



Ofício nº 22/2023 – Coordenação

Botucatu, 07 de novembro de 2023

Assunto: resposta à Vossa Excelência sobre o Requerimento nº595, que trata sobre solicitação de informações sobre aplicação da Política de Humanização da Saúde nos serviços de saúde gerenciados por esta Instituição.

Ilmo. Antônio Carlos Vaz de Almeida
Presidente da Câmara Municipal de Botucatu

Num. Protocolo 01009/2023	Câmara Municipal de Botucatu	
	Data: 08/11/2023	Hora: 13:26
	Procedência: Aatoria: OSS Pirangi	
	Assunto: Resposta ao requerimento 595	

Prezado Vereador Antônio Carlos Vaz de Almeida,

Em nome da Organização Social de Saúde Pirangi (OSS Pirangi) e de toda a equipe que compõe nossos serviços de saúde, gostaríamos de expressar nosso sincero agradecimento pela valiosa iniciativa em buscar informações sobre a aplicação da Política Nacional de Humanização (PNH) em nossa instituição.

É com grande satisfação que recebemos sua preocupação em compreender como temos implementado a PNH em nossos serviços de saúde. Acreditamos que a humanização no cuidado é um pilar fundamental para oferecer atendimento de qualidade à nossa comunidade, respeitando a dignidade e as necessidades individuais de cada paciente.

Estamos comprometidos em promover uma abordagem humanizada em todas as nossas práticas, desde o acolhimento caloroso até a escuta ativa; o respeito à autonomia do paciente e a promoção da participação da comunidade em nossas decisões e ações, entre outras. Acreditamos que a humanização do cuidado não apenas melhora a qualidade dos serviços de saúde, mas também fortalece o vínculo de confiança entre nossos profissionais de saúde e os cidadãos que atendemos.

Em resposta a questão 1, a qual posiciona a indagação sobre quais são as metodologias, diretrizes ou programas implementados para promover a humanização nos serviços de saúde em nossas unidades e se existe um procedimento formal, escrito e compartilhado pela equipe, nos posicionamos da seguinte maneira:

Todas as unidades e serviços gerenciados por esta Instituição, no município de Botucatu, estão direcionadas a operacionalizar de acordo com as políticas instituídas pelo Sistema Único de Saúde em alinhamento com as políticas de saúde da Secretaria Municipal de Saúde de Botucatu. Desta maneira, os princípios e diretrizes de todos os serviços de saúde, estão pautados na Política Nacional de Atenção Básica e Política Nacional de Humanização do SUS (PNH). Assim sendo, entre demais documentos norteadores, estes representam a metodologia principal para conduzir nossos trabalhos.

Em suma, a PNH é uma iniciativa do Ministério da Saúde do Brasil que visa promover melhorias no atendimento e na gestão dos serviços de saúde, com ênfase na valorização dos profissionais de saúde e na melhoria do acolhimento aos pacientes. A Política Nacional de Humanização (PNH) tem como objetivo central humanizar o atendimento e a gestão no contexto do SUS.

A PNH foi criada com base nos princípios do SUS, como a universalidade, integralidade e equidade, buscando aprimorar a qualidade dos serviços de saúde oferecidos à população. Alguns dos principais pontos e estratégias da PNH incluem:

- 1) **Valorização dos profissionais de saúde:** Reconhecimento da importância dos profissionais de saúde e do trabalho em equipe, promovendo a capacitação e o bem-estar desses profissionais.
- 2) **Acolhimento:** Implementação de ações para garantir um acolhimento humanizado aos pacientes, considerando suas necessidades e particularidades.
- 3) **Participação social:** Estímulo à participação ativa da comunidade na gestão e no controle social do SUS, promovendo a transparência e a democracia no sistema de saúde.
- 4) **Ambiência:** Melhoria das condições físicas e organizacionais dos serviços de saúde para proporcionar um ambiente acolhedor e adequado para pacientes e profissionais.
- 5) **Clínica ampliada:** Adoção de uma abordagem que considera não apenas os aspectos biológicos, mas também os sociais, psicológicos e culturais da saúde, promovendo a integralidade do cuidado.

