

Questões bioéticas do 'processo clínico' nos serviços hospitalares: análise dos princípios éticos

Calton Modesto Viagem *

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0001-5645-2274>

Cremildo Júlio Alfredo Rajabo **

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-6271-2287>

Resumo: O hospital sendo uma organização com responsabilidades éticas especiais, a inclusão de traços empresariais na sua estrutura não deve ser ignorada. O presente artigo objetiva debater sobre valores esperados para os hospitais; identificar e comparar valores declarados pelos hospitais nas suas páginas da internet e da literatura. Os dados foram obtidos por meio de análise de conteúdo. Trata-se de uma pesquisa bibliográfica. Em termos de resultados, os valores encontrados na literatura e nas páginas dos hospitais foram agrupados em seguintes categorias: assistência, compromisso social e administração. Os resultados revelam que os hospitais reconhecem a expectativa social em relação a uma instituição que, embora possa ter estrutura burocrática e organizacional com muitas semelhanças para com as empresas, diferencia-se das empresas por lidar com a vida e saúde das pessoas. Expressam o zelo que o hospital tem de dedicar a estes (vida e saúde), através dos administradores e os vários profissionais da instituição hospitalar para que seja imprimida a sua marca e compromisso social e transmitir a confiança aos pacientes.

Palavras-chave: Ética institucional; Administração hospitalar; Bioética

Bioethical issues of the 'clinical process' in hospital services: analysis of ethical principles

Abstract: The hospital being an organization with special ethical responsibilities, the inclusion of entrepreneurial traits in its structure should not be ignored. This article aims to discuss expected values for hospitals; identify and compare values declared by hospitals on their internet and literature pages. Data were obtained through content analysis. This is a bibliographic research. In terms of results, the values found in the literature and on the hospital pages were grouped into the following categories: assistance, social commitment and administration. The results reveal that hospitals recognize the social expectation in relation to an institution that, although it may have a bureaucratic and organizational structure with many similarities to companies, differs from companies in dealing with people's lives and health. They express the zeal that the hospital has to dedicate to these (life and health), through the administrators and the various professionals of the hospital institution so that its brand and social commitment is imprinted and transmits confidence to the patients.

* Mestrando em Saúde Pública, na Universidade Aberta/ Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância, Licenciado em Gestão Ambiental, Técnico de Medicina Preventiva. E-mail: cviagem@isced.ac.mz; viagemmarnela@gmail.com;

** Estudante Mestrando em Saúde Pública, na Universidade Aberta/ Instituto Superior de Ciências e Educação a Distância, Licenciado em Gestão Ambiental e Desenvolvimento Sanitário, Técnico de Medicina Preventiva. E-Mail: rajabocremildo@gmail.com; Crajabo@isced.ac.mz

Keywords: Institutional Ethics; Hospital Administration; Bioethics

Introdução

O hospital diferentemente de qualquer outra organização lida com um elemento bastante valioso: a vida de pessoas (o maior valor é a vida). Sendo uma organização que prestado serviços, incorpora uma área de atividade econômica e algumas características das empresas em termos estruturais. Assim, torna-se imprescindível incorporar o hospital por princípios éticos. Bioética, ética clínica e ética profissional são campos da ética aplicada que tem enfoque a pesquisa em seres humanos, a autonomia e o cuidado do paciente, a relação clínica e outras questões éticas.

Os médicos estão obrigados a proceder à documentação e registro da atividade clínica, e, deste modo, todos temos vários processos clínicos, arquivados nos vários serviços de saúde de que somos utentes, refere a Associação Fazedores da Mudança. O processo clínico é a “pasta” que reúne toda a informação recolhida e registrada pelo médico durante a atividade clínica.

