

O papel do “Outro” na humanização: ação e comunicação na construção da identidade

O artigo propõe analisar a construção de uma identidade humanizada dos usuários do SUS (Sistema Único de Saúde) a partir da comunicação não-estruturada (face a face) até a intermediada pelos meios de comunicação de massa (mediatizada), propondo uma reflexão sobre a importância da comunicação social na reestruturação da imagem do SUS a partir do reconhecimento humanizado do “outro”, tomando como exemplo algumas relações observadas no Hospital Municipal Odilon Behrens, em Belo Horizonte, através das atividades de sua Ouvidoria.

Com trechos de algumas cartas depositadas pelos usuários do Hospital nas urnas espalhadas pelo prédio da instituição, o texto apresenta dados que traduzem a realidade comunicacional e revelam os atores envolvidos no processo de interação entre usuários e direção, através de suas queixas, elogios e sugestões.

Um retrato da realidade vivenciada pelos usuários do SUS em uma instituição cuja trajetória nos últimos cinco anos buscou se pautar pela humanização de suas ações.