



POLÍTICA:		HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO			Página 1 de 6
Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:	
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0	

1. INTRODUÇÃO

Em 2003 foi criada a Política Nacional de Humanização (PNH), orientada pelos princípios da transversalidade (aumento da comunicação em cada grupo e entre os grupos), da indissociabilidade entre atenção e gestão, estímulo à autonomia e protagonismo de todos os partícipes (gestores, profissionais e usuários). Esta política foi pensada no sentido de se evidenciar a interface entre o cuidado e a gestão nos serviços de saúde, potencializando os que trabalham e os que utilizam os serviços de saúde como protagonistas e corresponsáveis pela produção de saúde.

Na assistência, a humanização toma proporções tanto no nível micro, relacionada à assistência primária, quanto no nível macro, da gestão e de políticas públicas, visto que, para se modificar a realidade, é necessário que se identifiquem obstáculos presentes na área da saúde que impeçam uma assistência digna e humana, cabendo a todos os partícipes a idealização e implementação de estratégias eficazes, tendo como meta uma assistência eficaz, resolutiva, de qualidade e humanizada.

Segundo a PNH, humanização é a valorização dos processos de mudança dos sujeitos na produção de saúde. E esta humanização deve se expressar nas práticas dos serviços de saúde, com os profissionais e usuários, de forma dialógica, em busca da construção de novos caminhos capazes de propiciar um novo paradigma de gestão da saúde pública para todos.

2. OBJETIVO INSTITUCIONAL

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura:		Data:	16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura:		Data:	29/03/23



POLÍTICA:		HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO			Página 2 de 6
Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:	
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0	

Esta política propõe um conjunto de ações integradas que visam mudar substancialmente o padrão de assistência ao usuário no Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes, melhorando a qualidade e a eficácia dos serviços hoje prestados pela instituição.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO

- Atender com humanização considerando a integralidade do cuidado, prevendo a união entre a qualidade técnica do tratamento e do relacionamento desenvolvido entre o paciente, a família e a equipe.
- Buscar a constantes melhorias da comunicação entre o profissional e o paciente, considerando ambos como sujeitos do processo terapêutico, estabelecendo uma relação mais próxima, que preze pelo respeito, atenção e ética.
- Assegurar a humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde, por meio da criação de vínculos solidários, da responsabilidade compartilhada e da participação coletiva nos processos de trabalho, objetivando a mudança na cultura da atenção aos pacientes.

4. RESPONSABILIDADES

Para que a Política de Humanização no Atendimento se faça presente, é necessário que toda a equipe multidisciplinar esteja engajada e sejam partícipes das responsabilidades existentes.

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura:		Data:	16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	13/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura:		Data:	29/03/23



POLÍTICA:		HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO			Página 3 de 6
Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:	
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0	

Por isso foi criado o Grupo de Trabalho Interno de **Humanização** (GTIH), como uma forma de arranjo de trabalho que permite a experimentação no cotidiano da saúde.

O tratamento humanizado na saúde e, especificamente, na saúde mental, tem como premissa reconhecer o protagonismo dos sujeitos envolvidos no processo de saúde-doença: usuários, gestores e trabalhadores. Estes devem compartilhar e, coletivamente, definir a estruturação dos serviços ofertados, buscando qualificar a oferta e asseverar a operação do direito.

5. BOAS PRÁTICAS DA POLÍTICA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Em resumo, as boas práticas de saúde (tanto na saúde mental entre as demais especializações), estão relacionadas em acolher as demandas, atender com dignidade, dar respostas efetivas demandadas dos profissionais com as capacitações permanentes, criatividade na construção de novos protocolos de atendimento, análise e introjeção dos processos que avançam quanto à compreensão do público.

A necessidade em se fazer valer a PH (política de humanização no atendimento) requer investimentos em infraestrutura e em recursos humanos qualificados,

6. PROCEDIMENTO

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

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura:		Data:	16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	10/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura:		Data:	29/03/23



HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP
EXCELÊNCIA EM AÇÕES INTEGRADAS
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS
TRANSTORNOS MENTAIS

POLÍTICA:

HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

Página 4 de 6



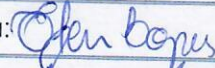

Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0

de forma coletiva e compartilhada. Incluir para estimular a produção de novos modos de cuidar e novas formas de organizar o trabalho.

