

HUMANIZAÇÃO DA SAÚDE E OS DESAFIOS ENFRENTADOS PELO SERVIDOR MUNICIPAL DE SAÚDE DE PRESIDENTE PRUDENTE.

Autor: Márcia Pantalhão Obici. Orientador: Prof. Dr. Raul Borges Guimarães. Área: Ciências Humanas. Sub-área 3.18: Geografia. Departamento de Geografia - Faculdade de Ciências e Tecnologia - Campus de Presidente Prudente.

Este trabalho teve como objetivo estudar a relação do servidor público municipal da área de saúde com o usuário do Sistema Único de Saúde - SUS, enfatizando os serviços prestados pelas Unidades Básicas de Saúde do Jardim Guanabara e Conjunto Habitacional Brasil Novo, região norte da cidade de Presidente Prudente/ SP. O seu desenvolvimento foi baseado em análises bibliográficas e, principalmente, nas entrevistas qualitativas em que o servidor é o agente direto do processo estudado. Assim, foram entrevistados 24 servidores dessas unidades, todos funcionários concursados, buscando questioná-los sobre os desafios que encontram para desenvolver seu trabalho e seu posicionamento em relação à participação da população no serviço de saúde.

Essa pesquisa pretende contribuir para os estudos da área de saúde, relacionados a um atendimento digno e de qualidade, entendendo e explicando questões como a falta de compromisso social do profissional da saúde e não deixando de considerar os problemas que este enfrenta em seu cotidiano na unidade. Para esse conhecimento foi fundamental o contato com o profissional em seu local de trabalho, ocasião em que foi possível observar suas ações e reações diante dos anseios dos usuários de seus serviços.

Buscou-se caminhos que favoreceram a melhoria do atendimento de saúde no município, considerando uma concepção que vá além de um atendimento dirigido ao corpo biológico e que privilegie a participação mais efetiva do usuário no processo saúde-doença. Para isto, o estudo privilegiou a análise do grau de compromisso do poder público local com a transformação do atual atendimento, visando o bem estar da comunidade. Para tanto, a realização de entrevistas foi o instrumento que possibilitou enxergar a opinião do profissional em relação à política de humanização da saúde conforme sua concepção.

Nas entrevistas realizadas foi possível observar na fala dos sujeitos que os desafios que enfrentam são muitos, cabendo destacar: questões do ambiente físico, falta de materiais, dificuldades de relacionamento entre os profissionais da unidade e a falta de reconhecimento do poder público local das necessidades do servidor e do usuário. Outros aspectos interessantes da relação entre servidor e usuário foram revelados nessas entrevistas, tais como a preocupação do profissional em entender os motivos que levam o usuário a procurar seus serviços e, às vezes, agir de maneira agressiva. Tal preocupação pôde ser observada em profissionais que estão há muito tempo na saúde. Por sua vez, a pesquisa também possibilitou identificar uma certa apatia e desinteresse pelos problemas do usuário, por boa parte dos profissionais que ingressaram há menos tempo no serviço.

Mesmo percebendo que há uma preocupação do profissional com o usuário que atende, não houve, na maioria dos casos, uma identificação de um compromisso social com o trabalho realizado. Sujeitos que se revelaram preocupados com o paciente apresentam um perfil paternalista, pois são pessoas que trabalham há tempos naquela unidade e conhecem todos os seus respectivos usuários e têm uma identificação até mesmo de amizade. Poucos foram os sujeitos que se referiram ao atendimento de qualidade oferecido ao usuário como um direito, colocando-se como um funcionário que tem como dever oferecer um serviço de qualidade e que não estão fazendo nenhum favor à comunidade.

Numa das entrevistas, ficou clara a sua preocupação com a questão da humanização, com o oferecimento de um serviço de qualidade, tendo como princípio básico o direito a esse serviço que o cidadão tem. É curioso notar o cuidado que esse profissional apresenta com os seus

usuários, parecendo algo estranho quando comparado aos tratamentos que se observa e se relata nas unidades de saúde.

