UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA
INSTITUTO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
CURSO DE GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA - EAD

ADRIANA MOREIRA LIMA

ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO EM BUSCA DE UMA GESTÃO MAIS JUSTA E ACOLHEDORA NA ÁREA DA SAÚDE.

REDENÇÃO – CE
2022

ADRIANA MOREIRA LIMA

ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO EM BUSCA DE UMA GESTÃO MAIS JUSTA E ACOLHEDORA NA ÁREA DA SAÚDE.

Monografia apresentada ao Curso de Graduação em Administração Pública na modalidade a distância, da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública.

Orientadora: Profa. Dra. Rejane Felix Pereira

REDENÇÃO – CE

2022

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Sistema de Bibliotecas da UNILAB
Catalogação de Publicação na Fonte.

Lima, Adriana Moreira.

L732e

Estratégia de humanização em busca de uma gestão mais justa e acolhedora na área dasaúde / Adriana Moreira Lima. - Redenção, 2023.

30f: il.

Monografia - Curso de Administração Pública, Instituto de

Educação a Distância, Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, Redenção, 2023.

Orientadora: Prof.ª Dr.ª Rejane Felix Pereira.

1. Humanização na saúde. 2. Sistema único de Saúde - SUS. 3.Política de saúde. I. Título

CE/UF/BSCA CDD 658

UNIVERSIDADE DA INTEGRAÇÃO INTERNACIONAL DA LUSOFONIA AFRO-BRASILEIRA

ADRIANA MOREIRA LIMA

ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO EM BUSCA DE UMA GESTÃO MAIS JUSTA E ACOLHEDORA NA ÁREA DA SAÚDE.

Monografia julgada e aprovada para obtenção do título de Bacharel em Administração Pública da Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira.

Data:____/____/____

Nota:_____

Banca Examinadora:

_____

Profa. Dra. Rejane Felix Pereira

_____

Profa. Sandra Maria Guimarães Callado

_____

Prof.(a)

AGRADECIMENTO

Primeiramente a Deus que me deu oportunidades, força de vontade, coragem para superar todos os desafios e que faz o impossível se tornar possível.

Aos meus dois anjos, meu pai Jose Francelino Lima e minha mãe Maria Moreira Lima, ambos in memorian, que de onde estiverem estarão sempre iluminando meu caminho e me protegendo de alguma maneira, sei que hoje vocês estão em festa pela minha conquista.

Aos meus familiares e amigos que me incentivaram, me apoiaram e por serem pessoas muito especiais em minha vida, vocês me ensinam e me inspiram, e me fazem enxergar que o mais importante da vida é poder estar ao lado de quem amamos e de quem nos quer bem. Obrigada por fazerem parte da minha vida e desse sonho que hoje é realidade!

Agradecer também a todos os professores, por todos os conselhos e ajuda durante os meus estudos, a colaboração de vocês foi essencial para obter meus conhecimentos e conseguir finalizar o curso de maneira satisfatória.

Em especial ao meu professor orientador Alexandre Lima, pelo empenho dedicado ao meu projeto de pesquisa, suas dicas fizeram diferença para o resultado do trabalho.

Enfim, é com amor e carinho que ofereço os meus sinceros agradecimentos a todos que de alguma forma contribuíram para esse momento tão especial.

RESUMO

A presente pesquisa teve por objetivo discutir a humanização na área da saúde como uma proposta reflexiva para os modelos de gestão. Objetivou-se investigar a Humanização na área da saúde relacionada a gestão e assinalar a importância dessa atuação junto a Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS. A metodologia utilizada para tal estudo englobou pesquisa bibliográfica e uma entrevista, na busca de obter mais informações e compreensão sobre a temática da humanização. Para a análise dos dados obtidos foi adotada a técnica de análise de conteúdo e informações. Os conceitos referenciais eleitos foram Saúde, Humanização, Gestão em Saúde. Abordou-se o conceito de humanização através de referências conceitual sobre a humanização na saúde e sobre a Política de Saúde no Brasil e a Humanização, apresentando também o SUS e a Política Nacional de Humanização. Os resultados obtidos evidenciaram que a implementação da Política Nacional de Humanização é recente, passando por diferentes limites e desafios institucionais cotidianos, a gestão é questionada a contribuir com a reflexão sobre a prática social que o Sistema Único de Saúde propõe. Utilizar a humanização como prática, evidencia a qualidade do atendimento, a satisfação dos usuários e servidores, trazendo bons resultados para a gestão, promovendo a saúde de maneira coletiva e priorizando o ser humano. A humanização possibilita um ambiente mais agradável, acolhedor, comprovando que as práticas de humanização colaboram para o bem-estar dos envolvidos e o bom desenvolvimento do atendimento, tudo isso construído com comunicação, diálogo e a participação de todos, promover saúde com humanização requer empenho, pois é um trabalho a longo prazo de conscientização, adaptação, conhecimento e interesse.

Palavras-Chave: Humanização na Saúde. Humaniza-SUS. Políticas de Saúde.

ABSTRACT

This research aimed to discuss humanization in the health area as a reflective proposal for management models. The objective was to investigate the Humanization in the health area related to management and to point out the importance of this action with the National Humanization Policy - Humaniza SUS. The methodology used for this study included bibliographical research and an interview, in the search for more information and understanding on the theme of humanization. For the analysis of the data obtained, the technique of content and information analysis was adopted. The chosen referential concepts were Health, Humanization, Health Management. The concept of humanization was addressed through conceptual references on humanization in health and on the Health Policy in Brazil and Humanization, also presenting the SUS and the National Humanization Policy. The results showed that the implementation of the National Humanization Policy is recent, going through different limits and daily institutional challenges, management is asked to contribute to the reflection on the social practice that the Unified Health System proposes. Using humanization as a practice, highlights the quality of care, the satisfaction of users and servers, bringing good results for management, promoting health collectively and prioritizing the human being. Humanization enables a more pleasant, welcoming environment, proving that humanization practices contribute to the well-being of those involved and the good development of care, all of this built with communication, dialogue and the participation of all, promoting health with humanization requires commitment, as it is a long-term work of awareness, adaptation, knowledge and interest.
Keywords: Humanization in Health. Humaniza-SUS. Health policies.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

PNH - Política Nacional de Humanização

SAC - Serviço de Atendimento ao Cliente

SUS - Sistema Único de Saúde

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1: Participação durante a implementação nas práticas de políticas públicas voltadas a humanização _____ 19

FIGURA 2: Demonstrativo da situação das unidades de saúde pública sem foco na humanização _____ 23

SUMÁRIO

1	**INTRODUÇÃO**	09
1.1	Formulação do Problema / Pergunta da Pesquisa	09
1.2	Objetivos	10
1.2.1	Objetivo Geral	10
1.2.2	Objetivo Específico	10
1.3	Estrutura do Trabalho	11
2	**REFERÊNCIAL TEÓRICO**	12
2.1	Gestão em Saúde: Funções, objetivos e desafios	12
2.2	Humanização na Saúde: O que é, onde aplicar e as vantagens	14
2.3	A Gestão Participativa no Sistema de Saúde Pública	16
3	**METODOLOGIA**	18
4	**APRESENTAÇÃO E ANÁLISES DOS RESULTADOS**	19
5	**CONSIDERAÇÕES FINAIS**	25
	REFERÊNCIAS	27
	APÊNDICE	29

1 - INTRODUÇÃO

Ao longo do tempo a humanização vem sendo inserida nas práticas de saúde, visando um melhor atendimento aos usuários, melhores condições de trabalho aos trabalhadores, tornando o ambiente mais agradável, acolhedor e os serviços ofertados de maior qualidade, ou seja, o atendimento humanizado contribui com melhores resultados.

