

Humanização na Área da Saúde

Izabel Cristina Rios¹

Introdução

Apesar do grande avanço que o SUS representa para a saúde no Brasil, observa-se que a cronificação do modo de operar o sistema público, a burocratização e os fenômenos que caracterizam situações de violência institucional estão presentes e requerem ações urgentes para modificar essa condição.

Entende-se que a violência institucional na área da saúde decorre de relações sociais marcadas pela sujeição dos indivíduos. Relações de controle, de alienação e de não reconhecimento das subjetividades envolvidas nas práticas assistenciais foram historicamente configurando uma violência que favoreceu - e se favoreceu - uma estrutura institucional caracterizada pela rigidez hierárquica, pela ausência de direito ou de recurso das decisões superiores, por uma forma de circulação da comunicação apenas descendente, pela falta de espaço institucional para a palavra transformadora, pelo descaso com os fatores subjetivos e por uma disciplina autoritária.

Nesse cenário, as conseqüências sobre as pessoas envolvidas no trabalho são graves e acarretam a diminuição do compromisso e responsabilização na produção da saúde, o desrespeito aos profissionais da saúde e usuários dos nossos serviços. A humanização surgiu, inicialmente, como um movimento contrário a esse enredo e foi-se instituindo para chegar, hoje, à condição de uma política pública na área da saúde.

Humanização – Conceito

Humanização é um processo de transformação da cultura institucional que reconhece e valoriza os aspectos subjetivos, históricos e socioculturais de usuários e profissionais, assim como os funcionamentos institucionais importantes para a compreensão dos problemas e elaboração de ações que promovam boas condições de trabalho e qualidade no atendimento.

O termo humanização é recente, mas ações que têm tais princípios em sua origem são freqüentes nos serviços de saúde há bastante tempo. No ano 2000, o Ministério da Saúde lançou o Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH). Sob responsabilidade da SES-SP, coordenamos a implantação de Núcleos de Humanização em 36 hospitais próprios com os objetivos

de plantar as idéias da humanização, fazer diagnósticos situacionais e promover ações humanizadoras de acordo com realidades locais. Em 2003, o Ministério passou o PNHAH por uma revisão e lançou a Política Nacional de Humanização (PNH).

Segundo documento do Ministério da Saúde (Oficina HumanizaSUS – Novembro de 2003), entende-se o conceito de humanização como aquele que:

1. Valoriza a dimensão subjetiva e social em todas as práticas de atenção e gestão fortalecendo e estimulando processos integradores e promotores de compromissos e responsabilização;
2. Aumenta o grau de co-responsabilidade dos diferentes atores que constituem a rede SUS na produção da saúde, implicando a mudança na cultura da atenção dos usuários e da gestão dos processos de trabalho;
3. Garante condições para que os profissionais efetuem seu trabalho de modo digno e criador de novas ações e que possam participar como co-gestores do processo de trabalho;
4. Fortalece o trabalho em equipe multiprofissional, estimulando a transdisciplinaridade e a grupalidade;
5. Utiliza a informação, comunicação, educação permanente e os espaços da gestão na construção de autonomia e protagonismo de sujeitos e coletivos;

Nessa vertente, a humanização focaliza com especial atenção os processos de trabalho e os modelos de gestão e planejamento.

Humanização – Uma política pública na área da saúde

No Governo do Estado de São Paulo, a humanização é uma das prioridades na área da saúde e se apresenta como uma diretriz que deve nortear qualquer atividade que envolva usuários ou profissionais da saúde, em qualquer instância. Na SES-SP, o Núcleo de Humanização está instalado na Coordenadoria de Recursos Humanos e é responsável pela coordenação do PNHAH e atual PNH em São Paulo. Desenvolve projetos próprios relativos à humanização na área da saúde e, conforme demandas locais, assessora ou supervisiona projetos ou iniciativas

¹ Médica, psiquiatra e sanitarista, Coordenadora do Núcleo de Humanização da SES-SP.

humanizadoras em diversos equipamentos de saúde.

Entre os vários trabalhos que desenvolve, consideramos particularmente importante a valorização do profissional da área da saúde. Acreditamos que a possibilidade de promover atendimentos verdadeiramente humanizados requer, necessariamente, a formação e educação permanente dos profissionais da saúde dentro dos princípios da humanização e o desenvolvimento de ações visando o cuidado e a atenção às situações de sofrimento e estresse decorrentes do próprio trabalho e ambiente em que se dão as práticas de saúde. São exemplos:

- a criação de espaços de discussão para a contextualização dos impasses, sofrimentos, angústias e desgastes a que se submetem os profissionais de saúde no seu dia-a-dia;
- o resgate das histórias e subjetividades pelo exercício da fala e escuta, devolvendo à palavra sua potência terapêutica, organizadora do psiquismo, estruturante da relações entre as pessoas;

- o pensar sobre a organização do trabalho, envolvendo gestores e pessoal de RH, sensibilizando-os para as transformações necessárias no ambiente de trabalho;
- a criação de equipes interdisciplinares efetivas que sustentem a diversidade dos vários discursos presentes na instituição, promovendo o aproveitamento da inteligência coletiva.

Enfim, pensar a humanização enquanto política significa menos o *que fazer* e mais o *como fazer*. Embora importantes, não são necessariamente as ações ditas humanizadoras que determinam um caráter humanizado ao serviço, mas a consideração aos princípios conceituais que definem a humanização como a base para toda e qualquer atividade.

Esse é o grande desafio: criar uma nova cultura de funcionamento institucional e de relacionamentos entre as pessoas envolvidas na produção da saúde, que tenha como horizonte não apenas a cura ou o alívio da dor, mas o olhar que revela da vida a sua beleza humana. ■

