

# MUSEU DA PESSOA



Museu da Pessoa

*Uma história pode mudar seu jeito de ver o mundo.*

Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde (PNH)

## Participação do cidadão

História de [Maria Alice da Costa Silva](#)

Autor: [Museu da Pessoa](#)

Publicado em 16/03/2020

---

Projeto: Política Nacional de Humanização – Ministério da Saúde

Depoimento de Maria Alice da Costa Silva

Entrevistada por Sueli Andrade

Local: Rio de Janeiro - RJ

Data: 24 de novembro de 2006

Realização: Museu da Pessoa

Código da entrevista: PNH\_CB004

Transcrito por Susy Ramos

Revisado por Grazielle Pellicel

P/1 - Sueli Andrade

R - Maria Alice da Costa Silva

P/1 – Boa noite! Pra gente começar, queria que você falasse seu nome completo, local e data de nascimento.

R – Data de nascimento? (risos)

P/1 – É, o seu registro.

R – Vai aparecer isso no vídeo?

P/1 – Não, de maneira alguma.

R – Meu nome é Maria Alice da Costa Silva, nasci em 14 de outubro de 1955.

P/1 – Local?

R – Rio de Janeiro.

P/1 – Qual a sua profissão, Maria Alice?

R – Sou assistente social no Hospital de Ipanema.

P/1 – E qual a função nesse trabalho?

R – Sou responsável pelo setor de Serviço Social.

P/1 – E o que é humanização da saúde pra você?

R – A humanização é uma política, e você implementa, têm diversos dispositivos. No Hospital de Ipanema existe o Conselho Gestor, Conselho de Gestão Participativa, Ouvidoria, [e] agora nós ampliamos, fizemos processo de visita ampliada. Isso é pra que o usuário tenha acesso ao Sistema de Saúde, ao SUS.

P/1 – Você teria algum exemplo, alguma situação que você tenha vivenciado enquanto funcionária do SUS, de humanização?

R – Ah, todo dia!

P/1 – Pode contar uma situação, uma vivência? Onde foi?

R – Acho que todo dia você vivencia. Nós temos trabalho com a equipe de referência, que são profissionais, uma equipe multiprofissional que atende pacientes e participam do Programa de Cirurgia \_\_\_\_\_. Os profissionais desse Programa atendem o paciente de uma forma humanizada, ficam à disposição, tem roda de conversa no pré e pós-operatório.

P/1 – E alguma vivência de desumanização?

R – Não posso dizer isso, porque eu acho que o hospital que eu trabalho, inclusive, nós fizemos um trabalho sobre \_\_\_\_\_ e eu acredito que o hospital é muito aberto no atendimento à população, ele [cidadão] chega e é acolhido. Todos nós tentamos fazer o melhor possível sempre vendo a questão do usuário, ele tem que ter acesso aos serviços. Nunca vi desumanização dentro do hospital.

P/1 – O que mudou com a Política Nacional de Humanização tanto pro usuário quanto pro funcionário?

R – Acho que o usuário participa mais, discute através do Conselho de Gestão Participativa, conhece os processos sobre acessos. Isso está começando, tem que ter uma mudança de cultura dentro da instituição. Eu acredito que daqui a mais alguns anos o usuário vai estar realmente mais inserido nesse processo, ajudando até a discutir sobre as políticas. Isso já existe em nível de Conselho Distrital, ele participa e fornece ideias. O controle social é muito importante no Sistema de Saúde, no SUS.

P/1 – Você está no Hospital de Ipanema há quanto tempo?

R – Muitos anos, tem mais de 15 anos que eu estou lá.

P/1 – Pra encerrar, eu queria saber o que você achou de ter participado dessa entrevista.

R – Eu achei interessante, importante. Espero que venha contribuir pro Museu da Pessoa e pra história da humanização.

P/1 – Obrigada, Maria Alice!

[Fim do depoimento]