A comunicação durante todo o processo de atendimento entre usuários, trabalhadores e gestão, é a base que esse estudo considera como ponto fundamental de mudança e que deveria ser incluído como ferramenta na promoção da saúde.

A maioria dos estabelecimentos de saúde possuem um setor ouvidoria, que exerce um papel relevante e fundamental para a gestão, pois recebe os elogios e críticas dos usuários, possibilitando que a gestão possa avaliar demandas, os pontos positivos e negativos de suas ações, e assim criar estratégias de melhorias não somente para os usuários, mas também para os profissionais envolvidos, podendo assim, divulgar os serviços ofertados, dentre outros benefícios.

Os canais de comunicação entre usuário, funcionários e a administração da unidade de saúde devem manter-se atentos a todas as demandas, sejam elogios, sugestões, reclamações, pois esses debates são de extrema importância e darão embasamento para que haja mudanças e avaliação na gestão, que poderá verificar quais as necessidades de usuários e trabalhadores, tornando possível a criação de espaços saudáveis e acolhedores.

Então, humanizar nada mais é do que promover a tão discutida inclusão, e na gestão em saúde não poderia ser diferente. Ocorre que, a comunicação, o diálogo, a utilização da ouvidoria, devem ocorrer de forma coletiva e compartilhada entre todos os envolvidos do processo de atendimento e promoção da saúde.

Buscou-se é demonstrar de forma clara que se faz necessário uma reorganização nos modelos de gestão, buscando elaborar uma administração mais participativa, visando sempre o bem-estar de todos os agentes envolvidos na prática da saúde, com um ambiente mais humanizado e acolhedor, e para isso a comunicação e interação desses agentes será de fundamental relevância para o sucesso da gestão.

1.1 - Formulação do Problema / Pergunta da Pesquisa

Para uma adequada gestão de saúde pública é importante gerenciar todos os procedimentos inerentes à política de saúde no Brasil. Assim, o processo de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS) inicia-se no acolhimento.

A gestão da saúde pública pode fazer a diferença na ação final em que se propõe um estabelecimento de saúde, que nada mais é que prestar um atendimento de qualidade para o usuário, que na maioria das vezes chega fragilizado devido o acometimento da doença.

Esta pesquisa direciona sua análise para os desafios de construir um processo reflexivo acerca das ações, dos direitos e deveres que dão embasamento a prática de uma gestão participativa, no desenvolvimento de relações humanizadas dentro das unidades de saúde, buscando identificar quais ações podem ser implementadas com base na Política Nacional de Humanização, visando a melhoria no atendimento da população que necessita dos serviços de saúde ofertados pelo SUS, assim como a contribuição que o gestor pode oferecer para a implementação dessa política sobre sua supervisão.

Assim, para o desenvolvimento da pesquisa questionou-se: Quais as estratégias necessárias para que ocorra a inclusão de trabalhadores, usuários e gestores na produção e gestão em saúde, visando um ambiente mais humanizado?

1.2 - Objetivos

1.2.1 - Objetivo Geral

O trabalho busca apresentar as estratégias necessárias para tornar o atendimento mais humanizado em uma unidade de saúde, com a colaboração de todos os agentes envolvidos, incluindo, participando ativamente, buscando conhecer o ambiente e suas necessidades, dialogando, estando aberto e receptivo a novas ideias e a mudanças necessárias.

1.2.2 - Objetivos Específicos

Para formular as estratégias necessárias para tornar o atendimento ao público do SUS na unidade de saúde em estudo mais humanizado, faz-se necessário:

- Analisar os modelos de gestão das atuais unidades de saúde, reforçando a importância de se criar um ambiente de trabalho mais humanizado e acolhedor, identificando as necessidades de todos os envolvidos nesse processo.
- Fortalecer a comunicação e diálogo do usuário e de toda a comunidade que utiliza dos serviços em saúde, para que possam analisar, avaliar, opinar de maneira cada vez mais consciente de seus direitos.
- Desenvolver ações que possibilitem a gestão uma maior participação de todos os envolvidos no processo de humanização, para que o processo de implementação das políticas públicas ocorra de forma coletiva.

- Orientar quanto a funcionalidade e importância das Ouvidorias, como ferramenta de apoio.

A escuta é uma ferramenta que possibilita a criação de ações como a avaliação sobre os atendimentos prestados, destacando os pontos de melhorias e novas estratégias administrativas que venham atender as reais necessidades do paciente, é assim que se constrói uma gestão participativa, aberta as mudanças, que busca promover saúde de forma responsável e humanizada.

1.3 - Estrutura do Trabalho

A estruturação deste trabalho se dará em capítulos, e para sua organização, o primeiro capítulo contém a introdução onde é desenvolvido o tema, abordando uma visão geral, mostrando o objetivo geral e os objetivos específicos e a justificativa da escolha e embasamento da pergunta central.

O segundo capítulo mostra o referencial teórico e a necessidade de realizar um estudo mais aprofundado para se ter uma base de dados, e assim, ampliar sua análise crítica. Para isso, pesquisou-se diversos autores, artigos, entrevistas, dentre outras fontes, para trazer a sustentação dos questionamentos produzidos.

O terceiro capítulo apresenta a metodologia, como também o tipo de pesquisa/estudo aplicado e posteriormente serão apresentados os resultados em consonância com os objetivos para sua análise. O quarto será reservado aos resultados da pesquisa e discussões se a ideia central da pesquisa foi atendida de maneira satisfatória.

2 - REFERÊNCIAL TEÓRICO

2.1 – Gestão em Saúde – Funções, Objetivos e Desafios

A gestão em saúde pública tem como função administrar projetos e ações na área da saúde no setor público. Um gestor em saúde precisa estar preparado para desenvolver várias atribuições importantes para que o resultado de suas ações atenda às necessidades dos usuários, especialmente se sua área de atuação for na saúde pública, que já possui uma demanda de atendimento em constante crescimento e com vários desafios.

Dentre as atribuições de um gestor em saúde, está a de gerenciar gastos do dinheiro público, materiais, seu quadro funcional e manter uma supervisão ativa com ações que visem a melhoria de todos os setores da unidade supervisionada, e isso possibilitará um bom desenvolvimento do trabalho e consequentemente terá reflexos nos atendimentos aos usuários, que receberão um atendimento diferenciado e satisfatório.

