



Capítulo 3

**Humanização – Construindo um novo
conceito de fazer saúde**



EDISON BUENO

PROF. DR. DEPTO. MEDICINA PREVENTIVA E SOCIAL – FCM/UNICAMP
COORDENADOR – CECOM

MANOEL LOYOLLA AUGUSTINHO

CIRURGIÃO DENTISTA – MESTRE FCM/UNICAMP

TERESA HELENA PORTELA FREIRE DE CARVALHO

PEDAGOGA - ESPECIALISTA EM QUALIDADE – IMECC/UNICAMP
CENTRO DE SAÚDE DA COMUNIDADE – CECOM - UNICAMP

Introdução

Este trabalho tem como foco a humanização dos serviços de saúde, a partir das diretrizes da Política Nacional de Humanização – Humaniza SUS, bem como das recomendações da OMS com relação à qualidade de vida e ainda do Planejamento Estratégico da Unicamp, da Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário (PRDU) e do próprio CECOM.

Falar em humanização dos serviços de saúde parece, à primeira vista uma redundância, uma vez que tanto o executor do trabalho em saúde como o seu objeto de trabalho são seres humanos. Mas essa relação, ao longo do tempo, face às profundas desigualdades socioeconômicas do nosso país, às grandes demandas pelos serviços de saúde, à preca-

riedade das condições de trabalho e às vicissitudes da vida cotidiana, tornou-se distante, mecânica, não só do ponto de vista do usuário como também dos profissionais envolvidos no processo de cuidar. A reflexão sobre a realidade da saúde cada vez mais rotineira, necessitada e empobrecida levou o Congresso Nacional, reunido em Assembléia Constituinte em 1988, a votar pela criação do Sistema Único de Saúde (SUS) que, além de preconizar princípios como universalidade, integralidade e equidade da atenção, incentivar à incorporação de novas tecnologias e ampliação dos saberes em saúde, sinalizou fortemente para uma concepção de saúde que não se reduz à ausência de doença, mas uma vida com qualidade (MINISTÉRIO DA SAÚDE, Política Nacional de Humanização – Ministério da Saúde – 2004).

Apesar dos grandes avanços ocorridos desde então no que se refere aos seus princípios norteadores e à descentralização da atenção e da gestão, grandes desafios ainda são enfrentados:

- Fragmentação do processo de trabalho e das relações entre os diferentes profissionais;
- Precária interação nas equipes e despreparo para lidar com a dimensão subjetiva nas práticas de atenção;
- Sistema burocrático e verticalizado;
- Baixo investimento na qualificação dos trabalhadores, especialmente no que se refere à gestão participativa e ao trabalho em equipe; poucos dispositivos de fomento à co-gestão e à valorização e inclusão dos gestores, trabalhadores e usuários no processo de produção de saúde;
- Desrespeito aos direitos dos usuários;
- Desvalorização dos trabalhadores de saúde.

Esses desafios levaram o Ministério da Saúde a criar a Política Nacional de Humanização da atenção e da gestão no Sistema Único de Saúde- Humaniza-SUS, entendendo como Humanização a valorização dos diferentes sujeitos implicados no processo de produção de saúde: usuários, trabalhadores e gestores. A autonomia, o protagonismo dos sujeitos, a coresponsabilidade entre eles, estabelecimento de vínculos so-

lidários, os direitos dos usuários e a participação coletiva no processo de gestão são os valores norteadores deste modelo. Novos desafios tecnológicos surgem então, não do ponto de vista de equipamentos, exames e procedimentos, pois esses graças às engenharias, à física, à informática e outras ciências, a cada dia tornam-se mais e mais sofisticados e oferecem aos usuários uma ilusão de uma qualidade quase absoluta em termos de precisão diagnóstica, mas inovação tecnológica em “um conceito novo de fazer saúde”, promovendo mudanças no modelo de atenção e modelo de gestão, promovendo o resignificado do cuidado e do cuidador, que, segundo MERHY(2002) são as tecnologias leves ou relacionais.

