



Interface - Comunicação, Saúde, Educação

ISSN: 1414-3283

interface@fmb.unesp.br

Universidade Estadual Paulista Júlio de

Mesquita Filho

Brasil

Martins, Josiane de Jesus

Humanização nas práticas de saúde: o discurso coletivo dos trabalhadores, gestores e usuários de  
um estabelecimento assistencial de saúde hospitalar (EASH)

Interface - Comunicação, Saúde, Educação, vol. 13, núm. 31, octubre-diciembre, 2009, p. 475

Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho

São Paulo, Brasil

Disponível em: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180115444020>

- ▶ Como citar este artigo
- ▶ Número completo
- ▶ Mais artigos
- ▶ Home da revista no Redalyc

redalyc.org

Sistema de Informação Científica

Rede de Revistas Científicas da América Latina, Caribe, Espanha e Portugal  
Projeto acadêmico sem fins lucrativos desenvolvido no âmbito da iniciativa Acesso Aberto

## Humanização nas práticas de saúde: o discurso coletivo dos trabalhadores, gestores e usuários de um estabelecimento assistencial de saúde hospitalar (EASH)

Humanization of health care practices: the collective discourse of workers, managers, and users of a hospital health care establishment (EASH)

Humanización en las prácticas de salud: el discurso colectivo de los trabajadores, gestores y usuarios de un establecimiento asistencial de salud hospitalar (EASH)

Neste estudo, defendemos a tese de que a inclusão do outro (trabalhador/gestor/usuário) nas práticas de saúde, tendo por base os princípios e diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH), encaminha-nos a práticas de humanização da atenção à saúde desenvolvida nos Estabelecimentos Assistenciais de Saúde Hospitalar (EASH). Trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, com abordagem qualitativa, que teve como objetivo geral compreender como ocorre a inclusão do outro na atenção em saúde desenvolvida em EASH. Utilizou-se o método da Roda e os dispositivos, as diretrizes e ferramentas da PNH como recursos metodológicos. A abordagem metodológica teve como objeto a fala dos trabalhadores, gestores e usuários, que produzem e recebem cuidados em saúde no hospital. O cenário escolhido para operacionalizar esta pesquisa foi um EASH de média complexidade, localizado em um município da Grande Florianópolis. Os atores sociais deste estudo foram nove trabalhadores da saúde, oito gestores e oito usuários, do SUS, que recebem e produzem o cuidado em saúde no cenário de investigação. Após a seleção inicial, foram constituídos três grupos com esses atores - um grupo com os usuários, um grupo com os trabalhadores e um grupo com os gestores. A coleta de dados foi realizada no período de novembro de 2007 a março de 2008. No modelo Paidéia, algumas etapas são essenciais. Nesta investigação foram adotadas as seguintes: construir vínculos e contratos entre trabalhadores da saúde, gestores e usuários; definir os temas, e construir projeto de intervenção. O referencial metodológico do Discurso do Sujeito Coletivo (DSC) foi utilizado para análise dos dados, após

sistematização, sendo identificados os seguintes temas nos grupos: PNH, humanização nas práticas de saúde, processo de trabalho e tecnologias relacionais. Finalizadas essas etapas, seguiu-se a elaboração do desenho de intervenção, construído coletivamente por meio dos dados coletados nos três grupos. A inclusão dos atores permitiu conhecer as mais variadas situações que permeiam o processo de produção do cuidado em saúde. Construir coletivamente uma proposta de intervenção baseada nos discursos dos envolvidos possibilita o protagonismo desses sujeitos, pois problematiza o vivido no seu cotidiano. Colocá-los na cena e em cena favorece conhecer a diversidade de opiniões, os diversos olhares, contemplar realidades diferentes que permeiam o processo de trabalho em saúde em um EASH e, assim, apontar as possibilidades para que o cuidado em saúde seja humanizado, de acordo com o que preconiza a PNH.

**Josiane de Jesus Martins**

Tese (Doutorado), 2008

Programa de Pós-Graduação em Enfermagem,  
Área de Concentração: Filosofia, Saúde e Sociedade.

Universidade Federal de Santa Catarina

[josiane.jesus@gmail.com](mailto:josiane.jesus@gmail.com)

*Palavras-chave:* Políticas públicas. Instituições de saúde. Humanização da assistência. Tecnologia.

*Keywords:* Public policies. Health care institutions. Humanization of assistance. Technology.

*Palabras clave:* Políticas públicas. Instituciones de salud. Humanización de la atención. Tecnología.

Texto na íntegra disponível em:

[<http://www.tede.ufsc.br/teses/PNFR0611-T.pdf>](http://www.tede.ufsc.br/teses/PNFR0611-T.pdf)