É sem dúvidas desafiador gerir uma unidade de saúde, pois quando se fala em saúde pública os pensamentos remetem-se a hospitais cheios, com longas filas de espera, profissionais exaustos e desmotivados, unidades sem infraestrutura ou equipamentos adequados, falta de medicamentos, estes são apenas alguns dos problemas cotidianos que deverão ser analisados e combatidos pelo gestor em saúde.

O gestor precisa ainda ter bastante conhecimento em gestão de pessoas para gerir sua equipe, que é um importante fator para alcançar determinados objetivos, sendo responsável pelo trabalho em equipe e mantê-la motivada e capacitada, pela organização, por delegar funções focadas na eficiência do atendimento público de saúde.

Dias (2007, p. 48) diz que: “[...]como se sabe, mudar exige posicionamentos técnicos, teóricos e conceituais, além da integração de saberes. A perplexidade e a aceitação de desafios inusitados tornam-se peças fundamentais nesse ambiente contemporâneo em que estão imersas as organizações públicas.”

A gestão em saúde envolve um processo administrativo complexo, onde se deve elaborar estratégias específicas para sua realidade, já que dela dependem milhares de pessoas, através de planejamento e organização, da participação popular com a ajuda da ouvidoria, desenvolvendo ações de políticas públicas voltadas a promover a melhoria dos serviços de saúde, visando sempre o bem-estar e a qualidade de vida do usuário que busca um atendimento. Estes são algumas das ações necessárias para uma boa gestão.

Um bom programa de saúde pública tem como desejo principal ter sua população saudável, com acesso aos mais variados tipos de serviços, com um atendimento digno,

humanizado e eficiente, equipe de funcionários especializados, capacitados e com reconhecimento. Assim, é trabalho do gestor promover em sua equipe atendimento humanizado para quem utiliza o serviço, é fundamental que o gestor se qualifique para que conheça os problemas socioculturais daquele meio em que trabalha e consiga modificá-lo com sua atuação.

Segundo Pessine (2003, p. 18), promover as práticas em saúde se faz através das relações entre a gestão, os funcionários e os usuários, onde todos com suas práticas e experiências, sejam elas positivas ou negativas, contribuem de forma direta ou indireta para a construção de ações que possibilitem um serviço de saúde mais humanizado, eficiente, e que atenda às necessidades do seu público de maneira satisfatória, evidenciando que essas relações colaboram na construção de um ambiente mais acolhedor e humanizado.

Outro ponto importante e desafiador para a gestão em saúde é buscar recursos financeiros e profissionais para atender suas demandas, a verba pública cada vez mais escassa dificulta a execução das ações com qualidade, requerendo do gestor novas estratégias para solucionar tais necessidades, uma nova forma de financiamento possa ser uma boa solução, mas certamente é algo para ser analisado com bastante cautela e estudo. Se há uma evidente falta de verbas no setor, é ainda mais importante uma boa gestão financeira.

Quanto ao recurso de profissionais o setor de saúde pública anda carente de profissionais qualificados para atuar nos mais variados segmentos, segundo pesquisas da OMS - (Organização Mundial de Saúde), atualmente, existem apenas 0,99 profissionais de saúde para cada mil habitantes, um número bastante inferior quando falamos em entregar qualidade e eficiência requerida no atendimento da saúde pública. Assim, podemos perceber que o setor de saúde necessita que seu quadro funcional seja capacitado e treinado para atuar de acordo com a realidade das demandas atuais e isso inclui a gestão.

Conforme apontam Ceccim e Feuerwerker (2004, p. 43) “[...] a formação para a área da saúde deveria ter como objetivos a transformação das práticas profissionais e da própria organização do trabalho e estruturar-se a partir da problematização do processo de trabalho e sua capacidade de dar acolhimento e cuidado às várias dimensões e necessidades em saúde das pessoas, dos coletivos e das populações.”

O modo de cuidar e gerir visando solucionar os problemas atuais na área da saúde pública, implica em mudanças desde a formação e preparação desses profissionais até as condições em que eles serão expostos no seu ambiente de trabalho. Para isso, é necessário que todos os agentes envolvidos estejam disponíveis a participar de maneira ativa de todo o

processo, afinal, a busca por uma gestão mais justa e acolhedora é dever de todos, quando se fala de promoção em saúde.

Para tais mudanças é necessário percorrer um longo caminho, pois as políticas de formação profissional atual têm apenas reproduzido o saber e práticas em saúde, sem levar em consideração as vivências da realidade de uma unidade de saúde, que demandam além de técnica, de sensibilidade por parte dos profissionais, ou seja, em suas formações seria necessário potencializar o lado humano, visando uma prática mais acolhedora.

2.2 - Humanização na Saúde - O Que É, Onde Aplicar e as Vantagens

A humanização na saúde está relacionada às interações humanas durante os processos de atendimento realizados em unidades de saúde. Ao se sentir acolhido, respeitado e compreendido, o paciente passa a entender sua condição física e a enxergar a unidade de saúde como parceira em busca de recuperar sua saúde e a ter mais qualidade de vida.

A administradora especializada em Gestão em Saúde Luciana Ludwig Nigri, durante entrevista ao Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente em agosto de 2016, definiu a humanização como a ação ou efeito de tornar humano, refletindo que, na saúde, a humanização é definida como a busca pelo melhor atendimento aos pacientes e melhores condições para os trabalhadores, logo, a busca por melhor qualidade nas unidades de saúde.

Nesse sentido, o atendimento e tratamento humanizados promovem o relacionamento entre pacientes e profissionais da saúde durante suas interações. Atendimentos humanizados são resultados de escolha, orientação e eficiência dos tratamentos necessários aos pacientes, que tendem a melhorar mais rápido quando se sentem acolhidos. Afinal, se procuraram por um serviço de saúde, essas pessoas estão ali acometidas com alguma enfermidade e que além de cuidado físico necessita de atenção.

A humanização na área da saúde é importante porque torna mais confortável o ambiente hospitalar, como também, as rotinas menos exaustivas. Atendimentos interativos, com escuta afetiva, tratamento individualizado e flexível, aproximam os agentes envolvidos no processo de promoção em saúde, facilitando a troca de informações, essencial para o diagnóstico, o acolhimento é indispensável, promovendo a coletividade, abrindo espaço para que todos se manifestem e contribuam para a melhoria dos serviços prestados.

A humanização é resultado da aplicação de uma série de diretrizes que dá voz a todos os envolvidos no atendimento de saúde. A seguir, algumas das diretrizes incluídas

na Política Nacional de Humanização do Sistema Único de Saúde (2007, p. 07), que servem como referência para identificar o atendimento humanizado.

Acolhimento – é reconhecer as necessidades de saúde no seu formato integral, ou seja, tanto o físico quanto o emocional, isso gera confiança e fortalece o vínculo entre os envolvidos.

Gestão participativa – modelo onde todos os envolvidos se tornam responsáveis pela promoção da saúde, utilizando de ações flexíveis, com interação, escuta aberta para críticas e sugestões de melhoria.