Assim, diante desse cenário nacional, por ser uma área de saúde, embora em um contexto privilegiado de uma grande universidade paulista, a Coordenadoria de Serviços Sociais/ Cecom da Unicamp que tem como missão definida em seu planejamento estratégico institucional “desenvolver ações de promoção, proteção e reabilitação da saúde em nível ambulatorial, com equipe multiprofissional e interdisciplinar, propondo e implementando políticas de saúde articuladas em parceria com outros órgãos, buscando a melhoria da qualidade de vida da comunidade da Unicamp”(Planes 2003 e reforçada pelo Planes 2005-2009) estabeleceu como um de seus objetivos estratégicos, promover a humanização dos seus serviços em consonância com a Política de Humanização preconizada pelo SUS.

Para Martins (2001), uma avaliação da complexidade da tarefa assistencial, em especial a realizada em instituições, deve levar em conta que:

1. o paciente está inserido em um contexto pessoal, familiar e social complexo;
2. a assistência deve efetuar uma leitura das necessidades pessoais e sociais do paciente;
3. na instituição, interatuam as necessidades de quem assiste e de quem é assistido.

A autora considera que as reflexões sobre a tarefa assistencial conduzem também ao campo ético. A questão ética surge quando alguém se preocupa com as conseqüências que sua conduta tem sobre o outro. Para que haja ética, é preciso ver (perceber) o outro. E, se para a assistência humanizada também é preciso perceber o outro, conclui-se que assistência humanizada e ética caminham juntas.

Caracterização do CECOM

A Coordenadoria de Serviços Social conhecida como o Centro de Saúde da Comunidade – Cecom foi criada em 1986 e atende à comunidade de alunos, funcionários docentes e não docentes da Universidade Estadual de Campinas – Unicamp – cerca de 35.000 pessoas. Possui 186 funcionários entre médicos de diversas especialidades, dentistas, fisioterapeutas, nutricionista, educadores físicos, psicólogos, enfermeiros e apoio administrativo. O atendimento oferecido não se limita apenas ao pronto atendimento para as situações de agravo à saúde e a consultas agendadas em nível ambulatorial, mas também atua em programas preventivos e grupos educativos. Considerando todas as atividades desenvolvidas a média de atendimento é de 12000 pessoas/mês. (Unicamp - Anuário Estatístico, 2005)

Programa de Humanização do Cecom

A sustentação técnica deste programa foi a Política Nacional de Humanização e a sustentação política foi o planejamento estratégico institucional realizado com a participação de todo o sistema de chefias do Cecom em 2003 e revisto em 2005, com 33 participantes (PLANES CECOM –2003 e 2005). É importante ressaltar que a motivação para a realização dos dois momentos do planejamento estratégico surgiu a partir da recomendação da Administração Superior da Unicamp. Muito embora o movimento tenha sido externo ao Cecom, essas oficinas possibilitaram uma reflexão conjunta e compartilhada a partir de metodologia desenvolvida pela

própria Unicamp (PLANES/PRDU-2003) sobre o nosso papel na comunidade universitária, quais os principais focos, o que permitiu identificar as oportunidades de melhoria. Assim definiu-se como eixos estruturantes do Cecom o ACESSO – abrir as portas à comunidade, a busca pela ACREDITAÇÃO AMBULATORIAL – certificado concedido pela Organização Nacional de Acreditação Hospitalar/ONA que garante a confiabilidade dos processos de trabalho e também a busca pela HUMANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS – relações entre os atores envolvidos (funcionários administrativos, funcionários da assistência e comunidade de usuários) de forma humanizada, segundo a Política Nacional de Humanização/Humaniza SUS, aprimorando as relações entre profissionais, usuários, dos profissionais entre si e do Cecom com a comunidade.