O acesso à informação nela contida é, por princípio, livre, independentemente da entidade que o detém (sector público e sector privado). Pode ser solicitada para conhecer e perceber melhor ou para pedir, por exemplo, uma segunda opinião sobre um diagnóstico. Este direito tem apenas duas exceções: aceder às meras anotações pessoais do médico ou, em circunstâncias excepcionais, devidamente justificadas, em que seja inequivocamente demonstrado que isso lhe possa ser prejudicial. Nessas circunstâncias, "é o médico que, com o conhecimento que tem ou que vai obter da personalidade dessa pessoa, avalia caso a caso o que deve e como deve ser dito", Sociedade Portuguesa de Medicina Interna (SPMI).

O acesso a este tipo de informação (além de ter um papel relevante, para a população em geral, na manutenção da saúde do indivíduo) assume particular importância nos casos «em que a pessoa fica doente e é importante que perceba qual a sua doença e o que se deve/ou pode fazer nessa situação. Esta informação tem dois objetivos: por um lado, a generalidade das doenças precisa de envolvimento do doente para completar o tratamento (cumprir as prescrições médicas) e para prevenir ou estar atento às possíveis complicações, o que só se pode fazer quando se está informado; por outro, há doenças que são crónicas, e, por isso, obrigam a ter estilos de vida ajustados a essa doença e a fazer tratamentos apropriados.

Organizar os processos traz um controle mais efetivo das atividades, o que resulta em tomadas de decisão mais precisas, mais vantagem competitiva e possibilidade de crescimento sustentável. A Bioética orienta-se por quatro princípios que devem ser analisados para resolver dilemas éticos sobre atendimentos ou tratamentos de saúde, Nomeadamente: **autonomia, beneficência, não-maleficência e justiça**.

A autonomia determina que a vontade do paciente quanto aos tratamentos deve ser respeitada. Sabendo disso, os profissionais de saúde devem agir respeitando esses princípios pessoais e morais. Este princípio tem algumas exceções, como: atendimentos urgentes em que há risco de morte, doenças que devem ser obrigatoriamente notificadas ou quando o paciente não possui capacidade de decisão; A beneficência determina que tratamentos médicos devem ser aplicados considerando o máximo de benefício com a menor quantidade de prejuízos. A beneficência é a obrigação médica de fazer o que for melhor para o paciente, escolhendo os tratamentos que não causem danos ou que causem o menor prejuízo possível;

A não-maleficência se relaciona com a beneficência e determina que os profissionais de saúde devem fazer o possível para evitar danos intencionais aos pacientes. O objetivo é evitar que os pacientes tenham que lidar com outras dores ou prejuízos além dos que já existem como consequências de sua condição de saúde. Por exemplo, sempre que possível, deve-se evitar o uso de medicações que tenham efeitos secundários, que causem dor ou outros prejuízos de saúde;

O princípio da justiça determina que o acesso ao atendimento médico e aos tratamentos de saúde deve acontecer de forma justa, observando-se as necessidades dos pacientes. Define que os profissionais de saúde tratem todos os doentes com o mesmo cuidado e atenção, sem diferenças no tratamento por questões sociais, culturais, étnicas, de gênero ou religiosas. Também se refere à igualdade na avaliação dos tratamentos mais adequados a cada situação.

Para isso, é preciso considerar tanto os valores morais e éticos do paciente, como a realidade de sua saúde e a necessidade do tratamento. A pesquisa surge num momento em que muitos populares se queixam do mau atendimento hospitalar, apesar de existência de princípios norteadores da atuação dos profissionais do sector, daí questionar-se sobre que princípios orientam os profissionais da área, fora da **autonomia, beneficência, não-maleficência e justiça**.

Em termos de objetivos do artigo, o mesmo pretende de forma geral: debater sobre valores esperados para os hospitais. Especificamente: identificar e comparar valores declarados pelos hospitais nas suas páginas da internet e da literatura; mencionar os princípios bioéticos que norteiam a atuação dos profissionais da saúde; analisar alguns valores éticos de atuação hospitalar. A pesquisa é relevante do ponto de vista acadêmico porque a mesma visa enriquecer o debate em torno das questões éticas na área da saúde, uma matéria ainda muito por explorar. Em termos sociais, a mesma vai contribuir para que a sociedade desperte no sentido da existência de muitos direitos seus por serem observados (em termos bioéticos) no atendimento hospitalar.

