

## Entrevista da Dra. Izabel Rios para o InRad News

# Rede de Humanização investe em ações para integrar Complexo FMUSP-HC

Desde 2003 o Complexo FMUSP-HC desenvolve atividades e projetos voltados à humanização. Sete anos depois, foi criada a Rede Humaniza FMUSP-HC, após um longo período de planejamento, criação e sensibilização das equipes. Os principais objetivos da Rede são desenvolver e fortalecer a cultura da humanização, fazer diagnósticos de situação e propor iniciativas, valorizar os profissionais da saúde, melhorar a relação médico-paciente, desenvolver indicadores de resultado, entre outros.

A Rede HumanizaHC constitui-se do Núcleo Técnico e Científico de Humanização, implantado em junho deste ano, e dos Grupos de Trabalho de Humanização (GTHs) das unidades que compõem o Complexo HC-FMUSP, como, por exemplo, os Hospitais Auxiliares, o HU, o ICESP, o Projeto Região Oeste e os LIMs.

Em entrevista ao InRad News, a Dra. Izabel Cristina Rios analisou o trabalho do Núcleo e todo o processo de implantação dessa política. “Os grupos de trabalho e comissões foram capacitados por meio de cursos. Os representantes de cada grupo se reúnem com os coordenadores quinzenalmente para a definição de ações, metas e metodologias. O aspecto mais importante deste trabalho foi conseguir, na maioria das unidades, formar grupos de trabalho com pessoas capacitadas para a humanização”, destacou a coordenadora.

Outro fator importante para a implantação do programa foi o trabalho de conscientização realizado com a alta direção do Complexo FMUSP-HC. “O projeto todo da rede foi discutido com os diretores e a superintendência. Nós tínhamos uma perspectiva de humanização que vai além daquela que trabalha com eventos comemorativos, ou trabalhos esporádicos. Nossa proposta era mudar ambientes e processos de trabalho, mudar modelos de gestão. Então, só funcionaria se tivéssemos o apoio da alta direção”, explica Izabel.



**Dra. Izabel Rios, coordenadora da Rede Humaniza FMUSPHC e do Núcleo Técnico e Científico de Humanização.**

Até a criação do núcleo técnico, os anos foram de construção de parcerias e sensibilização de funcionários. Segundo a coordenadora, a humanização é menos o que você faz e mais como isso é feito. “É um conceito que envolve valores como respeito, responsabilidade e acolhimento com uma proposta metodológica de participação, diálogo, criação de espaços de inclusão e habilidades comunicacionais”, afirma.

Ao contrário de outras políticas, a humanização não vem de cima para baixo. Na verdade, ela surgiu a partir dos trabalhadores e usuários e, por isso, praticamente todos os institutos tem pessoas desenvolvendo atividades neste sentido. A Rede Humaniza FMUSP-HC pretende levar a discussão do tema a todos os setores e fazer um alinhamento das ações, orquestrando-as, para que futuramente tornem-se, de fato, uma sinfonia.

A Dra. Izabel Rios faz um alerta para a importância de dois eixos, o primeiro tem a ver com a gestão, a organização dos serviços como um todo e o outro, mais delicado, refere-se à relação do profissional com o paciente. Segundo ela, a responsabilidade para com o outro, o acolhimento e o diálogo são fundamentais. “Não importa se o encontro com o paciente vai ser contínuo e muito próximo, ou se vai ser um único dia na vida daquela pessoa. O encontro clínico é sempre cheio de significados para as duas partes”, diz.

“Com o avanço tecnológico que ocorreu a partir da segunda metade do século XX e a adoção do modelo da organização científica do trabalho dentro do hospital, o acesso das pessoas aos atendimentos de saúde é muito maior, porém, com a perda da atenção ao caráter “subjetivo” do encontro entre médico e paciente. É isso que tentamos retomar”, completa.

Os trabalhos da Rede também são voltados para a criação e desenvolvimento de ferramentas que permitam reconhecer e mapear os focos de problemas em cada unidade do Complexo. Os instrumentos utilizados são a Ouvidoria, a pesquisa de satisfação, que está sendo reformulada, a pesquisa de clima institucional, e, até mesmo, a escuta ativa dos trabalhadores e usuários. “Eu acho que a humanização tem que fazer esse corpo a corpo nas áreas e ouvir os usuários e trabalhadores para delimitar os problemas e, junto às próprias áreas, pensar quais são as saídas para resolvê-los”, comenta a coordenadora.

Em 2013 está prevista a realização de um Congresso de Humanidades e Humanização, nos dias 20 e 21 de setembro, no Centro de Convenções. A proposta do evento é ampliar a discussão e dar visibilidade às ações que estão sendo realizadas no Complexo.