Como primeiro passo, a criação formal pelo coordenador geral de um grupo de trabalho – denominado GTH-Cecom-, composto por representantes de todos os segmentos da comunidade de funcionários do Cecom: enfermeiros, dentistas, médicos, psicólogos, funcionários administrativos e representantes da coordenação para propor um plano de trabalho para atender a esse objetivo estratégico. Segundo a Política Nacional de Humanização esse grupo de trabalho é um órgão colegiado organizado, participativo e democrático, que tem como atribuições: difundir os princípios norteadores da PNH; pesquisar e levantar os pontos críticos do funcionamento de cada serviço de sua rede de referência; promover o trabalho em equipes multiprofissionais, estimulando a transversalidade e a grupalidade; propor uma agenda de mudanças que possam beneficiar os usuários e os profissionais de saúde; incentivar a democratização; divulgar, fortalecer e articular as iniciativas humanizadoras existentes; melhorar a comunicação e a integração do serviço de saúde com a comunidade.

A identificação dos coordenadores do GTH Cecom com a proposta de EDWARD DEMING (*apud* William W. Schekenbach, 1991) de que as mudanças efetivas de comportamento se dão através da integração dos aspectos físico, lógico e emocional foi um facilitador para o trabalho do grupo. O mundo físico que compreende as regras, as normas, o espaço físico, equipamentos, em suma o fazer. O mundo lógico que compreende o conhecimento adquirido, o saber fazer e o mundo

emocional que envolve toda a questão do sentimento, do envolvimento e da emoção, o querer fazer. Assim, o agir, o pensar e o querer são indissociáveis. A aceitação desta crença foi fundamental para direcionar as ações propostas, que sempre procuraram não negligenciar nenhum destes aspectos.

Entendendo a estreita ligação entre o conceito de humanização e qualidade de vida, adotou-se os conceitos de qualidade de vida da Organização Mundial de Saúde - OMS “um estado dinâmico de completo bem estar físico, mental, espiritual e social” (Ellerhorst-Ryan, 1996 *apud* Fleck, 2000) e “a percepção do indivíduo sobre a sua posição na vida, no contexto da cultura e dos sistemas de valores, nos quais ele vive e em relação aos seus objetivos, expectativas, padrões e preocupações” (WHOQOL Group, 1995 *apud* Seidi e Zannon, 2004). Para minimizar a natural subjetividade implícita nos conceitos de qualidade de vida e direcionar objetivamente o trabalho, optou-se por adotar as dimensões de qualidade de vida sugeridas também pela OMS: autonomia, saúde física, saúde psicológica, relações sociais, ambiente e religiosidade (WHOQOL Group, 1995).

Outro ponto importante foi integrar os objetivos estratégicos definidos no planejamento como um facilitador das ações de humanização. A gestão por processos, que obedece a metodologia GEPRO, também desenvolvida pela PDRU/UNICAMP – 2004, tem sido de grande auxílio, pois propicia a revisão dos processos de trabalho de forma técnica e objetiva e, ao mesmo tempo, promove a integração da equipe “multiprofissional e interdisciplinar” na busca das melhores soluções para as dificuldades que se apresentam na rotina de trabalho. Essa forma de gestão promove o compartilhamento de responsabilidades, a documentação e registro de tudo o que é processado e elaborado e também contribui para a obtenção do Certificado de Acreditação Ambulatorial, objetivo que se espera alcançar em médio prazo.

Assim, o Programa de Humanização do Cecom não é uma iniciativa pontual, isolada, mas uma ação estratégica, fundamentada na Política Nacional de Humanização e integrada ao planejamento estratégico institucional do Cecom, planejamento este, validado pela Administração Superior da Uni-

camp através da Pró-Reitoria de Desenvolvimento Universitário, que tem dado o apoio e a sustentação necessária para o seu desenvolvimento.