- 6) **Fortalecimento da Rede de Atenção à Saúde:** Promoção da integração entre os diferentes níveis de atenção à saúde, visando à continuidade e à efetividade do cuidado.
- 7) **Educação Permanente:** Investimento na capacitação constante dos profissionais de saúde para aprimorar suas habilidades e conhecimentos.
- 8) **Comunicação efetiva:** Melhoria da comunicação entre os profissionais de saúde, pacientes e familiares para garantir um atendimento mais eficaz e centrado no paciente.

A Política Nacional de Humanização busca, assim, transformar a cultura de atendimento e gestão dos serviços de saúde, tornando-os mais humanos, acolhedores e eficientes. Ela é uma abordagem importante para promover a qualidade do SUS e garantir o acesso universal e equitativo aos serviços de saúde no Brasil.

Em resposta à Questão 2: que trata sobre como são aplicadas as boas práticas de humanização nas Unidades sob nossa responsabilidade, apresentando exemplos concretos de ações que demonstrem o compromisso com a humanização no atendimento à população.

A humanização do cuidado na APS implica em tratar os pacientes de forma integral, respeitando sua individualidade, cultura e necessidades, promovendo a escuta ativa, o acolhimento e a empatia por parte dos profissionais de saúde. Isso significa que desde a recepção, passando pelo atendimento médico ou de enfermagem, até as ações de promoção da saúde e prevenção de doenças, a humanização deve ser uma diretriz constante.

Alguns exemplos de como a humanização do cuidado está sendo implementada na APS incluem:

Continuidade do cuidado: Garantimos que o cuidado seja contínuo e coordenado, acompanhando o paciente ao longo do tempo e através dos diferentes níveis de atenção à saúde.

Acolhimento caloroso: Recebemos os pacientes com simpatia e empatia, fazendo com que eles se sintam bem-vindos e confortáveis na unidade de saúde.

Escuta ativa: Ouvimos com atenção as preocupações, queixas e expectativas dos pacientes, demonstrando interesse genuíno por suas necessidades.

Consulta individualizada: Oferecemos atendimento individualizado, levando em consideração as particularidades de cada paciente e sua história de saúde.

Consulta pautada na Clínica Ampliada: Além de abordar questões médicas, consideramos fatores sociais, psicológicos e culturais que possam influenciar a saúde do paciente.

Visita domiciliar: Realizamos visitas aos pacientes que não podem se deslocar até a unidade de saúde, garantindo que eles recebam atendimento onde estão.

Promoção da participação familiar: Incentivamos a presença de familiares nas consultas, especialmente em casos de crianças e idosos, para apoiar o paciente e melhorar o entendimento das orientações de saúde.

Educação em saúde: Fornecemos informações claras e compreensíveis sobre condições de saúde, tratamentos e prevenção, capacitando os pacientes para tomar decisões informadas sobre seu cuidado.

Atenção a grupos vulneráveis: Desenvolvemos ações específicas para atender a grupos vulneráveis, como gestantes, recém-nascidos, idosos e pessoas com doenças crônicas.

Respeito à autonomia: Respeitamos a autonomia dos pacientes, permitindo que eles participem ativamente das decisões relacionadas ao seu tratamento e cuidado.

Comunicação eficaz: Utilizamos uma linguagem acessível e explicar de maneira clara os procedimentos, exames e tratamentos.

Gestão compartilhada do cuidado: Trabalhamos em parceria com os pacientes no planejamento e acompanhamento de seu cuidado, envolvendo-os na definição de metas e objetivos.

Horários flexíveis: Oferecemos horários de atendimento que se adequem às necessidades dos pacientes, incluindo horários fora do expediente normal, quando possível.

Cuidado integral: Garantimos que os pacientes recebam todos os serviços de saúde necessários, incluindo encaminhamentos para especialistas e outros níveis de atenção quando necessário.

Registro completo e preciso: Mantemos registros detalhados e atualizados do histórico de saúde de cada paciente, facilitando a continuidade do cuidado.

Feedback e avaliação: Buscamos feedback dos pacientes sobre o atendimento e utilizar essas avaliações para melhorar constantemente os serviços de saúde.

