

# ÉTICA PROFISSIONAL: RELAÇÃO FUNCIONÁRIO *VERSUS* PACIENTES

Leilane Kércia Barreto Soares<sup>1</sup>

## 1 INTRODUÇÃO

O conceito de ética gera muita dúvida entre as pessoas, principalmente entre os mais leigos. Nessa área filosófica de ética e moral existe muita confusão entre os conceitos, mesmo existindo uma grande diferença entre ambos.

Uma definição que pode ser usada é que ética é um conjunto de regras, princípios ou maneiras de se pensar que guiam ou chamam a se a autoridade de se guiar, as ações de um grupo em particular ou também o estudo sistemático da argumentação sobre como nós devemos agir (CAMPOS; GREIK; VALE, 2002). Seguindo para o campo profissional, Saliba, Gabin, Gabin, Dossi (2007) descrevem ética como um conjunto de normas e princípios morais que devem ser observados no exercício de uma profissão, que pode-se aqui afirmar que seria o código de ética dos profissionais.

O conceito de ética é muito usado na atuação de funcionários, escuta-se muito em atitudes éticas ou antiéticas, esta é infringir as regras básicas de convivência social, no caso profissional seria quebrar o código de ética de cada profissão.

Já moral pode ser definida, de acordo com Assmann (2009), como o comportamento real dos indivíduos em relação às regras e aos valores que lhes são propostos. A moral está estritamente ligada à consciência do bem, cuja missão é dever de todo ser humano agir sempre da melhor forma em uma sociedade.

Então, como visto acima são conceitos bem distintos. Em todos os campos sociais é necessário agir de forma ética, e usando os padrões de moralidade, para um bom convívio em sociedade. Na prática, a ética e moral são muito semelhantes. Ambas são responsáveis por edificar as bases que vão conduzir o homem, definindo o seu caráter e virtudes, bem como orientar a melhor maneira de agir e de se comportar na sociedade.

---

<sup>1</sup> Graduanda Administração Pública Universidade Aberta do Brasil/UAB e Universidade Estadual do Ceará/UECE - leila\_kercia@hotmail.com

Assim, um estudo crítico se faz necessário para conseguir analisar o comportamento dos profissionais, então esse trabalho vem trazer um breve exame sobre o atendimento ético profissional dos funcionários do Hospital Municipal de Jaguaribe com os pacientes que buscam atendimento médico-hospitalar.

Um grande problema que se vê diariamente no atendimento ao cidadão que procura o serviço público de saúde é a falta de ética e o mau tratamento dos funcionários com a sociedade. Vendo por essa ótica, de problemas na Saúde em todo o Brasil, é importante averiguar o atendimento hospitalar do município de Jaguaribe junto aos pacientes que procuram o serviço de saúde. Levantando o seguinte questionamento: Os pacientes, sente-se seguros com o atendimento prestado pelos profissionais? Nessa ótica faz-se necessário examinar a satisfação dos clientes com relação a atuação ética dos profissionais envolvidos no atendimento prestado. Importa-se também caracterizar o relacionamento dos servidores públicos, envolvidos no atendimento, com os pacientes.

Assim, justifica-se a elaboração do presente estudo na necessidade de se conhecer como está o relacionamento paciente versus funcionário público em relação ao atendimento ético exigido. A escassez de estudo na área foi um dos pontos determinantes na realização desse estudo, já que a conduta ética de um profissional é de extrema importância em cenário econômico concorrido.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Trata-se de um estudo exploratório, descritivo com abordagem qualitativa. O estudo exploratório baseia-se em questões e problemas procurando corresponder à investigação baseada na experiência. Tem como objetivo desenvolver hipóteses, aumentar a intimidade do pesquisador com o meio, fato ou com o fenômeno, para a elaboração de uma pesquisa futuramente mais específica, pode também mudar e esclarecer conceitos (MARCONI; LAKATOS, 2010).