A maioria dos entrevistados se mostra descontente com as condições de trabalho, mas não vislumbram um futuro diferente, nem para eles como funcionários e nem para os usuários.

Um dos sujeitos entrevistados que revelou a preocupação de ser sucumbido pelo sistema teme em se tornar uma pessoa insensível com o passar do tempo e tratar as pessoas com desrespeito, afirmando que já foi vítima desse tratamento desrespeitoso ao utilizar os serviços das Unidades Básicas de Saúde antes de ser servidora. Afirmar, também, como outros entrevistados, que precisa ser oferecido cursos que capacitem os profissionais da área de saúde, mas que o poder público local pouco se empenha nessa perspectiva.

Foi constatado em várias falas dos sujeitos entrevistados comentários que desabonam a pessoa do usuário, como: são mal educados; não têm cultura; são violentos; não se interessam pelo serviço prestado; trazem seus filhos sujos e não adianta orientar; as mães de leite arrumam filhos e filhos, seus maridos estão presos; tenho medo dessas pessoas; dentre outros. Comentários desse tipo foram detectados em profissionais que têm meses que trabalham na saúde e em alguns que estão há muito mais tempo.

É importante ressaltar que muitos servidores consideraram a participação do usuário no serviço de saúde como algo que poderia prejudicar ainda mais seu andamento, afirmam que quando o paciente conhece mais seus direitos acabam cobrando mais e fica difícil lidar com ele. Por outro lado, houve aqueles servidores que acreditam que se o usuário participasse mais do serviço da unidade seria mais fácil trabalhar, pois conheceriam o funcionamento da unidade e saberiam que as deficiências são da administração pública, podendo tornar-se aliados dos servidores na busca de um atendimento de qualidade.

A maioria dos servidores que colaborou com a pesquisa afirmou que o poder público local pouco ou nada se preocupa com a qualidade do atendimento ao usuário, tão pouco com as condições de trabalho que o servidor encontra. O que importa é o número de pessoas atendidas e que os problemas sejam resolvidos na unidade sem que chegue à Secretaria Municipal de Saúde.

Porém, conforme L' Abbate (1992: 80):

A questão é saber qual é a qualidade da assistência médica que está sendo oferecida, não apenas a quantidade. (...) não se trata apenas de recursos materiais, (...), mas de responsabilizar o setor público de saúde por um atendimento digno de um sujeito de direitos, de um cidadão. Não é apenas por falta de recursos que o serviço público atende mal; é também porque o médico, o funcionário, enfim, a instituição não atua como responsável por aquela pessoa e assim constantemente “o paciente é desrespeitado”, pois apesar de ter sido universalizada a assistência, caminhou-se pouco, porque há no Brasil “uma questão ideológica arraigada, pois continua predominando que o direito é decorrente do poder aquisitivo”. E essa mentalidade (...) acaba demonstrando, na prática, que a idéia de que o mercado que garante o direito à saúde, como garante qualquer bem de consumo, não está presente apenas entre os prestadores dos serviços de saúde do setor privado.

Com base nos resultados da pesquisa obtidos até o momento, ter-se-á o envolvimento de integrantes do Sindicato dos Servidores Municipais de Presidente Prudente nas discussões de tais resultados, visando a transformação da realidade estudada, na perspectiva da pesquisa-ação.

Referências Bibliográficas

CAPISTRANO FILHO, David. **Da saúde e das cidades**. São Paulo: Hucitec, 1995.

L'ABBATE, S. O direito à saúde: da reivindicação à realização. Projeto de política de saúde em Campinas. In.: **Pesquisa social em saúde**. Coord.: A W de Pinho; E. N. De Castro Sá; M. F. Westphal; R. C. F. Adorno, F. Zioni. São Paulo: Cortez, 1992.

