

A humanização no Pronto Socorro do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu sob a perspectiva dos profissionais de saúde

The humanization process in the Emergency Department of the Botucatu Medical School Clinical Hospital according to the health professionals' perspective

Os hospitais de ensino têm sido estimulados a se transformarem em um serviço que recupere a dimensão essencial do cuidado: a relação entre humanos exaltada na Política Nacional de Humanização (PNH). O estudo da humanização no processo de desenvolvimento do Sistema Único de Saúde (SUS) é relevante, e sua observação em um pronto socorro de hospital universitário pertinente, pois este funciona como um centro do sistema de saúde, atraindo para si uma enorme demanda, que muitas vezes sobrecarrega os seus serviços. O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Botucatu (HC-FMB) recebe pacientes de todos os níveis de complexidade, sendo, o seu pronto socorro, uma das referências à DRS-VI para procedimentos de alta complexidade em urgência/emergência, e um local de tensão e sobrecarga de atendimento. Este trabalho tem como objetivo analisar a humanização no Pronto Socorro do HC-FMB sob a perspectiva dos profissionais de saúde. Trata-se de uma pesquisa qualitativa, em que foram entrevistados oito médicos, uma enfermeira e uma psicóloga, e que traz, como resultado: reflexões e posições frente à realidade, momentos do desenvolvimento e da dinâmica social, preocupações e interesses próprios, característicos de uma pesquisa social da qual emergem contradições e conflitos do cotidiano de trabalho. A análise das respostas permitiu a elaboração de núcleos temáticos sobre os quais são apresentados os resultados: a) Pronto Socorro e ambiência: espaço físico inadequado que compromete o atendimento e

contrapõe-se ao conceito de ambiência proposto pelo Ministério de Saúde; b) Pronto Socorro e seus usuários: embora tenha havido uma reorganização da unidade, que deixou de ser uma porta de entrada de livre acesso, o PS ainda atende a casos de baixa complexidade e pacientes de todos os níveis sociais, devido à carência de outros serviços de urgência na região; c) Pronto Socorro, espaço de assistência: a superlotação da unidade é justificada pela baixa resolutividade dos serviços de atenção primária e pelas percepções distintas de usuários e profissionais sobre o que é urgência e emergência; quanto ao relacionamento médico-paciente, há uma preocupação em escutar o doente e estar atento à linguagem não-verbal, no entanto, a relação é ainda muito assimétrica, com concentração de poder e decisão nas mãos dos médicos; d) Pronto Socorro, espaço de trabalho e de ensino: a pressão e o estresse constantes, a sobrecarga de trabalho, a dificuldade em lidar com a morte, o sentimento de falta de reconhecimento por parte do HC-FMB poderiam ser suficientes para afastar os profissionais do serviço; no entanto, apesar de todos os problemas, há uma grande identificação com o trabalho no PS e uma satisfação em ensinar e acompanhar os alunos de medicina e residentes. Assim, o PS do HC-FMB pode ser identificado como um local de atendimento à saúde que recebe todos os tipos de problema, sem aparente organização ou conformidade à regionalização e hierarquização proposta pelo SUS, e que acarreta também dificuldades de

relacionamento com os pacientes. Foi possível constatar que, no cotidiano do trabalho, os entrevistados, embora reconheçam a necessidade e importância da humanização do atendimento, eles mesmos, muitas vezes, sentem-se “desumanizados”. Por fim, identificou-se, entre os profissionais, a percepção de uma desvalorização do trabalho no pronto socorro em relação à atividade em outras áreas do hospital.

Patricia Shirakawa Nakamoto

Dissertação (Mestrado), 2006

Programa de Pós-Graduação em Saúde Coletiva,
Faculdade de Medicina de Botucatu, Universidade
Estadual Paulista, Botucatu.
paty.nakamoto@gmail.com

Palavras-chave: Humanização. Comunicação. Relações médico-paciente. Serviços médicos de emergência.

Key words: Humanization. Communication. Physician-patient relations. Emergency medical services.

Palabras clave: Humanización. Comunicación. Relaciones medico-paciente. Servicios medicos de urgencia.

Texto na íntegra disponível em:

http://www.dominiopublico.gov.br/pesquisa/DetalheObraForm.do?select_action=&co_obra=94496

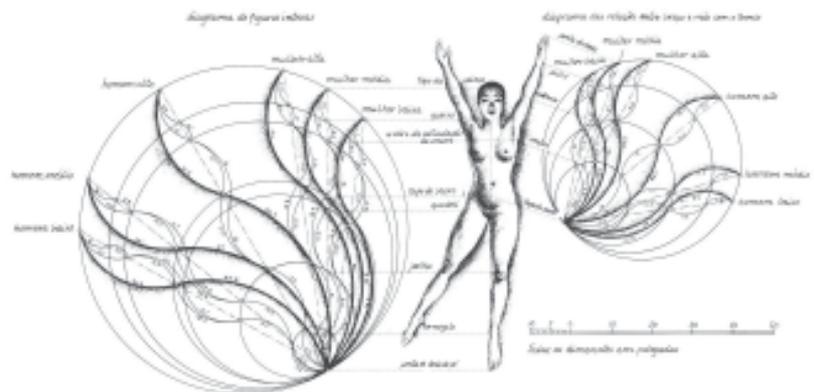


Fig. 1.01 — Unidade de proporções longitudinais em mulheres e homens de diferentes tamanhos.

“Unidade de proporções longitudinais em mulheres e homens de diferentes tamanhos”
 Imagem extraída de
 GYÖRGY DOCZI. O poder dos limites, 1981.