Ações Desenvolvidas

- Criação da ouvidoria
- Realização de pesquisa de satisfação do cliente, como um canal de escuta do usuário, com medições em todas as áreas do CECOM. Análise e divulgação dos resultados obtidos
- Implantação da Caixa de Sugestões, buscando oportunidades de melhorias do ponto de vista do usuário
- Revisão de processos críticos apontados pelos usuários através das pesquisas e/ou caixa de sugestões, tais como: Agendar consultas por prioridade nas especialidades médicas e revisão do acesso aos serviços da saúde mental
- Implantação da avaliação de risco, como uma melhoria do acesso ao serviço
- Atualização constante da homepage
- Reformas e adequação de espaços físicos de trabalho e de convívio dos servidores e usuários
- Parceria com o Instituto de Artes da UNICAMP para o empréstimo de obras de artes do acervo, para exposição permanente no CECOM
- Atividades comemorativas dos 20 anos do CECOM
- Site interativo de comemoração dos 20 anos do CECOM
- Celebração de datas significativas – Dia da Mulher, Dia das Mães, Dia dos profissionais da área de saúde (dia do médico, do dentista, etc.)
- Revisão dos grupos educativos com o objetivo de promover maior interdisciplinaridade e colaboração entre as áreas.
- Palestras e atividades motivacionais desenvolvidas para os funcionários

- Incentivo à participação dos funcionários em fórum de debates e publicações de artigos
- Reativação da célula de Educação Permanente
- Implantação do Programa de Ginástica Laboral para funcionários do Cecom
- Implantação do Programa de avaliação das Alterações Têmporo Mandibulares – ATM – para funcionários do Cecom

Conclusão

Apesar de as ações realizadas serem enumeradas pontualmente, em nenhum instante podemos enxergá-las isoladamente, lembrando que por trás de cada atividade considera-se as colocações de DEMING quanto aos aspectos físicos, lógicos e emocionais, bem como a integração das dimensões de qualidade de vida preconizadas pela OMS – autonomia, saúde física, relações sociais, saúde psicológica e o ambiente. Não deixando de enxergar ainda nessas ações, o impacto que cada uma delas causa na relação entre profissionais do Cecom e usuários, e dos profissionais do Cecom entre si. Espera-se como resultado desse trabalho: melhorar continuamente os serviços prestados, o atendimento, a comunicação com usuários e funcionários e a qualidade de vida; incentivar a participação efetiva dos usuários e funcionários na busca de melhorias; valorizar e estimular o aprendizado e a autonomia; disseminar valores e atitudes de respeito à vida humana, resgatar valores humanitários na assistência em benefício dos usuários e dos profissionais do Cecom. Esse programa está em vigor 20 de setembro de 2005. Tem caráter permanente e prevê avaliação periódica a fim de permitir os ajustes necessários.

Referências

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE – POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO – HUMANIZA SUS – 2004

COSTA, ELIEZER ARAANTES – PROGRAMA DE FORMAÇÃO EM PLANEJAMENTO E GESTÃO ESTRATÉGICA PARA OS SERVIDORES DA UNICAMP – 2003

GEPRO – METODOLOGIA DE GESTÃO POR PROCESSOS – PRDU/UNICAMP 2003 WWW.PRDU.UNICAMP.BR/GESTÃO_POR_PROCESSOS

MARTINS, M.C.F.N. HUMANIZAÇÃO DAS RELAÇÕES ASSISTENCIAIS; A FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL DE SAÚDE – SÃO PAULO: CASA DO PSICÓLOGO, 2001

MERHY, E.E. SAÚDE: A CARTOGRAFIA DO TRABALHO VIVO. SÃO PAULO: HUCITEC, 2002.

PLANES – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL - UNICAMP – WWW.CGU.UNICAMP.BR/PLANES

PLANES- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DOS ÓRGÃOS DA PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO UNIVERSITÁRIO – UNICAMP – 2003.

PLANES- PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DOS ÓRGÃOS DA PRÓ-REITORIA DE DESENVOLVIMENTO UNIVERSITÁRIO – UNICAMP – MAIO 2006

QUEM CUIDA DO CUIDADOR WWW.EDITORAVOZES.COM.BR

SCHERKENBACH, WILLIAM – O CAMINHO DE DEMING PARA A MELHORIA CONTÍNUA – QUALITYMARK – 1993

WHOQOL GROUPS – WWW.UFGRS/PSIQ/WHOQOL