



**SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE**  
**NÚCLEO TÉCNICO DE HUMANIZAÇÃO**



# Política Estadual de Humanização

31 de Agosto de 2012



humaniza**SES**

# Histórico

## Nacional

**1988** - Criação do SUS: acesso integral, universal e gratuito a saúde;

**2000** - XI Conferência Nacional de Saúde - CNS: tema “Acesso, qualidade e humanização na atenção à saúde com controle social”

**2000** - Criação do Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar (PNHAH)

**2003** – Lançamento da Política Nacional de Humanização (PNH)

## Estado de São Paulo

**2001** – Ações coordenadas pelo Instituto de Saúde e estimuladas pelo PNHAH

**2003** - Criação do Comitê de Humanização SES coordenado pela CRH

**2004/2010** – Sensibilização, implantação dispositivos da PNH, formação de rede de apoiadores, regionalização das ações

**2011** – Desenvolvimento da Política Estadual de Humanização sob coordenação do NTH-SES



# Cenário Atual

Alguns problemas que, reconhecidamente, dificultam a implementação do SUS:

- Fragilização dos vínculos entre as unidades de saúde nos diferentes níveis de atenção

- Desorganização do acesso aos serviços e ações de saúde

- Fragmentação e burocratização dos processos de trabalho no interior das unidades

- Atendimento aos usuários baseado no modelo “queixa-conduta”, em oposição ao modelo de atendimento integral preconizado pelo SUS

**A humanização busca contribuir para a solução destes problemas em que todos estão envolvidos**

- Desrespeito aos direitos dos usuários e despreparo para lidar com dimensões sociais e subjetivas

- Fragilidade do diálogo e da interação nas equipes de saúde e entre elas e gestores

- Pouca utilização da voz dos usuários e dos profissionais de saúde como ferramentas de gestão

- Pouco investimento no desenvolvimento dos profissionais de saúde, especialmente para trabalho em equipe e gestão participativa

**Mudança de cultura organizacional e elementos de gestão**



# Porque uma Política de Humanização?

- É responsabilidade do Estado, em conjunto com os municípios, formular e implementar política que viabilize e fortaleça localmente os princípios, as diretrizes e dispositivos propostos pelas Políticas Nacionais prioritárias
- A proposta da Política Estadual de Humanização considera as necessidades da população, o perfil do sistema de saúde local e as principais diretrizes de gestão do governo, favorecendo a adequação da proposta nacional à realidade do Estado e integrando e potencializando os resultados já alcançados pela implementação da PNH no Estado

## Objetivo Geral

Facilitar uma mudança na cultura das organizações de saúde, para a formação de relações colaborativas e responsáveis, e de um novo padrão de comunicação e integração entre todos os envolvidos: gestores, profissionais e usuários.



# Objetivos Específicos

Favorecer a **criação, fortalecimento e integração de práticas de gestão e atenção humanizadas** na saúde

Contribuir para a integração, cultura do diálogo e da cooperação entre as unidades de saúde, no âmbito regional e nos vários níveis da rede, **facilitando o acesso e o trânsito de usuários e familiares com maior vulnerabilidade psicossocial**

Fortalecer e integrar mecanismos de utilização da **voz dos usuários e dos profissionais** como ferramentas de gestão e formas de participação e controle social

**Qualificar e integrar gestores e profissionais** com foco no planejamento, implantação e avaliação das práticas humanizadas nos serviços de saúde

Contribuir para a **multiplicação do conceito e da prática de humanização**, oferecendo oportunidades de reconhecimento, publicação e disseminação das boas práticas



# Política Estadual de Humanização

Foram considerados dois eixos complementares:

**Política  
voltada às  
unidades SES:**

- DRS
- Hospitais
- AMES

**Política voltada  
ao Estado e  
Municípios**

Construção Bipartite  
SES/COSEMS



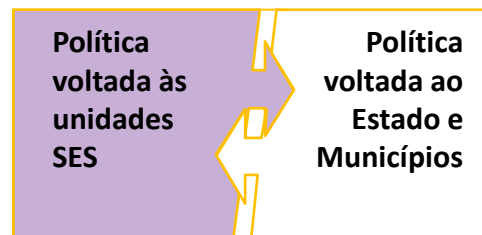
# Construção da Política

Política  
voltada às  
unidades  
SES

Política  
voltada ao  
Estado e  
Municípios

- Elaboração das diretrizes gerais da PEH
- Formação da equipe NTH SES-SP
- Mapeamento e sensibilização de áreas SES-SP
- Articulação NTH e áreas SES
- Parceria MS e COSEMS
- Apoio e Formação em Humanização - Oficinas
- Inclusão das linhas de ações da PEH no planejamento SES-SP
- Formação de GT bipartite (SES/COSEMS) com participação convidada do MS
- Discussão crítica da 1ª versão da PEH – política voltada às unidades SES
- Revisão com incorporação de sugestões DRS, municípios, GTH bipartite, MS
- Discussão CTA
- Discussão em Câmara Técnica
- Validação CIB

# Metodologia PEH



A metodologia e as estratégias de implementação da PEH seguem a mesma lógica nos diferentes níveis da rede de saúde: integração de profissionais em **grupos técnicos de humanização**, articulados entre si e responsáveis pela formulação ascendente de **planos de intervenção em humanização**.

	SES	DRS	Município	Unidade de saúde
<b>Grupo de Humanização</b>	Núcleo Técnico de Humanização	Centro Regional Integrado de Humanização - CRIH	Centro Municipal Integrado de Humanização - CMIH	Centro Integrado de Humanização - CIH
<b>Plano de Intervenção</b>	Política Estadual de Humanização	Plano Regional de Humanização	Plano Municipal de Humanização	Plano Institucional de Humanização
<b>Instância de Validação</b>	NTH-SES COSEMS CES	CGR	CMS	Comissão de Humanização
<b>Inserção Estratégica</b>	Plano Estadual de Saúde	Plano Regional de Saúde	Plano Municipal de Saúde	Plano Estratégico Institucional