Enquadramento teórico da pesquisa

Apesar dos avanços, comparativamente, pouca atenção tem sido dada aos aspectos relacionados à ética organizacional na assistência à saúde. E a atenção à saúde tem se tornado mais e mais institucionalizada na sua prestação, gestão e financiamento (Werhane et al., 2000). Para introdução da ética numa organização necessário determinar a sua finalidade; estabelecer estratégias; o seu fim; forjar o seu caráter e agir de acordo com os direitos das pessoas, da sociedade e dos povos (Cortina et al., 1996). A ética é extremamente fundamental para a estrutura organizacional e ela deve incluir: as forças e as habilidades presentes ou esperadas a estrutura; os valores compartilhados na cultura organizacional; a estratégia; as pessoas; o estilo de direção; os sistemas; os procedimentos; os conceitos que guiam as ações (Peters et al., 1984).

Os princípios éticos organizacionais devem estar em consonância com as expectativas do cliente e respeitar os direitos deste, de modo a evitar o descrédito da organização. As organizações têm de satisfazer as expectativas da sociedade e as suas decisões são a demonstração em termos públicos da sua ética (Bernardo, 1993). As atividades de uma organização têm repercussões sociais e serão vistas como sendo humanas ou desumanas de acordo a moralidade dos valores que as orientam. Deste modo, a ética não é uma simples performance suplementar, mas sim, um item de eficácia vital para as organizações (Cortina, Conill, 2005).

De acordo com Zoboli (2004), existem várias correntes que abordam a ética institucional: enquanto parte da ética: marca os valores da organização e padroniza as condutas, a ponto da ética ser a marca registrada da instituição; enquanto processo de decisão: decisão ética no espaço interno da organização; enquanto preocupação com as

relações tanto externas, assim como internas: preocupação ética com os clientes e com o Poder Público; enquanto ramo da ética: princípios éticos aplicados aos negócios; São características da ética nas organizações: consideração dos impactos das decisões tomadas; função social, devendo ouvir as reclamações e sugestões dos consumidores, assim como dos membros da organização.

Assim, uma organização será considerada ética quando perseguir seus objetivos e satisfizer as necessidades humanas, com rapidez, iniciativa, cooperação, solidariedade, responsabilidade e justiça, demonstrando que guiam-se por princípios de bom caráter, criam um clima ético e pautam suas decisões nos valores éticos. A vida das organizações está repleta de valores implícitos ou explícitos que a sustentam, marcam as formas de atuação, critérios de apreciação para a aceitação ou rejeição das normas e fatos.

Os valores, enquanto elementos do conjunto de ideias, conhecimentos, costumes, hábitos, aptidões, símbolos e ritos, que caracterizam uma organização, integram a cultura organizacional. O desafio que existe é manter-se ético o tempo todo e não só por conveniência. Os valores compartilhados por uma organização podem ser divididos em valores finais e os operativos. Os finais representam a visão e a missão da organização e os operativos ou instrumentais as formas de pensar e de agir, com a finalidade de concretizar a sua visão e missão.

Falar de ética organizacional deixa de ser percebido como uma ameaça para ser visto como um diferencial de oportunidade e êxito. Valores e princípios como confiança, criatividade, honestidade e beleza são tão ou mais importantes que as compensações ou gratificações financeiras e contribuem de forma decisiva para a satisfação profissional e pessoal dos funcionários. Se estes valores não forem assegurados, eleva-se o risco de insatisfação, apatia, aborrecimento e alienação. Os valores e a correta administração dos mesmos é indispensável para a motivação dos integrantes da organização e ao mesmo tempo para o sucesso da organização.

