

## O PROGRAMA CONTE COMIGO E O RESPEITO À AUTONOMIA DOS USUÁRIOS NOS HOSPITAIS DA SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE-SP

Maria Regina Miranda Grubba, Ana Lúcia da Silva (orientadora)

Área de Concentração: Infectologia e Saúde Pública  
Instituto de Saúde – Rua Santo Antonio, 590 – 2º andar – São Paulo  
e-mail [mgrubba@saude.sp.gov.br](mailto:mgrubba@saude.sp.gov.br) [analuc@isaude.sp.gov.br](mailto:analuc@isaude.sp.gov.br)

As relações estabelecidas entre usuários, funcionários e administração de hospitais se inserem no processo de um cuidar sensível que valorize o ser cuidado (Silva,2003). No sentido de provocar mudanças que concorram para a prestação de um atendimento personalizado, humanizado e com qualidade aos usuários, implantou-se nos hospitais da Secretaria de Estado da Saúde, o Programa Conte Comigo, o qual se desenvolve por meio da avaliação de satisfação que os usuários fazem da instituição e da articulação para a resolução dos problemas enfrentados. O objetivo é Identificar os avanços e os desafios decorrentes da intermediação do Programa Conte Comigo, para o protagonismo dos usuários. Realizou-se estudo qualitativo-analítico em 8 hospitais onde foi implantado o Programa entre 2003 a 2004. Solicitou-se aos coordenadores que falassem sobre o programa como instrumento de gestão e aos atendentes, sobre o atendimento que prestam aos usuários. Realizou-se Análise de conteúdo de Bardin (1977), modalidade temática (Minayo, 1996). As categorias levantadas foram: Humanização das relações, Respeito-ativo para a autonomia e Contribuições do Programa. Os coordenadores, em especial, consideram o programa uma ferramenta de gestão para identificação de problemas e resolução destes por meio da participação do usuário. Os entrevistados destacam mudanças no comportamento dos funcionários em relação aos usuários e um empenho maior em resolver os problemas, apesar de algumas resistências. Identificam que a instituição informa insuficientemente seus usuários e o Conte Comigo tenta suprir esta lacuna, de forma dialógica e esclarecedora, em um ambiente, com tempo e local adequados, que aproxima a inter-relação. A ambiência acolhedora, muitas vezes, é suficiente para trazer a satisfação ao usuário, antes mesmo, da resolução de suas queixas. É garantida a manifestação do usuário por meio da privacidade, sigilo e vínculos de confiança. O oferecimento de alternativas de escolha se encontra cerceada pelas regras das instituições, limitando-se ao respeito às decisões dos usuários. O Conte Comigo tem favorecido a construção de redes solidárias e interativas entre gestores, trabalhadores e usuários, caminho para superação da vulnerabilidade dos usuários e conquista de sua autonomia, resposta às novas demandas da sociedade, a qual está mais consciente de seus direitos, porém sinalizam a necessidade de se ampliar a divulgação e efetivação destes.

**Suporte Financeiro:** Instituto de Saúde  
PPG- CCD - SES/SP