## Estratégias e Metodologias alinhadas

Análise das necessidades e oportunidades locais

Proposição de planos de ação institucionais

Validação e implantação dos planos

Acompanhamento e avaliação dos resultados

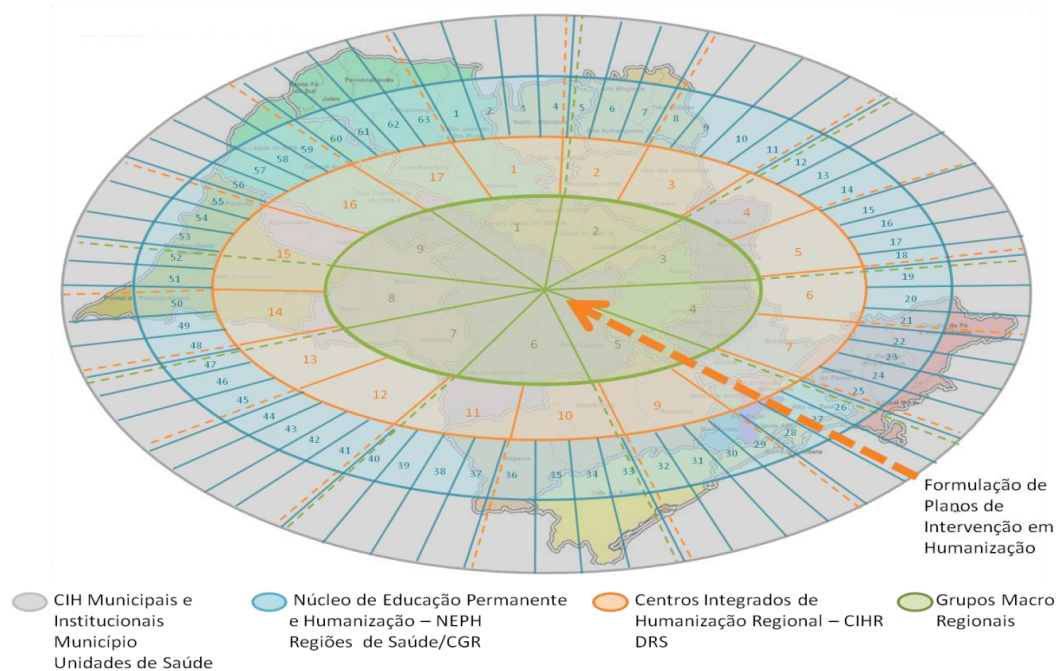




# Metodologia PEH

Política  
voltada às  
unidades  
SES

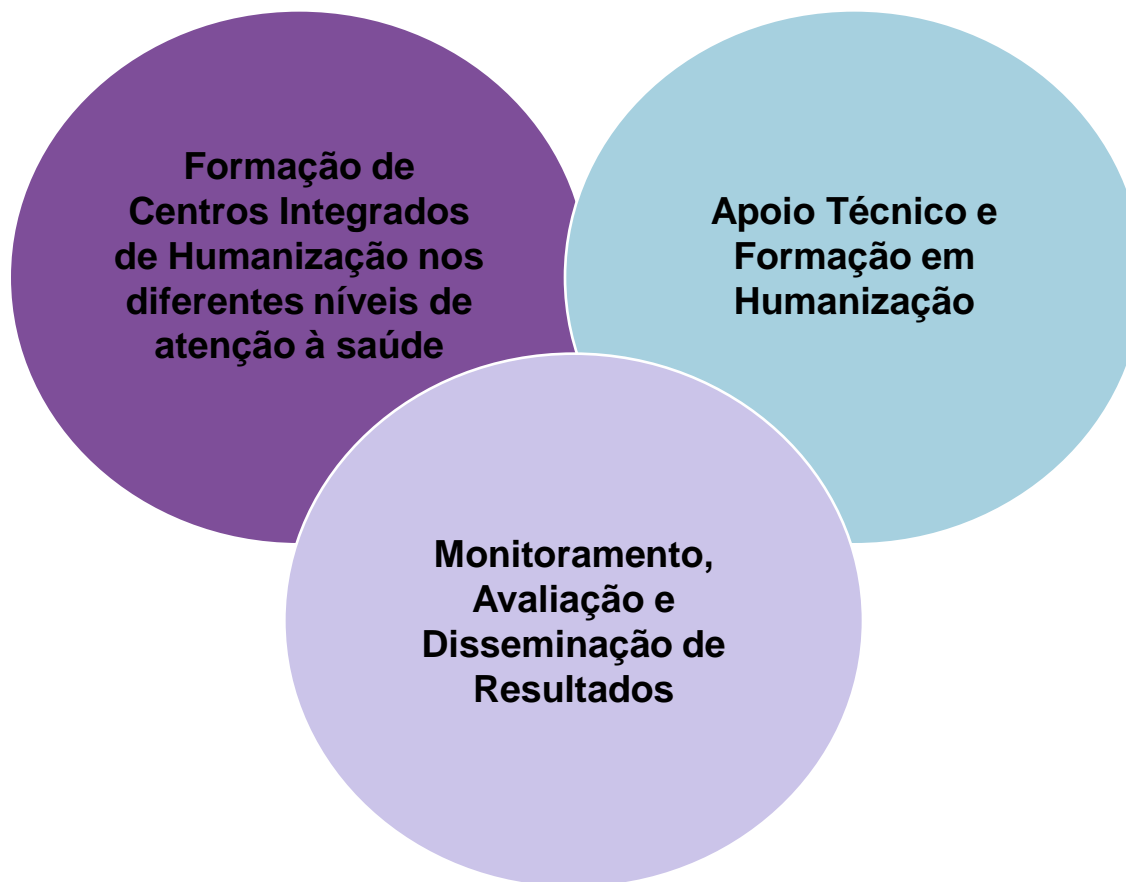
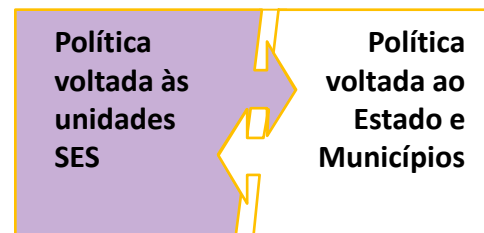
Política  
voltada ao  
Estado e  
Municípios



Os processos de formação dos grupos de humanização e de formulação dos **planos de intervenção têm movimento ascendente**, no qual tanto necessidades locais quanto experiências com bons resultados possam ser referência para a proposição dos planos regionais e macrorregionais. A gestão dos planos de intervenção, da mesma forma que sua proposição e planejamento, são realizados pelos **grupos de humanização com participação de todos os envolvidos** e como parte das tarefas de Apoio e Formação em Humanização.