Em nosso dia a dia de trabalho, temos outros inúmeros exemplos, entre os quais citaremos os dois pontos extremos da rede de serviços por nós gerenciada:

- **SAMU – 192** – Evitamos sempre que possível expor o paciente em vias públicas; em casos de tentativa de suicídio, nossos profissionais são treinados para realizar a comunicação terapêutica e removê-lo do intuito; nossa central de tele atendimento conta com profissionais capacitados para também gerenciar a emoção do paciente, de modo que ele consiga reportar o ocorrido, auxiliar no socorro em casos extremos (por exemplo afogamentos).
- **Unidades de Saúde da Família (ESF)** – Nossos ACS – Agentes Comunitários de Saúde, constantemente nos trazem demandas que perceberam pela simples mudança de olhar de paciente (geralmente crianças ou mulheres) que denotaram situação de violência domiciliar confirmada. Também podemos citar o trabalho que estes profissionais fazem para organizar as medicações em nichos ou potes com símbolos que os pacientes que não sabem ler possam tomar suas medicações com segurança. Na ESF, também podemos citar a escuta ativa das demandas, garantindo o acolhimento com classificação de risco, ou seja, que pacientes com maior grau de agravo à saúde sejam atendidos no dia. Nosso tempo de espera não é bem avaliado pelos usuários, porém o atendimento é valorizado pela grande maioria deles, especialmente pela acolhida, expressa também na garantia do atendimento no dia para aqueles com risco de agravo à saúde. Na ESF também fazemos um trabalho muito bonito de vigilância em saúde, momento em que

monitoramos os pacientes mais vulneráveis (gestantes, bebês, idosos extremos, famílias contempladas pelo BPC e/ou Bolsa Família, acamados, pessoas com curativos extensos ou crônicos, bem como os pacientes inscritos nos principais programas de saúde: puericultura, prenatal, hipertensão e diabetes, Tuberculose, Hanseníase, entre outros). Independente do comparecimento voluntário destes pacientes, nossas equipes realizam o monitoramento e busca ativa para dar continuidade no cuidado à sua saúde.

Gostaríamos de acrescentar que cada ação executada carrega os valores da PNH, inclusive as administrativas, tais como: execução de processos seletivos de recursos humanos, nos quais são selecionados os profissionais mais bem preparados ou na compra de materiais e medicamentos, garantindo a qualidade dos produtos e o respeito com os recursos públicos.

Em resposta à Questão 3: que indaga sobre qual a estrutura de gestão da sua instituição relacionada à humanização e quais as responsabilidades e competências dos atores desta agenda e como é realizada a supervisão e avaliação da gestão para garantir a qualidade dos serviços, colocamos que:

A humanização do cuidado na Atenção Primária à Saúde (APS) **é um conceito que abrange todos os setores e níveis de atendimento dentro desse nível de atenção.** A Atenção Primária à Saúde é o primeiro ponto de contato dos indivíduos com o sistema de saúde e é considerada a porta de entrada preferencial para a maioria dos problemas de saúde. Portanto, a humanização deve ocorrer em todas as etapas e serviços da APS, e por assim dizer, a humanização do cuidado na Atenção Primária à Saúde é uma abordagem que deve estar presente em todas as interações entre profissionais de saúde e pacientes, independentemente do serviço ou setor específico dentro da APS. Isso contribui para uma experiência mais positiva para os pacientes e para a eficácia do cuidado prestado.

Sendo assim, **não se trata de uma estrutura específica, direcionada a gestão ou implementação da PNH,** é uma política transversal que deve estar impressa em cada gesto ou ação relacionada à gestão, coordenação, supervisão, gerência e assistência à saúde, incluindo nossos profissionais responsáveis pela limpeza. Neste contexto, absolutamente todos os setores e atores com cargos de comando estão comprometidos em implementar a PNH.

Toda a nossa agenda de trabalho é implementar as políticas de saúde, assim sendo a humanização é também um valor, impresso no dia a dia de trabalho.

Assim, a supervisão e avaliação de para garantir a qualidade dos serviços é realizada diariamente, em todas as unidades e serviços.

