

Humanização no atendimento: A Filosofia da alteridade

“...esse outro que me invade é todo feito de minha substância: suas cores, sua dor, seu mundo, precisamente enquanto seus, como os conceberia eu senão a partir das cores que vejo, das dores que tive, do mundo em que vivo?”¹

* Por Minoru Ueda

Toda vez que abro um dicionário ou um livro de filosofia para consultar alguma palavra ou conceito, logo sou acometido por uma sensação estranha de **tarefa a ser cumprida**. Pergunto-lhe, leitor: quem nunca saiu com a cabeça revirada ao se deparar com o significado de uma palavra desconhecida? O elemento detonador da reviravolta é justamente a tarefa que começa a germinar quando fecho o livro.

Ora, então ler um dicionário ou a *República* de Platão é como ler um livro de “ordens”? Acreditamos que sim! Caro leitor, acompanhe-me neste raciocínio: Pensando na tarefa a ser cumprida, tenho me deparado muitas vezes com os temas **competência emocional e atendimento humanizado** nos hospitais. Bom, até aqui tudo bem? propostas interessantes que rendem longas pesquisas. Mas, e a efetiva realização destas ideias? Seriam elas possíveis? Qual é nossa tarefa para conscientizar o profissional da saúde a refletir sobre o problema da humanização? Vamos por partes! Retornemos à frase que abre o texto e vamos resgatar dela a tal “tarefa”.

Quando o filósofo fala de um “outro” que me invade e é feito da mesma substância, preciso reconhecer esse Outro como alguém que sente, sofre e se alegra como eu. O mesmo sol que brilha para um paciente é o sol que brilha para um enfermeiro. Ora, mas que questão óbvia! Sim! Mas ela porta uma atividade, um exercício de humanização escondido pelo senso comum. Eu não posso infligir mal a alguém, sabendo que este alguém sente dores como eu. Dado o ponto de partida, podemos falar sobre humanização no atendimento hospitalar e competência emocional.

¹ Maurice MERLEAU-PONTY. *O visível e o invisível*. São Paulo: Perspectiva, 1964, p. 22.

Como afirma Walter Medeiros², o atendimento ao usuário de um hospital está em todos os cantos: “do porteiro ao diretor geral”. Com a noção de um território delicado, elementos burocráticos e negligentes devem ser combatidos a todo momento pela equipe. Ainda nas palavras de Medeiros, resgatamos uma questão fundamental: **a comunicação**. Para a realização da fórmula (Competência Emocional + Qualidade no Atendimento = Qualidade de Vida) CE + QA = QV, existe um denominador que chamaremos aqui de “comunicação”.³

Como afirmava Sigmund Freud, o elemento da cura está na comunicação. Este é o único veículo para conceber a alteridade. Sendo assim, a cura dos pacientes também depende do nível de comunicabilidade dos funcionários do hospital. No momento em que a visão de paciente como inimigo for eliminada, teremos pessoas abertas a sentir, com as outras, os momentos de dificuldades. A equipe de uma instituição hospitalar deve criar uma zona de sensação em que se coloquem no lugar dos pacientes e percebam que são feitos da mesma substância.

Por este raciocínio, entendo comunicação como ato ou efeito de estar **no lugar do outro**, de sentir as coisas por um outro ângulo, sentir junto. Um dos elementos da definição de *Hospital Humanizado*⁴ é a “Comunicação eficiente”.

Comunicação não é apenas a transmissão de uma ideia, ou emissão de sinais. Trata-se de uma atividade que envolve compromisso com o indivíduo como um todo. Um paciente não é alguém que está doente, mas um todo complexo que necessita sentir-se acolhido e seguro de que vencerá a angústia de “estar” doente.

Desta forma, dentro dos diversos tópicos propostos pelo hospital acima mencionado, encontramos também a proposta de *Educação Continuada*. Como o leitor percebeu no início do texto, o dicionário pode ser um livro de ações positivas em potência de realização. Retomando o verbete “educação”, temos: “Desenvolvimento das faculdades físicas, morais e intelectuais do ser humano”. Dadas as dificuldades enfrentadas por um projeto educacional da gestão sensível, acredito que o desenvolvimento da faculdade física - implícito na proposta de

² <http://planeta.terra.com.br/arte/cordel/ap14.htm>

³ Ressalto a importância de um conceito de comunicação, assim como observamos sua necessidade no PROGRAMA NACIONAL DE HUMANIZAÇÃO DA ASSISTÊNCIA HOSPITALAR do Ministro da Saúde, José Serra. A palavra “comunicação” aparece mais de 25 vezes no documento. Nas palavras de Serra: “São fundamentais a criação e a sustentação permanente de espaços de comunicação que facultem e estimulem a livre expressão, a dinâmica do diálogo e o respeito à diversidade de opiniões.” (Grifos meus).

⁴ Conceito desenvolvido pelo Hospital Municipal Dr. Mário Gatti - Campinas/SP.

educação - é o reconhecimento do outro como alguém feito da mesma substância que eu.

A partir disto, os elementos morais e intelectuais vão ser aflorados pela competência emocional. Passo a agregar valor social ao indivíduo ao mesmo tempo agregando valores econômicos à instituição, desenvolvendo, por conseguinte, um bom trabalho.

O profissional da saúde estará consciente de lidar com um sujeito total e não com um doente, ou seja, um fragmento do todo. A competência emocional tem que tratar de pessoas, e não de patologias isoladas. **Comunicação** é justamente o ato de criar condições que extrapolem ações específicas da área. Já “**humanização**” é receber um paciente como Ser-humano, e não apenas como um problema a ser resolvido rapidamente em uma linha de produção burocrática. Por falar em tarefa, este texto sugere várias. Mãos à obra?!

** Minoru Ueda é professor da FIA-USP, consultor e palestrante em qualidade no atendimento. E-mail: ueda@qualidadenoatendimento.com.br*