Ambiência - desenvolver espaços acolhedores e saudáveis, tanto do ponto de vista estrutural e físico quanto do ético e psicológico. Locais que facilitem o encontro, conversas e acolhimento são essenciais para uma boa ambiência.

Valorização do trabalhador - O acolhimento junto ao paciente deve ser reflexo do tratamento dado aos colaboradores, que contribuem, com suas análises, para qualificar os serviços prestados. Para tanto, os trabalhadores precisam ter o merecido reconhecimento profissional.

Defesa dos Direitos dos Usuários - Funcionários devem zelar para que os pacientes conheçam e tenham seus direitos atendidos, dispondo de uma equipe que cuide deles e decidindo sobre o compartilhamento, ou não, de suas condições de saúde. Acesso à informação é tão importante quanto promover a melhora do paciente.

Observa-se que as diretrizes são norteadoras e bem objetivas, estabelecem medidas para uma nova cultura de atendimento e com maior qualidade nos serviços de saúde prestados, facilitando a gestão como inserir em sua prática as medidas necessárias para implementar a humanização na gestão em saúde. Oferecer um atendimento humanizado é tão essencial quanto investir em tecnologia e sistemas de gestão de atendimento, por meio dele é possível proporcionar uma melhor forma de cuidado e alcançar mais resultados nos tratamentos.

Independentemente de quão avançados sejam os recursos presentes na prestação dos serviços, os princípios de relações humanas como empatia, ética, respeito, solidariedade e compreensão devem estar presentes na relação com os usuários, afinal todo o processo é coletivo.

É evidente que o atendimento humanizado é um importante diferencial para o sucesso da gestão em saúde, além de ser uma necessidade. Sua implantação gera diversos benefícios, pois ele permite benefícios a todos os envolvidos, como confiança do paciente, equipe mais satisfeita e motivada, atendimento pautado na ética e otimização do serviço.

Portanto, a integração entre os profissionais e os pacientes geram um vínculo que proporciona mais eficácia no cuidado aos usuários, evidenciando assim a promoção a saúde.

Como já foi relatado, o atendimento humanizado tem um importante papel para a confiança do usuário, que estará disposto a voltar a unidade se estiver satisfeito com o atendimento recebido, com a relação que desenvolveu com as pessoas que trabalham lá, pois verá o quanto isso contribui para o seu bem-estar e a eficácia do tratamento. O gerir e o cuidar devem estar entrelaçados, somente assim se constrói uma gestão humanizada.

A humanização enquanto política pública de saúde vem se fortalecendo frente as mudanças ocorridas na atualidade, que alteram e modificam a maneira de promover saúde, enfatizando a importância e o efeito que causa a comunicação entre os envolvidos neste processo, reforçando que atenção e gestão são inseparáveis, criando uma relação baseada em princípios e valores.

Uma gestão compartilhada, evidencia a autonomia no modo de acolher, a resolutividade das demandas, garantindo os direitos dos seus usuários, refletindo sobre suas práticas não somente o que foi feito, mas como foi feito, o que se deixou de fazer, o que foi desfeito e o que não se conseguiu fazer, ou seja, avaliar permite a gestão criar estratégias que possibilitem as mudanças necessárias para modificar a realidade, com elaboração de políticas e planos com ações individuais e coletivas voltadas para a promoção da saúde.

O que se pode perceber é que, ao abordar o cuidado em saúde, deve-se sempre priorizar as práticas humanizadas, o acolhimento, a escuta, a atenção, para que assim possamos de alguma maneira ir enfrentando as dificuldades e transformando a realidade de forma responsável, dessa maneira teremos uma gestão em saúde voltada para o acolhimento e humanização.

2.3 – A Gestão Participativa no Sistema de Saúde Pública

A gestão participativa ouve e acolhe a todas as demandas, as queixas, sugestões, utiliza seus meios de comunicação para manter todos os envolvidos nos processos de promoção da saúde informados, pois o diálogo é fundamental para que ocorra o desenvolvimento nas relações e assim se inicie o processo de humanização nos atendimentos.

É necessário incentivar a participação de toda a comunidade que faz a unidade de saúde, promovendo ações que visem a interação, o acolhimento, a colaboração, que possibilite um ambiente mais leve, saudável, para que, de fato, ocorra a promoção da saúde, e os usuários saiam satisfeitos com atendimento recebido e possam se sentir mais respeitados como cidadãos, afinal devemos respeitar a singularidade de cada um.

O ParticipaSUS (Ministério da Saúde, 2007), em sintonia com os pressupostos da Reforma Sanitária referentes ao direito universal à saúde como responsabilidade do Estado, propõe um pacto de institucionalização da gestão participativa entre as três esferas de governo, com a ampliação dos mecanismos de participação popular nos processos de gestão do SUS. Inclui ainda o estímulo à implantação de mecanismos de escuta e interação permanente entre gestores, prestadores, trabalhadores de saúde e usuários do SUS, de forma que as opiniões, percepções e demandas de trabalhadores e usuários sejam valorizadas nos processos de gestão.

A 12ª Conferência Nacional de Saúde afirmou a necessidade de estimular e fortalecer a mobilização social e a participação cidadã nos diversos setores organizados da sociedade, visando efetivar e fortalecer o controle social na formulação, regulação e execução das políticas públicas, de acordo com as mudanças desejadas para a construção do SUS mais humanizado.

A maneira de cuidar, de atender, de acolher cada usuário representa um desafio ao processo de reformulação das práticas e cuidados em saúde. A equipe profissional deve estar atenta aos sinais, preparada e atualizada para qualquer tipo de imprevisto, e motivada a prestar sempre o melhor atendimento possível dentro da crescente demanda diária, pois, um diagnóstico bem realizado vai proporcionar uma análise adequada por parte da gestão, que estará pronta para organizar a melhor estratégia na resolução dos problemas e adotar o modelo de gestão mais apropriado.

Outro fator fundamental para uma gestão participativa com resultados satisfatórios é a especialização dos gestores na área, o que pode aumentar o empenho com os objetivos finais da instituição de saúde que dirigem. O gestor deve procurar desenvolver ou renovar seus conhecimentos e habilidades para se manter atualizado dentro do mercado de trabalho e acompanhar os avanços do mundo moderno e tecnológico. A gestão surge como um facilitador na distribuição dos serviços, na orientação adequada, no acompanhamento ativo, e na resolutividade das demandas.

3 - METODOLOGIA

O conceito de pesquisa está associado a ideia de averiguação, com o intuito de descobrir mais sobre algo, ou confirmar o que já está estabelecido, desenvolver linhas de raciocínio para o fato em questão, segue uma ponte investigativa e curiosa em busca de informações. A pesquisa segundo Minayo (1993, p. 23) é considerada como "atividade básica das ciências na sua indagação, é uma atitude e uma prática teórica de constante busca que define um processo inacabado e permanente."