A direção por valores é um instrumento poderoso e valioso para se atingir o que a organização preconiza como excelência em termos de ética organizacional, mas esta excelência não deve ser buscada somente no meio interno, pois o respeito aos direitos humanos e ao meio ambiente também são obrigações de uma ética organizacional regida por valores. A ética das organizações de saúde, é uma modalidade de ética das organizações. Entretanto, tais organizações têm um conjunto de ações peculiares que dão margem a problemas éticos específicos.

Em primeiro lugar, quem paga habitualmente os bens e serviços não é propriamente o consumidor, mas uma agência governamental ou companhia de seguro. Assim, pode ocorrer a tendência de se focar mais a questão dos custos de que a qualidade da intervenção. Não é o paciente quem decide o serviço que irá contratar, mas sim o responsável por essa decisão é o médico, através da prescrição. O médico torna-se um agente com função dupla, pois não só analisa a necessidade de uma determinada intervenção ao paciente, mas também o custo da intervenção.

O consumidor é, até certo modo considerado vulnerável, por encontrar-se numa situação de paciente, debilitado e ansioso, com o agravante, da maior parte dos pacientes desconhecer as políticas de prestação de assistência das instituições de saúde. Há que acrescentar a assimetria entre a procura e a oferta, pois o hospital não consegue atender a todas as exigências dos consumidores, principalmente quando tem um custo com o qual nem todos conseguem pagar.

O hospital deve ter a sua identidade e missão claras a fim de bem nortear suas decisões. Mesmo sendo, muitas vezes, uma entidade com finalidade lucrativa não deixa de ser uma organização com responsabilidades éticas especiais para com a sociedade. O presente artigo aborda de forma exploratória as missões, visões e crenças patentes em websites de hospitais, com o objetivo de aferir os valores éticos neles existentes. Em termos de objetivos foram: Identificar valores esperados para os hospitais; identificar e comparar valores declarados pelos hospitais nas suas páginas da internet e da literatura.

Metodologias ou Procedimentos metodológicos

Este artigo baseou na pesquisa documental, nos métodos qualitativa, exploratória, descritiva. A Pesquisa é Exploratória, pois de acordo com Marconi e Lakatos (1992), o objetivo central reside em proporcionar maior familiaridade com o problema para deixá-lo mais explícito. Planejamento bastante flexível (levar em consideração os diferentes aspectos relativos ao fato a ser estudado).

A pesquisa quali-quantitativa, pois “a pesquisa qualitativa proporciona uma melhor visão e compreensão do contexto do problema, enquanto a pesquisa quantitativa procura quantificar os dados e aplica alguma forma da análise estatística” (Nascimento, 2002). A pesquisa qualitativa tem o ambiente natural como fonte direta de dados e o pesquisador como seu principal instrumento, daí que, nesta vertente, os dados coletados são predominantemente descritivos.

A pesquisa quantitativa é uma classificação do método científico que utiliza diferentes técnicas estatísticas para quantificar opiniões e informações para um determinado estudo. O uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações mediante a máxima valorização do contacto direto com a situação estudada, bem como, possibilita o tratamento dos dados por meio de técnicas estatísticas (Gil, 1991).

A pesquisa documental serviu para ajuizar a cientificidade das abordagens. Em suma este método serviu para ser fiel aos conceitos científicos, mas sem deixar de pôr em conta a análise crítica das informações colhidas. Para a identificação dos valores declarados pelos hospitais, foram feitas buscas recorrendo ao Google, selecionado hospitais que nas suas páginas contém: missão, visão, valores e responsabilidade social. Toda a documentação foi submetida à análise de conteúdo, segundo diretrizes propostas por Bardin (1977).