Nos cinco anos de atuação da OSS Pirangi, obtivemos excelentes resultados no cumprimento de metas e alcance de indicadores pactuados, tanto a nível do próprio contrato de gestão, quanto aos do Ministério da Saúde. Podemos citar com alegria que recentemente alcançamos resultados exemplares no Programa Previne Brasil, vinculado ao financiamento federal da APS. Cabe ressaltar que para alcançar resultados como estes, existe muita aplicação da PNH, através de realização de monitorização de vulneráveis e busca-ativa, e também humanização da Instituição para com os funcionários.

Em resposta à Questão 4:

Com muito orgulho, afirmo que nossos profissionais de saúde têm um profundo conhecimento da Política Nacional de Humanização (PNH) e atribuem um valor inestimável a ela em nosso ambiente de trabalho. A PNH não é apenas uma política escrita em papel, mas sim uma filosofia incorporada em nossa cultura organizacional e na forma como entregamos o cuidado à nossa comunidade.

Nossos profissionais de saúde entendem que a humanização no cuidado é essencial para proporcionar atendimento de qualidade e promover o bem-estar dos pacientes. Eles não apenas conhecem os princípios e diretrizes da PNH, mas também os aplicam de forma ativa em seu trabalho diário.

Acolhimento caloroso, escuta ativa e respeito à autonomia são práticas comuns em nossa equipe, independentemente do nível de atendimento ou do serviço prestado. Cada paciente que entra em nossa unidade de saúde é recebido com empatia e tratado com dignidade. Nossa equipe compreende que cada indivíduo é único e merece ser cuidado de acordo com suas necessidades específicas.

A integralidade do cuidado é uma preocupação constante em nossa prática clínica. Nossos profissionais compreendem que a saúde vai além da ausência de doença e consideram os aspectos sociais, emocionais e culturais de cada paciente ao desenvolver planos de tratamento e prevenção.

Além disso, nossos profissionais valorizam o trabalho em equipe e a participação ativa da comunidade. Eles estão engajados em reuniões de equipe multiprofissional,

contribuem com ideias para melhorar os serviços e envolvem os pacientes nas decisões sobre seu próprio cuidado.

A capacitação constante também é uma prioridade para nossa equipe. Nossos profissionais estão sempre em busca de oportunidades de aprendizado e atualização para aprimorar suas habilidades e conhecimentos, garantindo que possam oferecer o melhor cuidado possível.

Em resumo, nossa equipe de profissionais de saúde não apenas conhece a PNH, mas também a vive e a coloca em prática diariamente.

A humanização no cuidado é uma parte intrínseca de nossa abordagem de atendimento, e nosso compromisso é continuar aprimorando nossas práticas para proporcionar uma experiência de cuidado ainda mais positiva e eficaz para nossa comunidade. A PNH não é apenas uma política, mas uma realidade palpável em nossos serviços de saúde.

Em anexo, disponibilizamos um projeto específico sobre o assunto Humanização (Anexo 1) e um exemplar de nossa pesquisa de satisfação de usuários (Anexo 2). Lembrando que a temática é transversal e permeia todos os assuntos abordados junto às equipes.

Estamos à disposição para fornecer informações mais detalhadas sobre as estratégias e ações específicas que temos adotado para aplicar a PNH em nossos serviços. Também estamos abertos a receber suas sugestões e colaborações para aprimorar ainda mais nossa abordagem de atendimento humanizado.

Mais uma vez, parabenizamos sua atitude proativa em relação à saúde pública e à humanização do cuidado em nossa cidade. Esperamos poder colaborar de maneira construtiva e eficaz para promover a saúde e o bem-estar de nossa comunidade.

Atenciosamente,

João Gonçalves de Sarro

Diretor Executivo da Organização Social Pirangi



ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI
O.S.S ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI
Inscrição no CNPJ. N.º 51.804.771/0001-72

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal nº 933/84 – Federal nº 14.308/93-81

ANEXO 1



PROJETO PIRANGI

DESENVOLVIMENTO ORGANIZACIONAL

(FOCO EM HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E OTIMIZAÇÃO DE PERFORMANCE)





OBJETIVOS

Realizar ações que contribuam para o desenvolvimento da Instituição no que se refere à potencialização do capital humano.

Atuar de forma dinâmica para à aplicação de programas de melhoria continua dos processos de trabalho, bem como alinhar às necessidades dos clientes externos com os internos.