O estudo descritivo tem o propósito descrever as características populacionais ou de fenômenos, tem como objetivo identificar possíveis relações entre variantes, através da coleta de informações com técnicas padronizadas (GIL, 2014).

A abordagem qualitativa procura responder questões particulares das ciências sociais. Aplica-se ao estudo da história, das relações, das representações, das

crenças, das percepções e das opiniões, produto das interpretações que os humanos fazem a respeito de como vivem, como constroem seus artefatos e a se mesmo e como sentem e pensam (MINAYO, 2014).

O instrumento utilizado para a pesquisa foi por meio de entrevista semiestruturada com um roteiro previamente estabelecido, conforme Apêndice, no qual terá questões subjetivas, que abordam o objetivo do estudo.

A entrevista é um método utilizado por pesquisadores, com o intuito de colher informações sobre um determinado assunto, por meio de indagações aplicadas aos entrevistados de modo profissional (MARCONI; LAKATOS, 2010).

A pesquisa foi desenvolvida no Hospital Municipal de Jaguaribe, dia 05 (cinco) do mês de agosto do corrente ano, no turno da tarde, o local foi escolhido por apresentar um maior volume de atendimento, bem como o de ser o local com maior número de reclamações por parte dos pacientes que buscam atendimento. O estudo foi realizado com 07 (sete) pacientes, os mesmos foram abordados após atendimento. Algumas pessoas abordadas de recusaram em realizar a entrevista, sendo possível a coleta de informações apenas da quantidade pessoas citadas anteriormente

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÕES

Os resultados obtidos pela realização de entrevista sobre o conhecimento e satisfação dos pacientes em relação ao comportamento ético dos profissionais:

**Local de pesquisa:** Hospital Municipal de Jaguaribe/CE

**Amostra:** Pacientes atendidos no dia 05 (cinco) de agosto do corrente ano, no período vespertino.

**Número de pacientes entrevistados:** 07 (sete), alguns pacientes se recusaram a participar da entrevista, mesmo sendo atendidos no dia e horário da pesquisa.

Abaixo encontram-se reproduzidas as respostas das pessoas que se propuseram a responder o questionário. Foi dito aos participantes sobre o total sigilo em relação suas identidades, alertando que as respostas ofertadas serão utilizadas apenas no referido trabalho acadêmico. As questões efetuadas encontram-se no Apêndice.

### Entrevistado 01

1. É saber guardar sigilo sobre cada consulta, ter respeito por cada paciente sobre o diagnóstico.
2. Sim. Cada paciente é atendido um de cada vez e o profissional não comentar sobre consultas de outros pacientes.
3. Não. Durante o período de permanência não surgiu nenhum tipo de comentário sobre consultas de nenhum outro paciente.
4. Sim. O mesmo demonstrou bastante profissionalismo e ética comigo.
5. É necessário um maior número de médicos para evitar aglomeração dos pacientes.

### Entrevistado 02

1. Eu sei o que é, mas não sei explicar.
2. Acho que sim, mas eles são meio abusados.
3. Escutei não.
4. Agora a sala é separada por médico, então fica mais fácil contar o que estamos sentindo.
5. Mais pessoas para atender, diminuindo a carga do que fazer.

### Entrevistado 03

1. É a forma de atendimento dos profissionais. Agindo certo ou errado.
2. Não, pois fui tratado com arrogância. O atendente foi mal educado.
3. Sim, quando cheguei tinha uma enfermeira falando da outra, lá na recepção. Na sala de medicação tinha uns falando dos outros, reclamando entre eles.
4. No consultório sim. Não no local de medicação, porque são muitas pessoas, fiquei envergonhado, já que alguns ficavam perguntando o que estava sentindo.
5. O povo tem que fazer um treinamento para saber tratar os doentes. O povo do hospital trabalha de cara feia.

