

## POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO: UM OLHAR SOBRE O ACOLHIMENTO

*Jeane Cristina Ramos de Campos*

*Fernando Esteves*

*Jorge Luiz Peixoto*

*Maria Helena Voltolini Mello*

*Maria Izabel de Col Jorge Rebelo*

**RESUMO:** A Política Nacional de Humanização, inserida nas Políticas Públicas, destaca a importância do acolhimento como ferramenta para o processo de trabalho em saúde. O estudo objetivou compreender o acolhimento como uma escuta qualificada e humanizada, garantindo o acesso dos usuários ao Sistema Único de Saúde. A presente pesquisa foi realizada por meio da revisão de artigos publicados nas Bases de Dados da Biblioteca Virtual de Saúde: *Scientific Electronic Library Online* (SciELO), Literatura Latino-americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e publicações do Ministério da Saúde, foram empregados os descritores: Política Públicas, Programa Nacional de Humanização, Acolhimento e Processo de Trabalho. A operacionalização desta pesquisa ocorreu em três momentos distintos, a qual seguiu as quatro etapas de organização e análise dos materiais bibliográficos sendo estas: leitura exploratória, leitura seletiva, leitura analítica e leitura interpretativa. A Política Nacional de Humanização (PNH) existe desde 2003 para efetivar os princípios do SUS no cotidiano das práticas de atenção e gestão, qualificando a saúde pública no Brasil e incentivando trocas solidárias entre gestores, trabalhadores e usuários, tendo o acolhimento como uma das suas diretrizes. As leituras relatam o acolhimento como um vínculo estabelecido transversalmente entre profissionais, serviços de saúde e população, sendo um instrumento facilitador para a realização de uma assistência humanizada e integral. Compreendemos que acolher é reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. Por esta razão, é premente a multiplicação de olhares relacionados à Política Nacional de Humanização, destacando o acolhimento como um instrumento relevante do processo de cuidar, promovendo a humanização e qualificação da assistência nos serviços de saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Acolhimento. Políticas Públicas. Atenção Integral. Humanização.