Resultados

Com base no estudo, pode-se considerar o hospital como uma instituição que engloba vários recursos (materiais, humanos e não-materiais), elementos e dispositivos que, na busca das finalidades assistenciais à pessoa humana, de articulam-se em sistemas lógicos distintos. A gestão do hospital tem aspectos peculiares, quando comparada à administração de outros tipos de organização. Foram identificados alguns valores considerados necessários para a missão do hospital (Princípios ou Valores éticos esperados para o hospital).

A análise de conteúdo da literatura resultou na identificação de valores relativos à assistência, administração e compromisso social (vide tabela I). Valores declarados nas páginas dos hospitais e clínicas (totalizando 15 hospitais), sendo 6 de hospitais públicos e 9 clínicas privados. Destes, 9 eram com finalidade lucrativa e sete sem finalidade lucrativa (as clínicas privadas). Os valores *estavam* declarados com títulos tais como: missão; visão; responsabilidade social; valores e princípios. Elementos que têm haver com à assistência o respeito aos direitos do paciente, buscando preservar e promover a autonomia das pessoas atendidas, sem qualquer tipo de discriminação.

Tabela I: Valores éticos Hospitalares

Assistência	Respeito aos direitos do paciente: defesa dos direitos do paciente, respeito aos direitos do paciente; Melhoria contínua: aprimoramento, educação continuada, atualização; Competência técnica: competência e desenvolvimento científico com ética; Atenção integral: cura, reabilitação; Excelência na atenção à saúde: beneficência do paciente e excelência na assistência; Atendimento humanizado: cuidado, foco primário na pessoa como razão de ser, humanização; promoção à saúde; Foco na assistência: foco na finalidade da instituição e cuidado à pessoa;
Administração	Gestão eficiente: viabilidade econômica, eficiência na gestão, proteção da saúde do trabalhador. Espírito de equipe: cooperação, diálogo, trabalho em equipe;
Compromisso social	Compromisso: ética, compromisso, integridade, coerência e congruência. Justiça: equidade, igualdade, justiça, solidariedade, respeito aos direitos legais; Responsabilidade social: metas e objetivos para além da viabilidade econômica, defesa dos direitos humanos, atendimento voltado para às necessidades da comunidade, participação da equipe na tomada de decisões, proteção da saúde ambiental, benefício social, preocupação com a saúde da coletividade.

Fonte: Cortina, 2005

Os valores presentes nas páginas da internet dos hospitais são a missão, visão, valores institucionais e princípios, a Responsabilidade social. Quanto aos valores relativos à assistência espera que haja o respeito aos direitos do paciente aparece em declarações que buscam a preservação e promoção da autonomia das pessoas atendidas, sem qualquer tipo de discriminação. Cuidar da saúde, através da assistência física, espiritual e social.

O foco na assistência é visto como: enfoque na excelência do atendimento, eficiência operacional, uma vez que os pacientes são a razão da existência. A valorização

da excelência na atenção à saúde, pode ser percebida nas declarações: Fazer do hospital X uma referência em serviços hospitalares. O atendimento humanizado aparece como o sentido da eficiência administrativa e excelência técnica. Os valores relativos à administração são: o espírito de equipe, que está expresso como: Contribuições ao nosso esforço e o reconhecimento da força do trabalho coletivo: Valorize o espírito de trabalho em equipe multiprofissional.

Valores relativos ao compromisso social

A Justiça inclui preocupações com igualdade, equidade, acesso aos bens e serviços: Prestar assistência médico-hospitalar a todos que necessitem (Produção de equidade social); A responsabilidade social incorpora a cidadania em geral, extrapolando o âmbito do sector saúde: Construção de uma sociedade economicamente próspera e socialmente justa; Inserindo-se de forma cidadã na sociedade Preservação do meio ambiente; A prática da responsabilidade social empresarial reflete esse engajamento e é caracterizada pela permanente preocupação com a qualidade ética das relações da empresa com seus diversos públicos: colaboradores, clientes, fornecedores, meio ambiente, comunidades onde estão inseridas e poder público. Desenvolvimento humano integral é a meta na busca da universalização dos direitos humanos e sociais; Contribuir para o desenvolvimento contínuo das pessoas, das comunidades e dos relacionamentos entre si e o meio ambiente; Colaborar com uma sociedade na qual prevaleçam a honestidade, a lealdade e o respeito;