Nesse sentido, trata-se de uma pesquisa do tipo descritiva, de natureza qualitativa, com levantamento de dados bibliográficos, questionário e observação direta. Assim, o acesso a análise bibliográfica envolverá a utilização de sites e livros que tratam dessa temática. Então, foram feitas leituras e análises em livros e sites que abordam de maneira clara e curiosa, a importância da humanização na busca por uma gestão na saúde mais justa e acolhedora, que certamente pode transformar de maneira positiva e considerável a realidade vivida dentro das unidades de saúde.

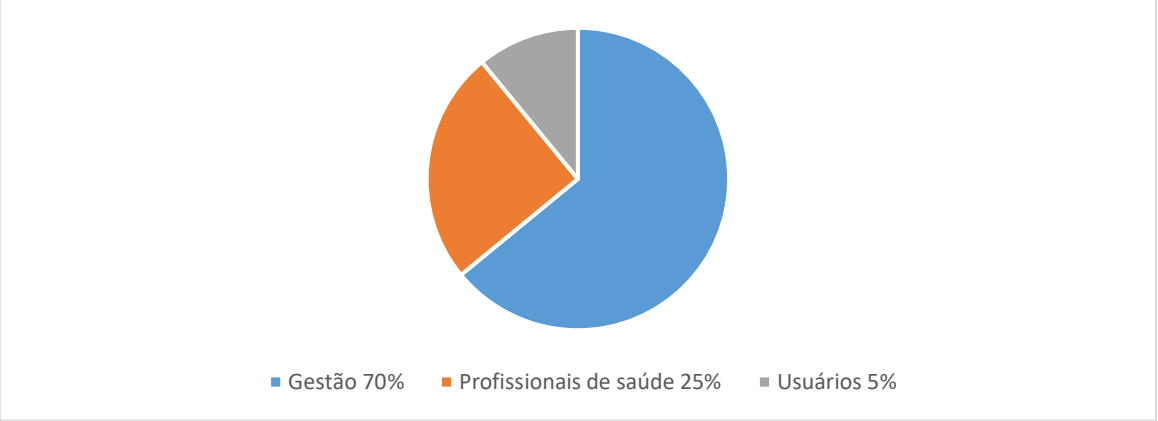
Esta pesquisa foi elaborada com bastante empenho e entusiasmo, através de leituras bibliográficas para se aperfeiçoar e conhecer mais o assunto e reunir as informações necessárias para atingir os objetivos propostos, sem esquecer das várias reflexões advindas de práticas pessoais, com isso foi possível dissertar sobre o tema da pesquisa, e contribuir para mudanças futuras, que ocorram de forma humanizada, estratégica e adequada, em busca de uma gestão pública mais acolhedora e participativa.

4 – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Através do questionário, dos estudos realizados, suas particularidades e fundamentações e a prática como usuária do SUS, tem-se uma reflexão mais sólida sobre o assunto. Para a realização do questionário para a pesquisa qualitativa, foi entrevistada uma servidora pública aposentada que atuou como diretora administrativa em hospital público municipal nos anos de 2012 a 2015, sua identidade será preservada.

Sabe-se que a participação de todos os envolvidos no processo de atendimento é fundamental para a implementação de novas práticas de políticas públicas, nos modelos de gestão atuais, a configuração de participação é conforme demonstra a figura 1, as práticas de humanização, vem tentando modificar exatamente essa configuração, onde a gestão centraliza o poder decisório.

Figura 1 – Gráfico demonstrativo quanto a participação durante a implementação nas práticas de políticas públicas voltadas a humanização



Fonte: Produção do autor (2022).

O processo de promoção a saúde e de implementação das práticas de humanização se dá de forma coletiva, a figura 1 demonstra o quanto a comunicação entre os envolvidos precisa melhorar, a tomada de decisões é composta 70% pela gestão, 25% pela participação dos profissionais de saúde e apenas 5% pela participação dos usuários. O modelo de gestão adotado fará total diferença nesse processo, pois vai possibilitar uma maior participação dos profissionais, dos usuários, e juntos irão compreender os desafios de se construir um atendimento de qualidade através da humanização.

A humanização na saúde é uma construção coletiva que envolve o trabalho em equipe, para que sejam identificadas as necessidades e interesses dos envolvidos e assim aconteça a valorização de todos os indivíduos. Nesse sentido, destaca-se a importância da

atuação de todos os trabalhadores da área da saúde, principalmente o gestor que elabora as estratégias e orienta a equipe na sua utilização, suas ações refletem diretamente nessa construção, possibilitando o desenvolvimento do trabalho humanizado e consequentemente a eficiência e qualidade nos serviços oferecidos.

A partir do momento em que os problemas são detectados, é preciso planejar e organizar as estratégias que serão colocadas em prática para solucioná-los, definir os objetivos das políticas públicas de humanização, as ações que serão desenvolvidas, suas metas, pois é na implementação que os planos e escolhas são convertidos em ações e resultados. Durante este período, as estratégias e alternativas podem sofrer diversas transformações dependendo da posição do gestor, da participação dos profissionais, e da colaboração ativa dos usuários, as políticas públicas são desenvolvidas pelo coletivo, com a humanização não é diferente.

Pôde-se definir como necessário para o início do planejamento e uma boa formulação de políticas de humanização os seguintes passos:

- Identificação dos principais atores envolvidos e a suas avaliações.
- Ações com base nas informações adquiridas.
- Transformar os dados obtidos através da ouvidoria em estatística e estratégias para solucionar as demandas que apresentam maior insatisfação nos atendimentos.

Desse modo, o estudo demonstra que é imprescindível um atendimento de qualidade que compreenda todo o processo que envolve o problema de saúde, visualizando o usuário em sua totalidade, levando em consideração as suas fragilidades físicas e emocionais, por isso as práticas de atendimento e suas ações devem ser repensadas e reavaliadas constantemente, pois acolher, revela uma postura ética, moral, humana, não uma ação isolada, e é com essa reflexão que se dá início as mudanças necessárias.

Colocar em ação as práticas de acolhimento nos atendimentos requer mudança no modo de fazer e promover a saúde e isso demonstra também o interesse do gestor em contribuir com essas mudanças através do seu modelo de gestão que deve observar:

- Atuação dos sujeitos envolvidos na fase inicial do atendimento (usuários e funcionários).
- Incentivo e abertura para encontros entre o profissional de saúde, o usuário e sua família, possibilitando o fortalecimento das relações e consequentemente uma melhora nos atendimentos, já que juntos poderão avaliar toda a situação que os envolvem e criar mecanismos que os ajudem no tratamento.

- Reorganização do serviço de saúde com foco voltado para os processos de trabalho, de modo a possibilitar a participação dos profissionais, que sabem da demanda, das necessidades, dos pontos fortes, das queixas, pois estão ligados diretamente com os usuários.
- Mudanças estruturais no modelo de gestão do serviço de saúde, ampliando os canais de comunicação, discussão e decisão, um ótimo exemplo são as ouvidorias, que recebem de forma direta as demandas trazidas pelos agentes envolvidos, uma maior divulgação desses canais possibilitaria uma maior análise situacional.
- Adotar uma postura de escuta e com bastante compromisso para dar respostas às necessidades trazidas pelo usuário, demonstrar de forma clara a sua busca por equidade, e por garantir os direitos de todos os usuários.