### Entrevistado 04

1. Propriedade do caráter, ou seja, aquele indivíduo que cumpre com todas as atividades da sua profissão e que também não prejudica o próximo.
2. Sim, foi realizado com ética.

3. Enquanto estiver no hospital não escutei nenhum comentário dos profissionais sobre outros pacientes.
4. Sim, pois segundo a população lá estão médicos qualificados e de boa conduta.
5. O atendimento no sentido da recepção, pessoas que estão trabalhando lá serem mais simpáticas e não ficarem de cara feia.

#### Entrevistado 05

1. É a conduta de atuação das pessoas que trabalham no hospital. Eles podem atuar com ética ou serem antiéticos.
2. Sim. Todos os funcionários que me atenderam foram bem atenciosos e prestativos.
3. Não. Não ouvi nenhum comentário sobre paciente e nem sobre funcionários.
4. Sim, porque agora as salas de atendimento são individuais, fica apenas o paciente e o médico.
5. Não consigo pensar em nada no momento, gostei da forma de atendimento de todos eles.

#### Entrevistado 06

1. Postura de conduta baseada em honestidade, responsabilidade, competência, visando desempenhar seu papel de forma digna.
2. Sim
3. Não
4. Sim
5. A recepção deveria ser repensada no sentido de otimizar o atendimento prezando pelas informações individuais.

#### Entrevistado 07

1. São valores morais e princípios que conduzem o indivíduo a boa conduta.
2. Sim
3. Não
4. Sim
5. O hospital hoje é composto por profissionais atenciosos que se preocupam em acompanhar o paciente durante todo o processo de internamento porém necessita

de mais equipamentos para que só assim o serviços seja prestado com mais agilidade.

Após análise das respostas pode-se notar que a grande maioria dos entrevistados sabe conceituar ética, talvez não consigam expressar em palavras filosóficas, mas conhecem as atitudes de profissionais que agem de forma ética e os que atuam de forma contrária sendo antiéticos.

Também, pôde-se perceber que a grande maioria dos funcionários agiu de forma ética nos atendimentos, o que configura que a forma de atendimento vem evoluindo ao longo do tempo. Através de conversa com os servidores municipais que lá estavam foi possível saber que os mesmos passaram por capacitações para aprimoramento dos prestadores de serviços, o treinamento visava o melhoramento de resultados, cujo foco era a humanização nos procedimentos de atendimento ao usuário.

Os entrevistados relataram que se sentiram confortáveis em contar os problemas aos médicos porque os consultórios são individualizados, mudança recente da estrutura do hospital que trouxe mais benefícios aos pacientes que buscam atendimento.

O grande problema relatado foi a pequena quantidade de profissionais para os atendimentos, contudo mesmo a equipe sendo reduzida o atendimento não deixou a desejar em relação ao quesito ético.

Quase que a totalidade dos entrevistados sentiu-se satisfeito com a forma de conduta ética dos profissionais no momento do atendimento. Houve muitos elogios em relação à consulta médica, e sobre a nova estrutura do Hospital, pois agora cada médico atende em uma sala individualizada na emergência, o que torna a consulta privada, individual e sigilosa. Isso evita constrangimento no momento do atendimento médico. Com uma boa conduta ética espera-se uma sociedade mais justa, capaz de respeitar a dignidade todos. Até uma boa estrutura física é capaz de melhorar o atendimento ético, já que os profissionais estarão mais satisfeitos na sua atuação.

