desenvolvidos nas diversas áreas de atendimento hospitalar. Sua principal função é estimular a criação e a sustentação permanente de espaços de comunicação entre esses vários setores de atendimento da instituição de saúde. Espaços onde a regra é a livre expressão, a educação continuada, o diálogo, o respeito à diversidade de opiniões e a solidariedade.

A constituição de Grupos de Trabalho de Humanização nas instituições hospitalares e a formação de uma Rede Nacional de Humanização entre as instituições públicas de saúde são exemplos importantes de espaços de comunicação estimulados pelo PNHAH. Ambos representam instrumentos fundamentais para a consolidação do processo de humanização nos hospitais.

Objetivos

Geral

) Possibilitar, difundir e consolidar a criação de uma cultura de humanização democrática, solidária e crítica na rede hospitalar credenciada ao SUS.

Específicos

) Melhorar a qualidade e a eficácia da atenção dispensada aos usuários da rede hospitalar brasileira credenciada ao SUS.

) Modernizar as relações de trabalho nos hospitais públicos, de modo a recuperar a imagem pública dessas instituições junto à comunidade.

) Capacitar os profissionais dos hospitais públicos para o novo conceito de atenção à saúde, que valoriza não só a integralidade dos processos de atendimento como também as crenças e o estilo de vida do paciente, a subjetividade e a cidadania.

) Estimular a realização de parcerias e intercâmbio de conhecimentos, experiências e pesquisas em humanização da assistência hospitalar. Fortalecer e

articular todas as iniciativas de humanização já existentes na rede hospitalar pública.

)) Conceber e implantar novas iniciativas de humanização que venham a beneficiar os administradores, os profissionais de saúde e os usuários do sistema de saúde.

)) Desenvolver um conjunto de parâmetros de resultados e um sistema de incentivo ao serviço de saúde humanizado.

Construção de uma cultura de humanização

O que diferencia o ser humano dos animais irracionais é que seu corpo biológico é envolvido, desde a infância, por uma rede de imagens e palavras, apresentadas primeiro pelos pais, pelos familiares e, em seguida, pela escola, pelo trabalho, enfim, por todas as relações sociais. É esse "banho" de imagem e de linguagem que vai moldando o desenvolvimento do corpo biológico, transformando-o em um ser humano, com um estilo de vida singular.

Como somos dotados de linguagem, podemos construir redes de significados, que compartilhamos em maior ou menor medida com nossos semelhantes e que nos dão uma identidade cultural. Dessa forma, somos capazes de transformar imagens em escultura e pintura, sons em música e palavras, palavras em poesia e literatura, ignorância em religião, arte, saber e ciência. Somos capazes de produzir cultura e, a partir dela, intervir e modificar a natureza. Transformar doença em saúde, por exemplo.

Mas a palavra pode fracassar e, quando a palavra fracassa, somos também capazes das maiores arbitrariedades. A destrutividade faz parte do humano e a história testemunha a que ponto somos capazes de

chegar. O homem torna-se lobo do homem. Passamos a usar tudo que sabemos para aniquilar pessoas que consideramos diferentes de nós e que, por isso, percebemos como uma ameaça a ser eliminada. Essa destrutividade pode se manifestar em muitos níveis e intensidades, desde um "não olhar no rosto e desejar um bom dia", até o ato de violência mais cruel e definitivo.

Então, o que é humanizar? Humanizar é garantir à palavra a sua dignidade ética. Ou seja, para que o sofrimento humano e as percepções de dor ou de prazer sejam humanizados, é preciso que as palavras que o sujeito expressa sejam reconhecidas pelo outro. É preciso, ainda, que esse sujeito ouça, do outro, palavras de seu reconhecimento. É pela linguagem que fazemos as descobertas de meios pessoais de comunicação com o outro. Sem isso, nos desumanizamos reciprocamente. Em resumo: sem comunicação, não há humanização. A humanização depende da nossa capacidade de falar e de ouvir, depende do diálogo com nossos semelhantes.

O desenvolvimento científico e tecnológico tem trazido uma série de benefícios, sem dúvida. Mas tem como efeito adverso o incremento à desumanização. O preço que pagamos pela suposta objetividade da ciência é a eliminação da condição humana da palavra, que não pode ser reduzida, no caso do

atendimento hospitalar, à mera descrição técnica dos sintomas e da evolução de uma doença, por exemplo. Quando preenchemos uma ficha de histórico clínico, não estamos escutando a palavra do paciente. As informações são indispensáveis, sem dúvida, mas o lado humano ficou excluído. O ato técnico, por definição, elimina a dignidade ética da palavra, pois esta é necessariamente pessoal, subjetiva e precisa ser reconhecida na palavra do outro.

A ciência e a tecnologia tornam-se desumanizantes quando ficamos reduzidos a objetos despersonalizados de nossa própria técnica, de uma investigação fria e objetiva. Um hospital pode ser nota dez do ponto de vista tecnológico e, mesmo assim, ser desumano no atendimento. Isso acontece quando ele trata os pacientes como simples objetos de intervenção técnica e considera desnecessário e até mesmo perda de tempo ouvir suas angústias, temores e expectativas. Ou quando os pacientes nem sequer são informados sobre o que está sendo feito com eles.

A dificuldade, muitas vezes, é o excesso de demanda causado por problemas que poderiam ter sido resolvidos em um primeiro atendimento. Outras vezes, é a procura exagerada de ofertas técnicas e tecnológicas, na busca voraz de lucros. Outras, ainda, é a falta de condições técnicas, de capaci-