Como já falado no referencial teórico, o acolhimento é uma ferramenta essencial para os processos de trabalho em saúde, de forma a dar assistência a todos que procuram atendimento, ouvindo suas solicitações e tendo uma postura capaz de acolher, escutar e dar o retorno mais adequado ao usuário.

Ou seja, requer prestar um atendimento humanizado com resolutividade, responsabilidade, orientando o paciente em relação a todos os serviços ofertados, para garantir sua assistência e o sucesso do modelo de gestão adotado.

Aqui fica demonstrado que o acolhimento não é uma ação pontual ou isolada, mas sim, uma prática adotada pela gestão para garantir aos usuários acesso aos serviços com qualidade e respeito, criando um ambiente mais saudável e possibilitando uma análise mais abrangente das ações através:

- Da escuta através do atendimento e da ouvidoria;
- Das relações criadas;
- Das formas de organização dos serviços de saúde;
- Da adequação da estrutura física, com acessibilidade;
- Da oferta e da demanda por ações de saúde;
- Do empenho e motivação da equipe;

A humanização é uma ferramenta valiosa nas práticas de promoção a saúde, levando em consideração que esse processo se dá de forma coletiva, ou seja, com a atuação e colaboração de todos os agentes envolvidos, com sua utilização nos modelos de gestão pode-se modificar todo o cenário, e consequentemente desenvolver resultados favoráveis.

Toda essa implementação leva tempo, mas o quanto antes forem inseridas na prática dos atendimentos mais rapidamente serão minimizados os problemas, as dificuldades, e assim poder enxergar a realidade de outra forma.

Para isso se faz necessário um processo reflexivo continuado, pois as demandas mudam, as necessidades aumentam, cada situação difere da outra, pois estamos falando de realidades e posições distintas, essa reflexão vai possibilitar aos envolvidos perceberem que suas ações geram resultados, e assim será possível implementar a solidariedade, o acolhimento, a humanização, fortalecer os agentes envolvidos e a construção de relações positivas e com resultados satisfatórios promovendo a saúde de acordo com as políticas públicas de humanização.

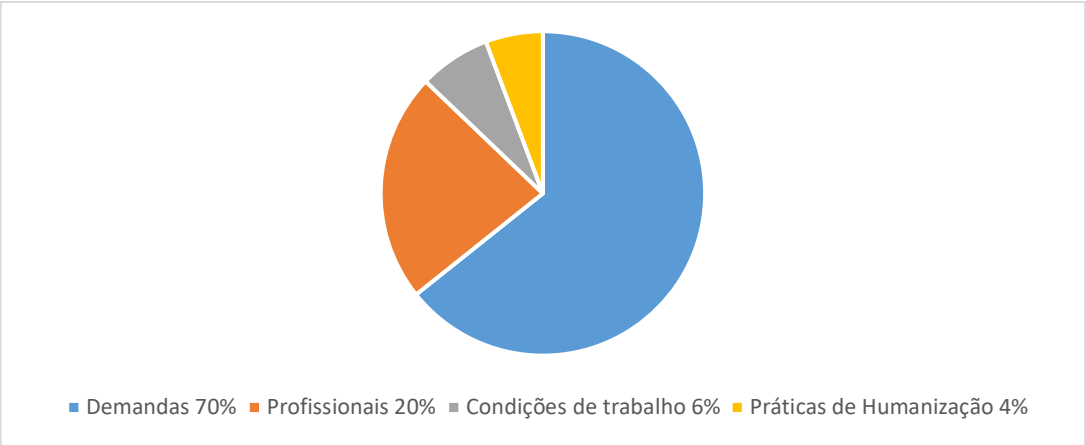
As principais questões relacionadas à PNH (Política Nacional de Humanização), observados nesta pesquisa, são voltados para a valorização da vida humana e da cidadania.

Destaca-se que a humanização do SUS apresenta elementos para alteração e mudança das práticas em saúde, sendo essas práticas voltadas aos usuários, gestores e trabalhadores de saúde, conforme já debatido durante toda a pesquisa. Essa política procura, ao longo dos anos, se firmar em relação à melhoria do atendimento, principalmente quanto aos seus aspectos voltados para a resolutividade, humanização e solidariedade.

No entanto, ao analisar o percurso pelo qual a proposta de humanização passou até chegar a ser uma política pública, muito ainda necessita ser realizado. Nesse sentido, acredita-se que isso implica em mudanças no modelo de gestão adotado que deve ter como foco primordial as necessidades dos usuários e a produção de saúde.

Outra observação através da análise a PNH é que, atualmente, são inúmeros os desafios a serem combatidos, a demanda cresce exponencialmente, as estruturas físicas das unidades de saúde são precárias e na grande maioria, não possuem ambiente destinado a um acolhimento, falta muita informação, divulgação, ações educativas acerca dos serviços ofertados e sobre seu acesso, os profissionais estão sobrecarregados e desmotivados por falta de reconhecimento, poucas ações com a participação dos agentes envolvidos que deveria ser mais efetivo, a figura 2 abaixo demonstra essa situação: 70% de demandas de atendimento, 20% de funcionários, 6% de condições de trabalho e 4% de práticas de humanização.

Figura 2 – Gráfico demonstrativo da situação das unidades de saúde pública sem foco na humanização



Fonte: Produção do autor (2022).

As observações apontadas demonstram os desafios da política de saúde atual, e destacam que é necessário direcionamento para a resolutividade dos problemas, e apenas com uma gestão mais participativa, humanizada e acolhedora, a transformação necessária ocorrerá.

Considerando que o acolhimento possibilita uma melhor identificação das necessidades e quais demandas utilizar nos cuidados com a saúde do paciente, a escuta qualificada permite também conhecer melhor o indivíduo, e a partir disso, estabelecer o início de uma relação, que tornará todo o processo de tratamento mais tranquilo e satisfatório. A humanização vem sendo indispensável no atendimento, com ela é possível observar as fragilidades do usuário, criar estratégias para minimizar as dificuldades envolvidas e entregar um serviço de saúde completo, que avalia e cuida não apenas do físico, mas também que prioriza o cuidado emocional.

Entende-se que a humanização do atendimento tem o intuito de evidenciar as relações, principalmente em unidades de saúde, atender os usuários em todas as suas dimensões e despertar nele o sentimento de valorização, respeito e acolhimento, não é tarefa fácil, mesmo que isso pareça uma questão básica, requer o empenho de todos os envolvidos no processo, para que as ações aconteçam de maneira satisfatória.

As estratégias de humanização no atendimento têm a responsabilidade de proporcionar mudanças nos modelos de práticas e modos de cuidar, isso envolve as relações construídas entre profissionais e usuários da área da saúde, demonstrando mais uma vez que essa construção é de forma coletiva.