Implantar processos de Educação Continuada para a gestão de líderes e equipe multidisciplinar, bem como desenvolver metodologias de trabalho mais assertivas para o bom desenvolvimento dos negócios.

PROGRAMA LIDERANÇA ASSERTIVA

Workshop com ênfase na melhoria na performance de gestores (lideranças)

- 82 participantes (Coordenadores de Unidade e Coordenação Administrativa Sede)



CONCEITO DE WORKSHOP

Processo de aprendizado em curto espaço de tempo que visa potencializar competências técnicas e comportamentais aprimorando conhecimento, habilidades e atitudes proativas.



PROGRAMA DE HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO

(Campanha de Vacinação contra o Mau Atendimento)

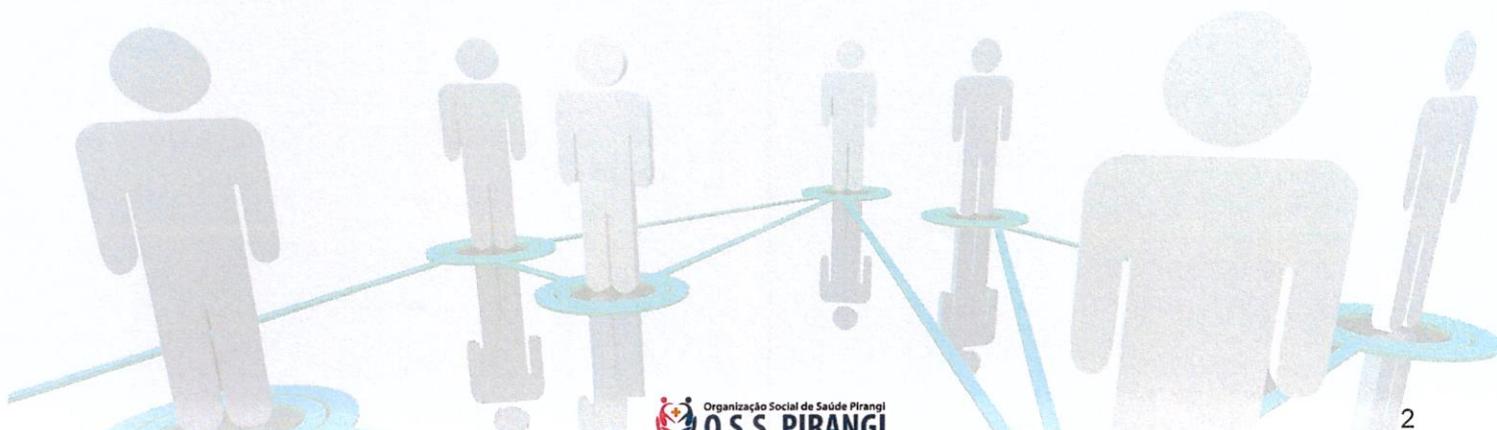
Workshop com ênfase na melhoria da performance das equipes de atendimento (recepcionistas)

- 27 participantes (Recepcionista das Unidades de PSF e Sede)



CONCEITO DE WORKSHOP

Processo de aprendizado que visa sensibilizar e fornecer técnicas comportamentais importantes para a execução de atendimentos humanizados, que priorizem a empatia e a educação nas relações interpessoais com os pacientes.



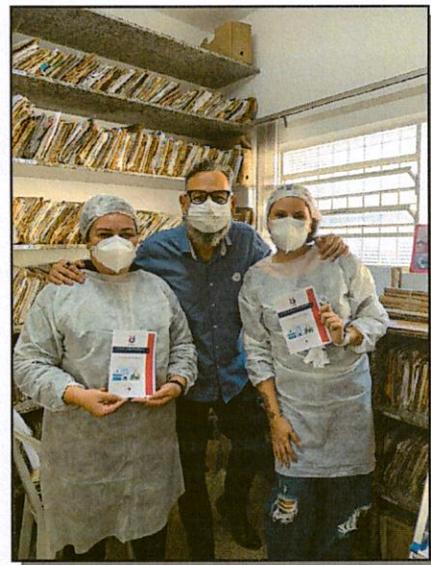
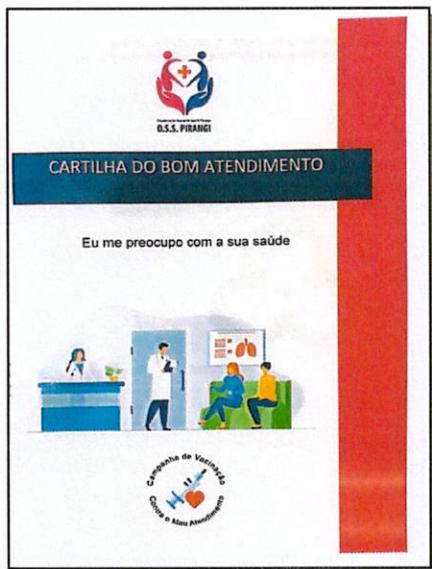


