

Juliana Silva, Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann (orientadora)

Curso de Letras, UNISINOS

Resumo

Introdução

A saúde pública no Brasil, há anos, vem se modificando com a ajuda de políticas que surgem para humanizar o serviço, como o HumanizaSUS (2004), que busca a valorização dos sujeitos envolvidos nos processos de produção de saúde, dentre eles, usuários e profissionais da área. Dentro dessa perspectiva de mudança, faz-se necessário um estudo mais aprofundado de como ocorrem as interações entre médicos e pacientes, visando a divulgar as boas práticas já existentes e, quem sabe, aprimorar os atendimentos, de forma a humanizar as consultas, aqui especificamente aquelas focadas na saúde da mulher. Por essa razão, o presente trabalho, que faz parte de um projeto maior coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann, se propõe a analisar interações entre médicos e pacientes em consultas ginecológicas e obstétricas no momento da interação que inicia com a apresentação do problema, ou motivo da consulta, e termina no instante do encaminhamento médico, seja ele qual for.

A partir deste objetivo mais amplo, esta pesquisa analisa também a pergunta realizada pelo médico, que abre espaço para a apresentação do problema, e a forma como o médico colabora/participa com/da apresentação do problema pela paciente, visando perceber quais as implicações dessas formas de participação do médico para o andamento da interação.

Este trabalho foi realizado, principalmente, por meio do aparato teórico-metodológico da Análise da Conversa (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), que apresenta a noção de Par Adjacente, fundamental para a análise dos dados. O par adjacente, como o próprio nome sugere, constitui-se de duas partes, ou seja, dois turnos, que são produzidos um após o outro, por falantes diferentes. Os turnos dos pares adjacentes são ordenados e diferem-se entre primeira parte do par e segunda parte do par. A primeira parte do par realiza uma ação que restringe uma segunda ação e inicia algum tipo de troca (SCHEGLOFF, 2007), seja ela uma

pergunta, um convite, ou, como nos mostram os dados deste trabalho, um problema apresentado por uma paciente ao seu médico. A segunda parte vem para encerrar essa troca iniciada no turno anterior, ou seja, respondendo a pergunta, aceitando ou não o convite, e ainda, como exemplificado através dos dados aqui analisados, realizando um encaminhamento médico.

Metodologia

Neste trabalho utilizou-se o método qualitativo de pesquisa (TEN HAVE, 2004), pois este trabalho não visa a quantidade de interações, ou a quantidade de ocorrências de um fenômeno específico, e sim busca analisar especificamente algumas interações, sem generalizações. Os dados utilizados no desenvolvimento dessa pesquisa advêm de um projeto maior chamado “A construção da moralidade e de momentos delicados na interação em interações na saúde da mulher”, coordenado pela Profa. Dra. Ana Cristina Ostermann, do qual faço parte atualmente. A coleta de dados foi realizada em 2006, por participantes do grupo à época, em um posto de saúde da região Sul do país.

Os dados desta pesquisa, primeiramente, foram transcritos através do modelo proposto por Jefferson (1984), adaptado e traduzido por Schnack; Pisoni; Ostermann (2005). Após a revisão das transcrições, as análises foram realizadas por meio do aparato teórico-metodológico da Análise da Conversa (SACKS; SCHEGLOFF; JEFFERSON, 1974), além de estudos sobre interações médico-paciente (ROBINSON; HERITAGE, 2005, 2006).

Resultados

Como a pesquisa está em andamento, apresento alguns dos resultados obtidos até o momento, como a importância da pergunta que antecede a apresentação do problema, que pode ajudar na forma com que a paciente expõe suas queixas. Além disso, a apresentação do problema em que há a contribuição do médico através de perguntas de afunilamento (OSTERMANN; SOUZA, 2011), formulação (HERITAGE; WATSON, 1979) e outras confirmações de entendimento, tende a demandar menos explicações e justificativas pela paciente. Ao contrário disso, no modo em que não há engajamento interacional do médico, observa-se a dificuldade de apresentação do problema e, conseqüentemente, das queixas relacionadas a ele.

Conclusão

A pesquisa está em andamento, portanto, nossas conclusões são preliminares. Podemos apontar que a análise dessas duas formas de engajamento do médico durante a apresentação do problema pela paciente pode contribuir para a formação de profissionais médicos na medida em que auxilia esses profissionais a conduzirem, de maneira otimizada, a apresentação do problema pela paciente.

Como próximo passo na pesquisa, pretendemos analisar que relação há entre as duas formas de engajamento durante a apresentação do problema e os tipos de consulta que constam em nossos dados, a saber: primeira consulta, re-consulta e consulta pré-natal.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. **Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS**, 2004.

HERITAGE, John; MAYNARD, Douglas W. **Communication in Medical Care**: interaction between primary care physicians and patients. New York: Cambridge University Press, 2006.

_____. Revisiting authority in physician – patient interaction. In: DUCHAN, Judith Felson; DANA, Kovarsky (org.). **Diagnosis as cultural practice. Language, power and social process**, 16, 2005. p. 83-102.

_____; ROBINSON, Jeffrey D. The structure of patients' presenting concerns: the completion relevance of current symptoms. **Social Science & Medicine**, n. 61, 2005. p. 481-493.

_____; WATSON, D. R. Formulations as conversational objects. In: Psathas, G. **Everyday language: studies in ethnomethodology**. Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates, 1979. p.123-162.

OSTERMANN, Ana Cristina; SOUZA, Joseane de. **As demandas interacionais das ligações para o disque saúde e sua relação com o trabalho prescrito**. Alfa: revista de linguística, nº 53 (1), 2011.

SACKS, H., SCHEGLOFF, E. A. & JEFFERSON, G. **A Simplest Systematics for the Organisation of Turn-Taking for Conversation**. *Language*, 50, 1974. 696-735

SCHEGLOFF, E. A. **Sequence organization in interaction: a primer in Conversation Analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 2007. v. 1.

SCHNACK, C. M.; PISONI, T. D.; OSTERMANN, A. C. Transcrição de fala: do evento real à representação escrita. **Entrelinhas**, v.2, n.2, 2005.

TEN HAVE, Paul. (2004). **Understanding Qualitative Research and Ethnomethodology**. London, SAGE.