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 (plano nacional de humanização). 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 sócios familiares nos processos de cuidados é um poderoso recurso para a ampliação da corresponsabilização no cuidado de si.

Prática para inclusão da PHA dentro do Hospital Dr. Adolfo Bezerra de Menezes:

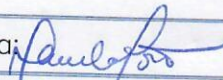
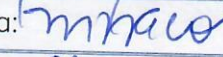
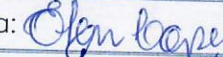

- Acolhimento:** Prestar um atendimento com resolutividade e responsabilização, com uma postura de escuta e compromisso em dar respostas às necessidades de saúde trazidas pelo usuário que inclua sua cultura, saberes (rompimento com a lógica da exclusão) e capacidade de avaliar riscos.
- Gestão Participativa:** Rodas para colocar as diferenças em contato de modo a produzir movimentos de desestabilização que favoreçam mudanças nas práticas de gestão e de atenção. É disposto um espaço coletivo de gestão que permita o acordo entre necessidades e interesses de usuários, trabalhadores e gestores, obtendo mecanismos que garantam a participação ativa de usuários e familiares no cotidiano desta instituição. São organizados espaços coletivos de gestão para a produção de acordos e pactos entre usuários, trabalhadores e gestores.

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura: 	Data: 16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: 	Data: 13/03/23
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: 	Data: 15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura: 	Data: 29/03/23



Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0

- c) **Ambiência:** Na produção do espaço de saúde intercedemos os saberes que potencializam mudanças. A intercessão de diferentes campos do saber e das profissões, tais como dos contadores, dos advogados, dos médicos, dos nutricionistas, dos enfermeiros, dos usuários, entre outros, embora muitas vezes provoque tensionamentos, valoriza o processo de construção coletiva a partir de diferentes olhares. Trata-se, assim, de um modo de fazer que afirme as especificidades do saber de cada um em uma relação de interferência para a produção de um objetivo comum.
- d) **Clínica ampliada e compartilhada:** 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 compreender a doença e se responsabilizar na produção de sua saúde, possibilitando decisões compartilhadas e comprometidas com a autonomia e a saúde dos usuários do SUS. Para implantação desta diretriz da PNH é discutidas outras orientações, como o Projeto Terapêutico Singular.
- e) **Valorização do Trabalhador:** 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. Existe Programa “qualidade de vida do trabalhador” que tornam possível o diálogo, intervenção e análise do que gera sofrimento e adoecimento. É importante também assegurar a participação dos trabalhadores nos espaços coletivos de gestão.

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura: 	Data: 16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura: 	Data: 13/03/20
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura: 	Data: 15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura: 	Data: 29/03/23



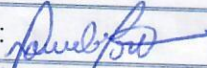
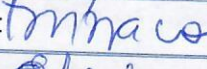


HOSPITAL DR. ADOLFO
BEZERRA DE MENEZES
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO - SP
EXCELENCIA EM AÇÕES INTEGRADAS
DE SAÚDE E TRATAMENTO DOS
TRANSTORNOS MENTAIS

POLÍTICA:		HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO			Página 6 de 6
Código:	Data de Emissão:	Vigência:	Próxima Revisão:	Versão:	
015	19/03/2023	2023/2024	2025	1.0	

- f) **Defesa dos Direitos dos Usuários:** Todo paciente atendido no HABM tem direito a uma equipe que estará cuidando dele, informado sobre sua saúde e também de decidir sobre compartilhar ou não sua dor e alegria com sua rede social.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

<https://redehumanizasus.net/politica-nacional-de-humanizacao/>

Elaborado por:	Daniela Fernanda Moretti	Assinatura:		Data:	16/03/23
Revisado por:	Misleine Fagundes Jaco	Assinatura:		Data:	30/03/20
Padronizado por:	Elen Regiane Soares Lopes	Assinatura:		Data:	15/03/23
Aprovado por:	Gracio Tomaz saturno	Assinatura:		Data:	29/03/23