Examinou-se, após análise, que a maioria dos atendidos não presenciou quaisquer comentários antiéticos entre os funcionários, exceto um, que percebeu falta de ética entre dois funcionários quando uma estava reclamando da atitudes da outra, podendo testemunhar, nesse momento, falta de profissionalismo. Ter uma boa relação de trabalho entre funcionários de uma instituição é um grande desafio, pois

cada pessoa pensa de uma jeito, possuem crenças, valores e doutrinas divergentes e isso pode vir a causar atrito entre eles, ocasionando situações e condutas antiéticas.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Constatou-se que o fazer e o pensar saúde demandam uma nova lógica e preparo de trabalho, exigindo o desenvolvimento de um processo educacional que permita aos gestores e trabalhadores do SUS o aprendizado de outros conhecimentos, saberes e formas de atuação. Assim, um ponto importante para o desenvolvimento ético é por meio de capacitações periódicas, para melhorar a forma de trabalho em equipe e de focar principalmente na maneira de atendimento da população, esse sempre pautado nos preceitos éticos e morais. Tornar os funcionários satisfeitos é o ponto chave de aperfeiçoar o atendimento, isso pode vir através de melhoria salarial e por meio de um local de trabalho adequado, equipado e saudável. É imprescindível haver uma análise frequente pra saber se os funcionários estão aplicando e exercendo tudo que existe no código de ética da profissão.

Outro quesito que pode ser revisto é a criação de uma sala de individualizada para triagem dos pacientes, isso evita que todos que estão na recepção tenham conhecimento dos sintomas de cada paciente. Afinal, a recepção é um lugar de grande movimento em um hospital público.

Assim, consideramos que é evidente a necessidade do atendimento ético e de qualidade para manter a população satisfeita. Tornar os procedimentos médicos humanizados é uma das melhores formas de melhorar o relacionamento cidadão e atendentes. Vale ressaltar que não basta apenas um funcionário exercer suas atividades de forma ética, se faz necessário que toda a equipe esteja comprometida com os objetivos da instituição, que é acima de tudo tratar os pacientes com respeito e dignidade.

Conhecer a ética profissional em um lugar, mesmo que pontual é interessante. Acreditamos que o maior objetivo deste estudo foi alcançado, embora reconheçamos que este pode ser apenas o ponto de partida para estudos e trabalhos posteriores. Consideramos esse tipo de trabalho de suma importância,

principalmente, para gestores públicos, pois só assim se terá subsídio para começar a mudar a realidade.

### REFERÊNCIAS

ASSMANN, Selvino José. **Filosofia e Ética**. Florianópolis: Departamento de Ciências da Administração / UFSC; [Brasília]: CAPES: UAB, 2009.

CAMPOS, M.; GREIK, M.; VALE, T. História da Ética. **Científico**. Salvador, V. I, 2002.

GIL, A. C. **Método e técnicas de pesquisa social**. Ed. 6<sup>o</sup>, São Paulo: Atlas, 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. Ed. 7<sup>o</sup>. São Paulo: Atlas, 2010.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento**. Ed. 14. São Paulo: Hucitec, 2014.

SALIBA, Orlando; GARBIN, Cléa Adas Saliba; GARBIN, Artênio José Isper; DOSSI, Ana Paula. Responsabilidade do profissional de saúde sobre a notificação de casos de violência doméstica. **Revista de Saúde Pública**, vol. 41, núm. 3, jun, 2007, pp. 472-477, Universidade de São Paulo. São Paulo, Brasil. Disponível em <<http://www.redalyc.org/pdf/672/67240160021.pdf>>. Acesso em 07 de ago. de 2017.

## APÊNDICE

O presente questionário tem por finalidade avaliar o atendimento ético dos profissionais do Hospital Municipal de Jaguaribe.

1 – Qual o seu entendimento sobre ética profissional?

2 – A forma de conduta no processo de atendimento dos profissionais foi realizado de forma ética?

3 – Durante o período que estive no hospital, houve comentários de consultas de outros pacientes entre os profissionais? Havendo quebra de sigilo profissional?

4 – Sentiu-se seguro em contar o seu problema de saúde ao médico que o atendeu?

5 – O que pode ser melhorado no atendimento do hospital municipal?

**Observação:** salientamos o sigilo da identidade de cada pessoa e que essas respostas serão utilizadas apenas como dados para elaboração de trabalho acadêmico.