# Linhas de Ação



# Dispositivos e Estratégias





# Regiões Grande SP

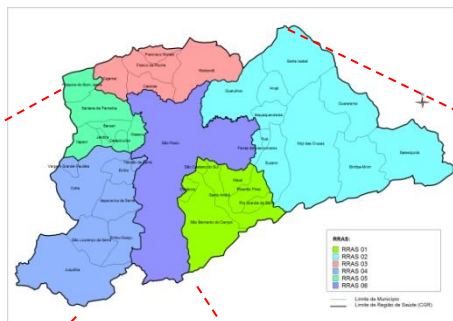
## Grupos de Macrorregionais 6

**1 Articulador  
2 NTH**



## Grupos de Macrorregionais 7

**1 Articulador  
2 NTH**



**1 Ativador**



# Regiões Município SP

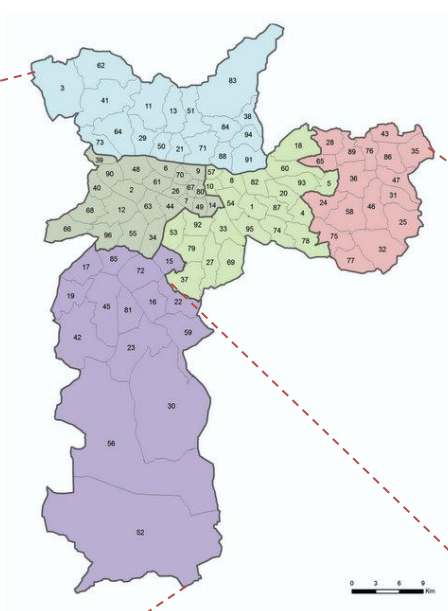
## Grupos de Macrorregionais 8

*1 Articulador*  
*2 NTH*



## Grupos de Macrorregionais 9

*1 Articulador*  
*2 NTH*



*1 Ativador*











# Encontros Macrorregionais

## Gde SP 7: Alto Tietê e ABC



**Reunião Mensal: 01**

**Reunião Macrorregional: 02**

**Macro Agendada: 0**

## Gde SP 8: Município SP - Norte, Centro Oeste e Sul



**Reunião Mensal: 0**

**Reunião Macrorregional: 0**

**Macro Agendada: 01 (05/09/2012)**

## Gde SP 9: Município SP – Sudeste e Leste



**Reunião Mensal: 0**

**Reunião Macrorregional: 0**

**Preparatória: 01**



# Oficinas com Hospitais

Data	Tipo	Local e Público	Itens Trabalhados
Mar/2012	Hospitais Estaduais PEH 2012	CEFOP / SP	<ul style="list-style-type: none"><li>• <i>Status</i> da Proposta da PEH dentro das unidades, junto aos gestores</li><li>• Levantamento dos pontos principais de humanização das unidades</li><li>• Moldes macrorregionais dos próximos encontros, junto aos DRS</li></ul>
28/06/2012	Hospitais Referência	ICESP	<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentação do Projeto Hospitais Referência</li><li>• Proposta Metodológica</li><li>• Discussão e pactuação da próxima reunião</li></ul>
02/08/2012	Hospitais Referência	HGIS	<ul style="list-style-type: none"><li>• Visita ao espaço físico da instituição</li><li>• Apresentação institucional do Hospital com descrição da metodologia proposta</li><li>• Apresentação das demais instituições com relato dos passos dados para desenvolver a proposta metodológica</li><li>• Discussão/esclarecimento de dúvidas/escolha do próximo hospital-sede</li></ul>