O ato de humanizar é um processo amplo e constante, que envolve mudanças no comportamento das pessoas e das instituições, que buscam promover a saúde de maneira

igualitária e mais acolhedora, sua implementação gera mudanças favoráveis a todos os envolvidos, pois tem-se mais qualidade no atendimento, mais eficiência nos resultados dos tratamentos, usuários satisfeitos com os serviços ofertados, equipe profissional reconhecida e motivada, gestão diferenciada, atuante e participativa, ocorrendo de fato a promoção da saúde de maneira humanizada.

Portanto, há muito que compreender, pois além de simplesmente conhecer a PNH com as devidas contextualizações, é necessário perceber que a efetivação dos dispositivos desta política pública, depende de articulação entre a teoria e a prática. As ouvidorias presentes nas unidades de saúde, tem papel fundamental de ligação entre os usuários e a gestão, é um canal aberto ao diálogo, as sugestões, as reclamações, possibilitando a realização de análises, através dos dados obtidos, para que se transformem em ações que modifiquem as ações, visando sempre promover a saúde de maneira coletiva, participativa, igualitária e humana.

5 - CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho demonstrou que, através das políticas públicas já em uso, há sim uma crescente preocupação em estabelecer espaços e relações mais humanizadas nas unidades de saúde. Na prática, porém, nem sempre essa preocupação se traduz em ações concretas.

Em todas as etapas da pesquisa, ficou demonstrado que a gestão deve utilizar de planejamento estratégico voltado para a escuta humanizada entre todos os envolvidos no processo de atendimento em saúde, permitindo acesso a diálogos aberto de forma direta e indireta, através da utilização dos canais de comunicação das unidades de saúde, que possibilitam a gestão uma avaliação mais eficiente na busca de entregar ao usuário um atendimento de qualidade e que atenda a todas as suas necessidades, fazendo com que se sinta acolhido, ouvido e respeitado.

O maior desafio do gestor público na área da saúde é se manter atento para atender a todas as demandas que a instituição necessita, sejam elas por parte dos usuários, sejam por parte dos profissionais de saúde, muitos são os desafios a serem superados para ter êxito na gestão, as práticas e políticas de humanização chegam para dar o suporte necessário e amenizar esses problemas que dificultam o andamento dos atendimentos.

Fazer uma discussão crítica e reflexiva acerca das práticas de humanização, intensificar a participação e o compromisso com a saúde coletiva por meio de atividades socioeducativas com usuários, trabalhadores, são contribuições possíveis e de fácil realização, já que a mobilização dos envolvidos é essencial na humanização, pois está, só será viabilizada com a participação de todos.

Isso, é exatamente o que este trabalho reforça, que com escuta qualificada, trabalho em equipe, dedicação, estímulos de novos modelos de cuidado, e uma gestão cada vez mais participativa e democrática, é possível a inserção de um modelo de saúde mais acessível e qualificado, evidenciando os resultados de uma gestão acolhedora e planejada.

Iniciativas estão sendo realizadas em nome da humanização, como a ampliação de mecanismos de informação e comunicação, através da incrementação de Ouvidorias nas unidades de saúde, que têm a função de garantir o direito de reclamação, recebendo e investigando queixas de cidadãos e dos funcionários. Este instrumento de humanização pode auxiliar na melhoria da qualidade do serviço prestado e garantir os direitos do cidadão-usuário do serviço público, e permite a gestão dados para buscar soluções para a problematização com avaliações concretas.

Muito ainda há para se fazer e conquistar no âmbito da humanização na área da saúde pública, faz-se necessário utilizar de iniciativas eficazes que possibilitem aos usuários e funcionários acesso amplo e direto de participação na tomada de decisões, elaboração de estratégias nas políticas públicas praticadas, pois através deles que as relações são construídas, eles sabem das necessidades, dos problemas existentes, e conseguem de maneira participativa colaborar com o desenvolvimento e promoção da saúde, evidenciando uma gestão democrática, atuante, que apoia as práticas de humanização.

Na Política Nacional de Humanização – PNH, diz que humanizar é construir relações que afirmem os valores que orientam nossa política pública de saúde.

Em função do que foi apresentado fica claro que promover saúde com humanização requer empenho, pois é um trabalho a longo prazo de conscientização, adaptação, conhecimento e interesse. Mas descontruir esse modelo autoritário e individualista de gestão, é o que propõe o modelo de gestão humanizado, ampliando as possibilidades, para que a gestão entregue a sociedade um trabalho de excelência com muita qualidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BANDEIRA, Jossianie Aparecida; BANDEIRA, Marconde Avila. Gestão Hospitalar: os desafios na implementação com qualidade. **Revista Cientifica da UBM**. Belém, PA, 2021. Disponível em: https://revista.ubm.br/index.php/revistacientifica/article/view/871 Acesso em: 26. out. 2022.

BARBOSA, Dayse Vieira Santos; BARBOSA, Nelson Bezerra; NAJBERG, Estela. **Regulação em Saúde: desafios à governança do SUS**. 2016. Trabalho de Conclusão de Curso (Curso de Medicina) – Centro Universitário de Anápolis, Anápolis, GO, 2016. Disponível em: https://www.scielo.br/j/cadsc/a/487tjCDYTQhNFdM7wnsYgDd/abstract/?lang=pt Acesso em: 26. out. 2022.

BRASIL. Conselho Nacional de Saúde. **Resolução 196/96, de 10 de outubro**. Dispõe sobre diretrizes e normas regulamentares de pesquisa envolvendo seres humanos. Brasília: O Conselho; 1996. Disponível em:https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/cns/1996/res0196_10_10_1996.html#:~:text=Esta%20Resolu%C3%A7%C3%A3o%20incorpora%2C%20sob%20a,da%20pesquisa%20e%20ao%20Estado. Acesso em: 06. dez. 2021.

CARAVANTES, Geraldo. **A administração e qualidade: a superação dos desafios**. [s. l.]; Ed. Makron Books, 1997.

CAVEIÃO, Cristiano; GARCIA, Ivana; Rodrigues, Izabelle. **Humanização em serviços de saúde**. [s. l.]; Ed. Intersaberes, 2021.

CURRY, Caroline; Josiane, Aline. Problemas e Desafios Enfrentados pelos Gestores Públicos no Processo de Gestão em Saúde. **Rev. Gestão de Sist. De Saúde**. Disponível em: https://periodicos.uninove.br/revistargss/article/view/12733 Acesso em: 26. out. 2022.

PARENTE, Zullene Santana; PARENTE, Domiciana Santana. Desafios na gestão hospitalar. **Revista Multidebates**. Palmas, TO, 2019. Disponível em: http://revista.faculdadeitop.edu.br/index.php/revista/article/view/164 Acesso em: 26. out. 2022.

PESSINI, L. **Humanização em saúde: o resgate do ser com competência científica**. [s. l.]; Ed. Mundo Saúde, 2003.