Conclusão

O hospital incorpora na sua estrutura traços do modelo organizacional e burocrático comuns às empresas, mas por tratar da vida de pessoas, este modelo estrutural formado por elementos humanos, materiais, e financeiros adquire uma característica mais específica e, portanto, necessita incorporar e a componente ética comprometendo-se com o bem-estar e a vida das pessoas.

Na sua gestão deve-se primar por impulsionar a difusão do caráter e dos valores institucionais na sociedade, por forma a que os valores éticos perseguidos pelo hospital se materializem em termos de benefício e garantia dos direitos dos doentes ou pacientes, principalmente em situações nas quais se corre o risco de focalizar aspectos econômicos

e financeiros. O hospital é uma organização ética que deve agir como agente moral presente na sociedade com uma atitude zeladora da saúde e bem-estar dos cidadãos, a fim de não se afastar dos seus propósitos humanitários.

Recomendações: a visão e missão dos hospitais devem ser a declaração pública dos valores humanitários compartilhados por todos que trabalham na organização. A atuação dos profissionais deve primar por princípios bioéticos de modo a favorecer a confiança tão almejada pelos pacientes para se deixarem cuidar.

Referências

Agich G.J.; Forster H. *Conflicts of interest and management in managed care*. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics. vol. 9, p.189-204, 2000.

Bardin, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Edições 70, 1977.

Bernardo, J. *Ética de los negocios*. Buenos Aires: Macchi, 1993.

Cortina, A; Conill, J.; Domingo-Moratalla, A., García-Marzá, V. D. *Ética de la empresa*. 2.ed. Madrid: Trotta, 1996.

Cortina, A.; Conill J. *Ética, empresa y organizaciones sanitárias*. In: Simón, P. (Eds.). *Ética de las organizaciones sanitárias: nuevos modelos de calidad*. Madrid: Triacastela/Asociación de Bioética Fundamental y Clínica, 2005.

Fortes, P. A. C. Reflexão bioética sobre a priorização e o racionamento de cuidados de saúde: entre a utilidade social e a equidade. *Cadernos de Saúde Pública*. 2008; vol. 24, nº3, p.696-701, 2008.

Peters, T. J.; Waterman R. H. *Lessons from America's best-run companies*. New York: Warner, 1984.

Pinho, M. M. Racionamento dos cuidados de saúde: problemática inerente. *Cadernos de Saúde Pública*. Vol.24, nº3, p.690-5, 2008.

Werhane, P. H. Business ethics, stakeholder theory, and the ethics of healthcare organizations. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*. Vol. 9, p.169-81, 2000.

Werhane, P.H.; Rorty MV. *Organization ethics in healthcare*. Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics, vol. 9, p.145-146, 2000.

Zoboli, E.L.C.P. *Ética e administração hospitalar*. 2.ed. São Paulo: Editora do Centro Universitário São Camilo, 2004.

Recebido em: 11/05/2022

Aceito em: 20/09/2022

Para citar este texto (ABNT): VIAGEM, Calton Modesto; RAJABO, Cremildo Júlio Alfredo. Questões bioéticas do 'processo clínico' nos serviços hospitalares: análise dos princípios éticos. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), vol.2, nº Especial II, p. 85-95, 2022.

Para citar este texto (APA): Viagem, Calton Modesto; Rajabo, Cremildo Júlio Alfredo (2022). Questões bioéticas do 'processo clínico' nos serviços hospitalares: análise dos princípios éticos. *Njinga & Sepé: Revista Internacional de Culturas, Línguas Africanas e Brasileiras*. São Francisco do Conde (BA), 2 (Especial II): 85-95.