

*Gestão de Pessoas, do Trabalho e Educação em Saúde*

## **A POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO COMO NORTEADORA DAS AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE**

Lucimeire S Magalhães Brockveld 1

1 Prefeitura De Embu Das Artes - Prefeitura De Embu Das Artes

### **INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA**

A Política Nacional de Humanização (PNH) deve nortear as ações de gestores, profissionais de saúde e usuários, na construção coletiva de soluções para problemas que interferem no cotidiano dos serviços, causando atritos e desgastes. O município de Embu das Artes vem trabalhando para efetivar a PNH. Neste ano de 2017, foram realizados encontros com gerentes, enfermeiros, pessoal de recepção e equipe de odontologia. Para cada categoria, a interpretação da PNH e o que poderia ser feito para melhor incorporá-la no cotidiano dos serviços. Propostas de continuidade foram levantadas em todos os grupos, mostrando que os profissionais esperam continuar sendo acolhidos e ouvidos.

A Política Nacional de Humanização (PNH), lançada em 2003 busca por em prática os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) no cotidiano dos serviços de saúde, produzindo mudanças no modo de gerir e cuidar. A PNH estimula a comunicação entre gestores, trabalhadores e usuários para construir processos coletivos de enfrentamento dos problemas que se formam no caminho entre a técnica e o afeto, que permite uma melhor escuta e um melhor encaminhamento das muitas demandas da Atenção Básica (AB). Na troca da gestão municipal, no início de 2017 e com um diagnóstico de que a principal queixa da população era o mal atendimento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS), um trabalho para rever a PNH e seu percurso foi iniciado no município de Embu das Artes.

### **OBJETIVOS**

Relatar o processo de construção coletiva do modo de trabalhar a PNH, no município de Embu das Artes.

### **METODOLOGIA**

Foi realizada uma Oficina com os gerentes das UBS, revendo, refletindo e discutindo caminhos iniciados no ano de 2016, onde workshops foram realizados em todas as UBS com a participação de todos os trabalhadores, onde ao final do mesmo, três tópicos foram destacados: O que preservar? O que incorporar? O que eliminar? Estes workshops foram realizados por uma consultoria externa. Na Oficina com os gerentes, realizada na primeira semana de janeiro de 2017, foram revistos estes tópicos e avaliados facilidades e dificuldades encontradas para superar os obstáculos. A maior dificuldade relatada foi a falta de conhecimento dos processos de trabalho do pessoal da recepção, determinada pelo desconhecimento destes profissionais sobre o Sistema Único de Saúde (SUS), sobre a rede municipal de saúde, protocolos municipais, a diferença entre UBS tradicional e UBS com Estratégia de Saúde da Família, entre outras. A enfermagem foi citada como elo principal entre o início do atendimento ao usuário e seu caminho na UBS. Após a oficina com os gerentes foi realizado um encontro com o pessoal de recepção, um com enfermeiros e um encontro com a equipe de odontologia. Para cada grupo,



embora o tema central sempre tenha sido a PNH e suas diretrizes, a abordagem enfocava o trabalho específico de cada categoria e sua relação com a Política.

#### RESULTADOS

Participaram dos encontros, 18 gerentes, 20 enfermeiros, 42 profissionais da recepção e 33 profissionais da odontologia, entre dentistas, técnicos e auxiliares de saúde bucal. Os encontros foram ricos em discussão, sugestões e fortaleceram os profissionais participantes que se sentiram acolhidos, respeitados e valorizados. Novos temas foram propostos, para a sequência dos encontros.

#### CONSIDERAÇÕES FINAIS

A PNH precisa ser conhecida pelos diversos profissionais da saúde, pois humanizar se traduz na inclusão das diferenças nos processos de gestão e cuidado. Somente com a participação de muitos, com diversos olhares sobre uma questão, pode-se promover mudanças que serão refletidas e sentidas pelo usuário, que deve ser chamado também a discutir e entender melhor o SUS.