PESSOA, Debora Luana; RAMOS, Aline Sharlon; DIAS, Aila Maria. SOUZA, Isabela Bastos. REGO, Adriana. GONZAGA, Lucas de Jesus. **Os principais desafios da gestão em saúde na atualidade: revisão integrativa**. 2020. Braz. J. Hea. Rev. Curitiba, PR, 2020. Disponível em: https://brazilianjournals.com/ojs/index.php/BJHR/article/view/8949 Acesso em: 26. out. 2022.

Política Nacional de Humanização – PNH. Brasília, 1º edição, 2013. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_humanizacao_pnh_folheto.pdf . Acesso em: 26. out. 2022.

TEIXEIRA, Josemar. **Gestão Humanizada**. [s. l.]; Ed. Autografia, 2019.

VARELA, Renata; GUARANHA, Camila; QUEVEDO, André Luis; LOPRES, Edyane Cardoso. Sistema de monitoramento estratégico para a gestão em saúde**. Journal of Health Informatics**. Rio Grande do Sul, 2019. Disponível em: https://jhi.sbis.org.br/index.php/jhi-sbis/article/view/618 Acesso em: 26. out. 2022.

LISTA DOS APÊNDICES

Apêndice A - Termo de consentimento da pesquisa

Apêndice B - Questionário Aplicado

APÊNDICE A
TERMO DE CONSENTIMENTO

Eu, _____, li antes de assinar este documento e declaro que concedo ao investigador Adriana Moreira Lima o direito de uso dos dados coletados por meio de questionários escritos e entrevistas orais e concordo em participar voluntariamente da investigação, assegurando que as informações por mim divulgadas serão verídicas. Estou ciente de que:

- A minha participação é de natureza voluntária e que, em momento algum, me senti coagido(a) a participar;
- Posso retirar o meu consentimento e encerrar a minha participação em qualquer estágio da investigação;
- Todas as minhas respostas escritas ou orais permanecerão anônimas e a minha identidade será totalmente resguardada, sendo apenas identificadas por pseudônimo ou código;
- As minhas respostas poderão ser utilizadas no todo ou em parte, em comunicações em congressos, publicações em livros, periódicos impressos ou online.
- A minha participação nesta investigação envolverá o preenchimento de questionário escrito e a participação de uma entrevista oral individual.

Fui informado(a) de que terei a minha identidade preservada por pseudônimo ou código, conforme um dos princípios éticos da investigação acadêmica. Afirmo, ainda, que recebi uma cópia deste termo de consentimento.

Redenção-CE, _____ de _____ de 2022.

_____

(assinatura do participante)

APÊNDICE B

QUESTIONÁRIO SOBRE ESTRATÉGIAS DE HUMANIZAÇÃO EM BUSCA DE UMA GESTÃO MAIS JUSTA E ACOLHEDORA NA ÁREA DA SAÚDE.

Estou realizando uma investigação referente às estratégias e práticas de humanização em busca de uma gestão mais justa e acolhedora na área da saúde. Gostaria de ouvir a sua sincera opinião sobre a elaboração, inserimento unificados para bons resultados no contexto da área da saúde. A presente investigação tem como objetivo enriquecer, aperfeiçoar e contribuir com novas estratégias que visam promover a saúde de maneira acolhedora, humana, contribuindo também, para o desenvolvimento do conhecimento profissional de gestores na área da saúde. Por favor, responda ao questionário. Informo que utilizarei os resultados obtidos apenas para o fim de minha investigação. Todas as informações dadas por você serão feitas de forma anônima, ou seja, o seu nome verdadeiro não será revelado.

Desde já agradeço a colaboração.

Investigador: Adriana Moreira Lima

Orientador: Prof. Marcia Rodrigues

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira

Instituto de Educação a Distância-IEAD

Curso de Administração Pública

DADOS DO PROFISSIONAL

Entrevistado:_____

Órgão Público:_____

Cargo:_____

1 - O que você entende por humanização na gestão em saúde?

Humanização é priorizar o lado humano de cada indivíduo que faz parte do processo de atendimento em saúde, tentando amenizar seu sofrimento no momento de fragilidade do acometimento da doença ou do tratamento, essa humanização deve existir por todo o processo de atendimento, informando e acolhendo aquele usuário para que ele se sinta confortável e respeitado como pessoa por estar recebendo um atendimento de qualidade.

2 - Qual a importância da humanização nas unidades de saúde?

A humanização possibilita desenvolver um ambiente de trabalho mais confortável para todos os envolvidos, desde os funcionários até os usuários, pois é no atendimento que se inicia as

práticas de humanização, direcionando o olhar sempre em busca de melhor acolher e solucionar aquela demanda.

3 - No período em que foi diretora administrativa do hospital municipal de Mulungu, quais as políticas adotadas em sua gestão para fortalecer a prática da humanização?

Não é fácil transformar a realidade de constate dificuldades que enfrenta a saúde pública em nosso país, mas conhecer a PNH e poder colocá-la em prática é algo que pude realizar na minha gestão, a criação da ouvidoria, palestras de motivação e conscientização com toda equipe, momentos de diálogo e participação dos usuários, foram fundamentais nessa implementação e nos possibilitou bons resultados, pois nosso objetivo maior sempre é prestar um serviço justo e de qualidade a qualquer pessoa que busca por atendimento.

4 - Em sua opinião quais estratégias fazem a humanização acontecer de fato no atendimento em unidades de saúde?

O simples fato de você ouvir com atenção as queixas do usuário já modifica o desenrolar do atendimento, pois nessa escuta inicia-se a relação profissional/usuário. Manter a ouvidoria ativa para receber as demandas, prestar esclarecimentos, também é uma estratégia forte de comunicação entre os usuários e a gestão, fazendo com que através desses dados, possam realizar estudos e avaliações e aplicar um modelo de gestão que possa atender as necessidades e solucioná-las. A estrutura física das unidades de saúde também contribui para a prática da humanização, dando ênfase a acessibilidade, ao conforto e bem-estar.

5 - Quais os principais desafios para o fortalecimento da humanização?

Informação e divulgação dessa política, manter os profissionais preparados e motivados, disponibilizar unidades de saúde adequadas fisicamente e equipadas corretamente, realizar constantemente debates abertos através da ouvidoria que é o canal mais eficaz de comunicação entre usuário e gestão, reprimir as filas de espera para atendimento e tratamento.

6 - Qual sua expectativa quanto a PNH dentro da realidade do seu município?

Muito ainda temos para conquistar e ampliar dentro das políticas de humanização, mas iniciar esse movimento é essencial para que possamos modificar a nossa realidade, devemos estar atentos aos nossos direitos e deveres enquanto cidadãos, buscar informação nunca é demais, vejo que a participação da população ainda é pequena com relação a comunicação com a gestão, e isso se deve à falta de informação e divulgação dos meios de acesso para que possam desenvolver as melhores políticas públicas dialogando. Afinal a humanização é um ato coletivo, onde todos os envolvidos devem desempenhar seu papel para assim terem um atendimento humanizado.