PROGRAMA DE VISITAS ÀS UNIDADES PARA ENTREGA DE CARTILHA DO BOM ATENDIMENTO

(Campanha de Vacinação contra o Mau Atendimento)

Workshop com ênfase na melhoria da performance das equipes de atendimento (recepcionistas)

- 20 participantes (Recepcionista das Unidades de PSF)



CONCEITO DA VISITA

Orientar equipes de atendimento, quanto à utilização da Cartilha e sua importância.

Certificar que o ambiente de trabalho é propício para a prática do atendimento humanizado.

Promover análise de possíveis ambientes estressores, que possam contribuir para a diminuição dos processos de atendimento com qualidade.



CRIAÇÃO DE SLOGAN PARA CAMPANHA DE HUMANIZAÇÃO

(Campanha de Vacinação contra o Mau Atendimento)

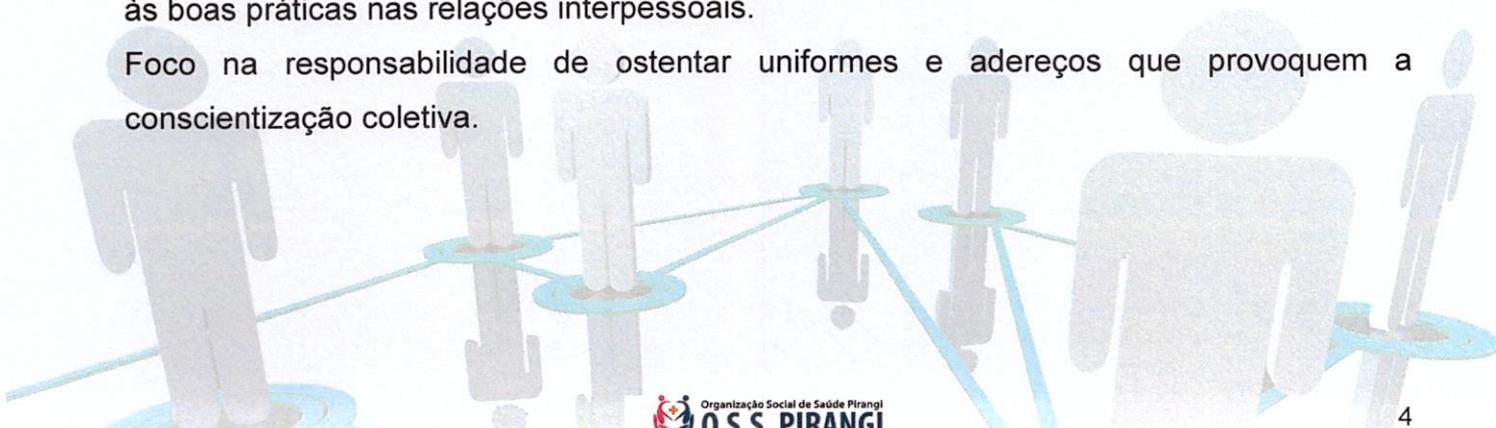
Criação de slogan para botom e camisetas.



CONCEITO DA CRIAÇÃO DE SLOGANS

Desenvolver a cultura e o comprometimento com a qualidade do atendimento humanizado, estabelecendo pedagogicamente fraseologias que incentivam e estimulam às boas práticas nas relações interpessoais.

