

)/saude-coletiva-2018/papers/discursos-sobre-humanizacao--profissionais-e-usuarios-em-uma-instituicao-complexa-de-saude)

### Apresentação/Introdução

A Política de Humanização reafirma a necessidade de se investir na qualidade do cuidado. As ações de caráter participativo e humanizado preconizadas pela PNH já se encontravam em diversos serviços antes de sua criação. Foram analisados os discursos de profissionais e usuários buscando captar sua compreensão sobre humanização e suas práticas, independentemente de seu conhecimento formal da PNH.

### Objetivos

Discutir a humanização a partir dos discursos de profissionais de saúde e usuários de dois laboratórios de uma instituição complexa que envolve pesquisa, ensino e assistência, e que é referência na formação de RH qualificado para o SUS.

### Metodologia

Foram entrevistados 16 profissionais e 44 usuários, no período de setembro à outubro/2013. As entrevistas foram analisadas pelo método do Discurso do Sujeito Coletivo e discutidas com base na Teoria da Ação Comunicativa de Habermas e autores reconhecidos da saúde coletiva. Realizou-se ainda a observação participante em Oficinas de trabalho da Démarche Stratégique que ocorreram nestes laboratórios, cujos dados das discussões foram utilizados na análise, de forma complementar. Para este estudo selecionamos duas questões do roteiro de entrevistas: 1- 'O que o senhor(a) entende por humanização?', respondida por profissionais e 2- 'Para o senhor(a) o que é ser bem atendido?', dirigida à usuários.

### Resultados

Os achados apontam para a importância do conjunto de tecnologias duras, leve-duras e leves para a prática humanizada. Foi ressaltada, além de boa relação profissionais-usuários, a resolutividade que depende de equipamentos e boa infraestrutura. O papel de articulação da ação comunicativa foi destacado, tanto para a formação de redes entre os profissionais, como na relação entre profissionais e pacientes. O fato de a instituição realizar pesquisa foi considerado pelos profissionais e usuários como fator que eleva a qualidade da assistência e contribui para a humanização. Usuários enfatizaram a importância da resolutividade para um atendimento humanizado e consideraram-se bem atendidos.

### Conclusões/Considerações

Os usuários consideraram o atendimento prestado humanizado, e o diferenciaram de outros serviços da rede SUS e de serviços particulares e por plano de saúde, destacando sua superioridade. Os profissionais apontaram a importância do trabalho em equipe e os limites do trabalho em saúde na instituição, observando a necessidade de uma abordagem intersectorial e de maior inserção na rede de atenção, considerados desafios do SUS como um todo.

### **Tipo de Apresentação**

Comunicação Oral Curta

### **Instituições**

<sup>1</sup> ENSP/Fiocruz ;

<sup>2</sup> ENSP/FIOCRUZ

**Eixo Temático**

Aspectos Teórico-Conceituais e Metodológicos da Saúde Coletiva

**Como citar este trabalho?**