**Projeto de Comunicação da Política Nacional de Humanização** 

**A ÉTICA DO ACOLHIMENTO NO SUS**

Uma das principais diretrizes da Política Nacional de Humanização, o acolhimento do usuário do SUS envolve uma postura ética que conecta saúde e cultura e amplia a escuta para as necessidades e os valores sociais da população.

No dicionário, a palavra “acolher” significa receber e amparar. Para a Política Nacional de Humanização (PNH), que definiu o acolhimento do usuário dos SUS como uma de suas principais diretrizes, esse sentido se amplia e vai além de uma recepção cordial nas unidades de saúde: “O acolhimento não é um espaço ou um local, mas uma postura ética”, esclarece um dos cadernos do Ministério da Saúde, dedicado ao tema do *Acolhimento e Classificação de Risco nos Serviços de Urgência.*

A publicação, dirigida aos trabalhadores de saúde com o objetivo de disseminar as tecnologias de humanização, detalha as características dessa acolhida, que pressupõe “uma postura de escuta e o compromisso em dar respostas às necessidades do usuário”.

O caráter do acolhimento prevê que, além da escuta da dor e das queixas, o trabalhador de saúde inclua as perspectivas culturais e os saberes de todo cidadão que busca atendimento na rede pública, na construção de um cuidado compartilhado. Para que isso aconteça, é preciso que se fortaleçam os vínculos de confiança entre o trabalhador e o usuário, a PNH acredita ser essa uma liga fundamental no processo de produção de saúde.

**Os efeitos no cotidiano**

O termo “acolhimento” é simples e alude apenas à boa vontade de quem acolhe, a diretriz “acolhimento” é complexa e funciona como um operador dos processos de trabalho em saúde, imprimindo seus efeitos no cotidiano da vida local (serviço, comunidade, trabalhadores, gestores e usuários).

Ela está associada às mudanças estruturais na forma de gerir os serviços, ampliando os espaços democráticos de discussão, de escuta, de trocas, decisões coletivas e o compartilhamento da organização do próprio serviço de saúde com os usuários. A equipe que atua sob essa nova lógica de gestão e atenção também pode garantir acolhimento para os trabalhadores de saúde, que enfrentam inúmeros desafios ao lidar com as demandas da população e cuja saúde também precisa de atenção e cuidado.

**Para saber mais sobre Acolhimento:** bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/acolhimento\_classificaao\_risco\_servico\_urgencia.pdf

**Para saber mais sobre outras publicações, acesse:** www.redehumanizasus.net/publicacoes

**Contato**

**Sheila Souza**sheila.souza@saude.gov.brTel.: 61 3315 9130

Jornalista da PNH - Secretaria de Atenção à Saúde

Ministério da Saúde  
[www.saude.gov/humanizasus](http://www.saude.gov/humanizasus)  
[www.redehumanizasus.net](http://www.redehumanizasus.net/)

**O que é PNH** – A Política Nacional de Humanização é uma política pública transversal e atua como eixo norteador em todas as esferas do SUS. Além do respeito ao direito do usuário, apoia processos de mudanças nos serviços para torná-los mais acolhedores, com atenção para as necessidades objetivas e subjetivas dos usuários. Promove a gestão participativa, ampliando o diálogo entre os gestores dos serviços, os profissionais de saúde e a população. A PNH completou 10 anos em 2013.