Foco na responsabilidade de ostentar uniformes e adereços que provoquem a conscientização coletiva.





CERTIFICAÇÃO ATENDIMENTO NOTA 10

(Campanha de Vacinação contra o Mau Atendimento)

Promover o reconhecimento do atendimento realizado por um colaborador, que tenha satisfeito um paciente.

Devidamente evidenciado o elogio na Ouvidoria Municipal, enviamos ao colaborador que promoveu o bom atendimento, um diploma de reconhecimento pelos serviços prestados.



CONCEITO DO CERTIFICADO ATENDIMENTO NOTA 10

Desenvolver a cultura e o comprometimento com a qualidade do atendimento humanizado, estabelecendo pedagogicamente fraseologias que incentivam e estimulam às boas práticas nas relações interpessoais.

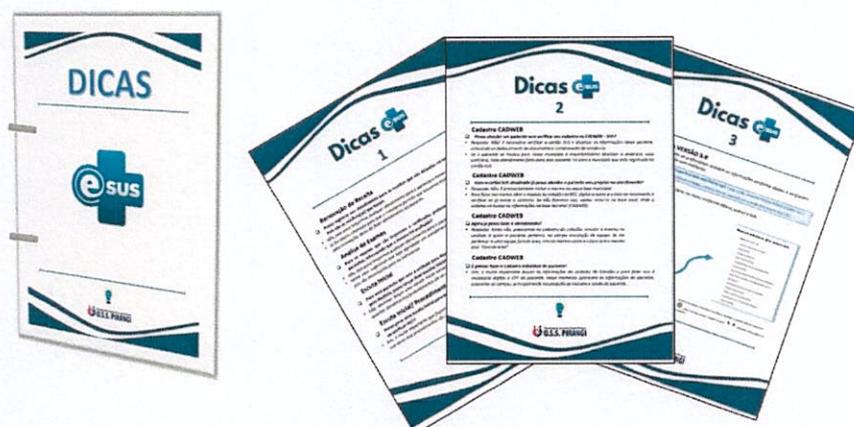
Foco na responsabilidade de ostentar uniformes e adereços que provoquem a conscientização coletiva



SUPOORTE A DIREÇÃO DA QUALIDADE

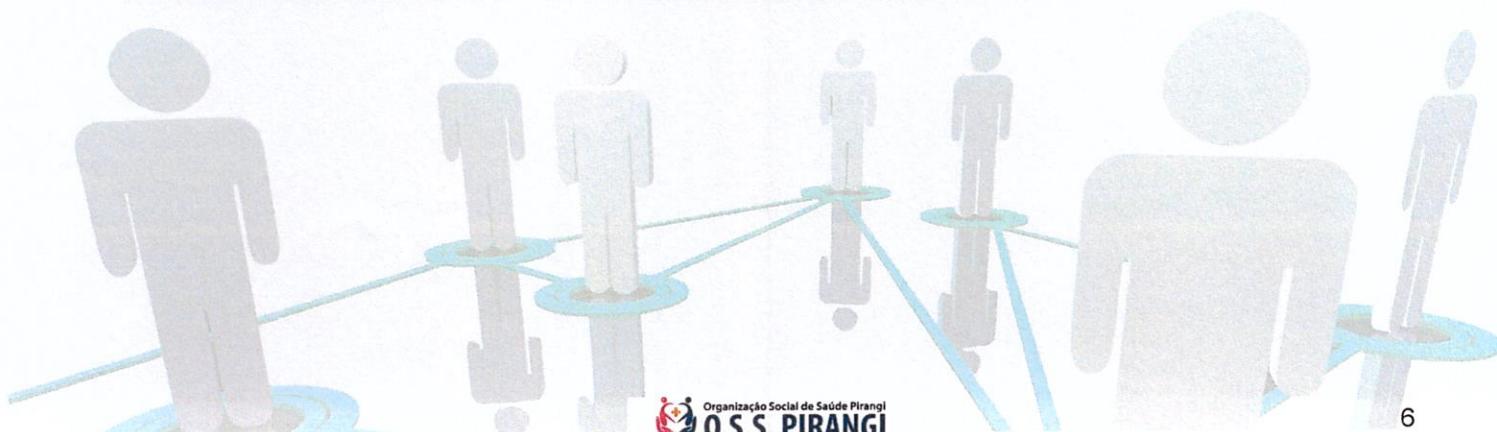
Desenvolvimento de Cartilha de Dicas para a boa utilização do sistema E-SUS,

Auxiliar a Diretoria da Qualidade, bem como, a área de prestação de contas, para otimizar a utilização correta do sistema E-SUS por parte de seus usuários, gestores, médicos e enfermeiros de Unidades.