# Visitas Unidades de Saúde

Data	Hospital	Macrorregional
13/02/2012	Hospital Guilherme Álvaro	SP - Sul
19/03/2012	Hospital Carapicuíba	Gde SP: 6 - Bandeirantes, Mananciais e Franco da Rocha
19/03/2012	Hospital Grajaú	Gde SP: 8 - Norte, Centro - Oeste e Sul
21/03/2012	Hospital Ipiranga	Gde SP: 9 - Sudeste, Leste
21/03/2012	Instituto Emílio Ribas	Gde SP: 8 - Norte, Centro - Oeste e Sul
23/03/2012	Hospital Sorocaba	SP - Sul
28/03/2012	Hospital Itapevi	Gde SP: 6 - Bandeirantes, Mananciais e Franco da Rocha
02/04/2012	Hospital Estadual de Vila Alpina	Gde SP: 9 - Sudeste, Leste
04/04/2012	Hospital Heliópolis	Gde SP: 9 - Sudeste, Leste
12/04/2012	Hospital Guilherme Álvaro	SP - Sul
08/05/2012	AME Heliópolis / Barradas	Gde SP: 9 - Município SP – Sudeste, Leste
28/05/2012	Hospital Geral e AME João Paulo II	SP - Norte 1
30/05/2012	NGA Várzea do Carmo	Gde SP: 8 - Norte, Centro - Oeste e Sul
04/06/2012	Hospital Luzia Pinho de Melo	Gde SP: 9 - Município SP – Sudeste, Leste
26/06/2012	Hospital Regional de Vale do Ribeira	SP - Sul
03/07/2012	Hospital São Judas e Hospital de Cuidados Paliativos (Barretos)	SP - Norte 2



# Articulações NTH

**12/01/2012**

Reunião com DRS V Barretos

**30/01/2012 e 27/02/2012**

Reuniões com DRS I Grande SP

**20/03/2012**

Reunião com DRS X Piracicaba

**26/03/2012**

Reunião com DRS IX Marília

**13/04/2012**

Reunião com DRS XI Presidente Prudente

**17/04/2012**

Reunião com DRS X Piracicaba

**18/04/2012**

Evento Reg. DRS XIV S. J. da B. Vista

**10/05/2012**

Reunião DRS I Grande SP

**29/05/2012**

Reunião DRS VII Campinas

**28/06/2012**

Reunião com DRS X Piracicaba

**Reuniões  
com DRS**



# Articulações NTH

## Saúde Mental

- **28/02:** Evento SM e MS
- **29/02:** CVE/SM/CRM/SUAS/ONG
- **12/03:** Reunião CVE/SM/NTH
- **16/03:** Visita Hosp. São Camilo
- **20/03:** CVE/SM/CRM/SUAS/ONG
- **25/06:** Grupo Condutor
- **01/08:** Visita CAPS Itapeva

## Núcleo Técnico do Idoso

- **31/01:** Selo Amigo do Idoso
- **28/02:** Selo Amigo do Idoso
- **14/03:** Selo Amigo do Idoso
- **28/03:** Evento sobre Idoso
- **24/04:** *Check List* HAI
- **25/04:** Reunião com NTI
- **27/04:** Reunião com NTI
- **07/05:** Reunião *check list*
- **28/06:** Reunião com NTI
- **02/07:** Reunião com NTI

## Saúde do Negro e Sistema Penal

- **04/04:** Coord. Prog. Saúde do Negro
- **27/06:** Reunião GTAE e Sist. Penal
- **04/07:** Visita Hosp. Sist. Penitenciário



# Articulações NTH

## Regionalização

- **28/05:** Oficina RRAS 1 a 6
- **04/06:** Oficina RRAS 13
- **18/06:** Oficina RRAS 7
- **20/06:** Oficina RRAS 14, 15 e 16
- **03/07:** Oficina RRAS Sorocaba

## Grupo Condutor Rede Cegonha

- **01/02:** Oficina em Marília
- **02/02:** Oficina em Bauru
- **12/03:** Grupo Condutor
- **26/03:** Grupo Condutor
- **27/03:** Palestra Ambiência
- **09/04:** Grupo Condutor
- **23/04:** Oficina SIS Pré-Natal
- **07/05:** Grupo Condutor
- **08/05:** Oficina Ambiência
- **06/06:** Grupo Condutor
- **11/06:** Grupo Condutor
- **25/06:** Grupo Condutor

## Ouvidoria DRS I

- **04/01:** Reunião DRS I
- **11/01:** Oficina em Guarulhos
- **18/01:** Reunião DRS I
- **23/02:** Reunião DRS I x SES
- **16/07:** Reunião DRS I

## Grupo Psicossocial

- **03/04:** Reunião Gr. Psico
- **24/04:** Reunião Gr. Psico
- **14/06:** Reunião Gr. Psico
- **04/07:** Reunião Gr. Psico



# Obrigada

Eliana Ribas

Núcleo Técnico de Humanização SES

[humanizases@saude.sp.gov.br](mailto:humanizases@saude.sp.gov.br)



humanizaSES