CONCEITO DICAS E-SUS

Através da criação de uma pasta que acolherá dicas semanais, confeccionadas pelo setor de prestação de contas, será disponibilizado à todos os usuários do E-SUS, dicas que auxiliarão às boas práticas para a utilização assertiva do sistema.





PESQUISA DE AMBIENTE

Foco na análise e reconhecimento de ambientes de trabalho estressores

- Análise de todas às unidades administradas pela Pirangi
- Reconhecimento de quatro unidades que necessitaram de aprimoramento na infraestrutura para adequação do processo de atendimento.

PROJETO SAMU

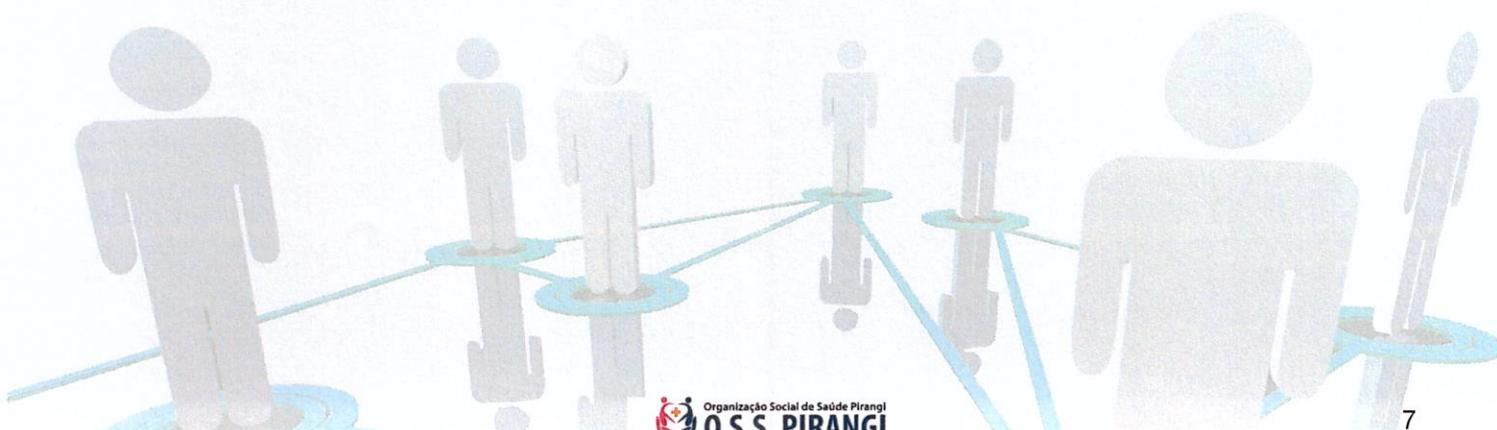
Trabalho de motivação institucional SAMU

- Treinamento com foco em gerenciamento de conflitos;
- Evento de reconhecimento à equipe de Técnicos de Regulação Médica;
- Decoração da unidade com foco em diminuição de ambientes estressores;
- Fornecimento de massoterapia para equipe de atendimento.

TREINAMENTO DE ÉTICA PARA MOTORISTAS DE AMBULÂNCIA

Foco na correção de erros no atendimento

- Ética profissional
- Postura
- Direção preventiva e responsável;
- Comprometimento com os serviços prestados.





ASSOCIAÇÃO BENEFICENTE DE PIRANGI
O.S.S ORGANIZAÇÃO SOCIAL DE SAÚDE PIRANGI
Inscrição no CNPJ. N.º 51.804.771/0001-72

Reconhecida de Utilidade Pública Municipal nº 933/84 – Federal nº 14.308/93-81

ANEXO 2