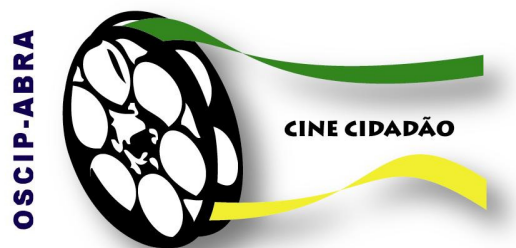


ASSOCIAÇÃO AMIGOS DO BRASIL EM PROL DA ÉTICA OSCIP-ABRA  
E  
CENTRO DE ENSINO MÉDIO STELLA DOS CHERUBINS

CLEITON PEREIRA DOS REIS



O DESRESPEITO À DIGNIDADE HUMANA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO  
PÚBLICO DE SAÚDE

Brasília  
2008

## **REALIZAÇÃO:**

ASSOCIAÇÃO AMIGOS DO BRASIL-OSCIP-ABRA  
CURSO CINE CIDADÃO NAS ESCOLAS

Presidente  
Cleiton Pereira dos Reis

## **EQUIPE TÉCNICA**

Coordenador e Relator da Pesquisa  
Cleiton Pereira dos Reis

Apoio  
Márcia Batista de Oliveira dos Reis

## **EQUIPE DE CAMPO (estudantes)**

Ari Santos da Mota Fernandes  
Célio Rodrigo Soares dos Santos Lima  
Cíntia C. Farias  
Franciele Silva de Freitas  
Inajá Neiva dos Santos  
Jéssica Dias Marques  
Jéssica Rezende de Souza  
Neide Cristina Gomes Rabelo  
Pedro Guilherme de Oliveira Guimarães

## Ponto I – Identificação da pesquisa

<b>Dados Técnicos</b>	
Autoria Pesquisa	Oscip-Abra e Escola Stella dos Cherubins
Execução	Cursandos do Curso Cine Cidadão
Pesquisa	O desrespeito à dignidade humana na prestação de serviço público saúde
Abrangência	Hospital, Pronto-Socorro e Posto de Saúde de Planaltina-DF
Entrevistas	43
Amostra	Probabilística – Aleatória Simples
Checagem	Telefonema aos entrevistados
Margem de erro	2%
Cursandos Participantes	09
Campo	Dezembro de 2008

## Metodologia

A pesquisa denominada “O desrespeito à dignidade humana na prestação do serviço público de saúde”, objeto da vivência proposta pelo Curso Cine Cidadão, foi realizada pela Associação Amigos do Brasil em prol da ética com a orientação da Coordenação do Curso Cine Cidadão. Teve a participação dos estudantes da Escola Stella dos Cherubins. A pesquisa foi realizada durante a primeira quinzena do mês de dezembro de 2008 e tramitou as seguintes fases:

- Os estudantes participaram do Curso Cine Cidadão de agosto a dezembro, recebendo expressiva orientação acerca de temas de ordem comunitária. Foram ministrados nesse período os seguintes conteúdos: a) Preservação do Meio Ambiente Natural; b) Direitos Humanos e Paz Mundial; c) Cidadania e Democracia; e d) Direitos Fundamentais e Direitos Sociais.
- No início de novembro, atendendo à proposta da vivência do curso, abriu-se a discussão para a escolha de um tema que pudesse ratificar a compreensão dos estudantes acerca dos módulos que foram ministrados. A vontade geral dos cursandos foi no sentido de realizar algo relacionado ao módulo Direitos Humanos e

Paz Mundial. Após a escolha, restava à turma delimitar o tema, esta posicionou-se em abordar o problema inserido na prestação do serviço público de saúde de Planaltina –DF – dimensão aproximada do desrespeito à dignidade humana do paciente que precisa de atendimento médico.

- A segunda fase requeria dos envolvidos discussão sobre o modo mais eficaz e científico que pudesse atingir o tema delimitado. Tal discussão se deu no início da segunda quinzena de novembro, finalizando-se em duas aulas. O resultado dos debates convergiu para a consecução da presente pesquisa.
- Na última semana de novembro, houve a elaboração do questionário, objeto de pesquisa de campo, pelo orientador do curso. A elaboração foi aprimorada com a participação dos fundadores da OSCIP-ABRA e dos cursandos. Nesta fase, o questionário foi submetido a testes até ser finalizado.
- Na primeira semana de dezembro, os cursandos receberam a devida orientação sobre o método de aplicação dos questionários. O local escolhido atendeu aos critérios da praticidade e da regionalidade dos estudantes. O objetivo era aproveitar o tema para, também, repassar aos cursandos a realidade das pessoas que precisam de atendimento médico. Cada cursando recebeu 05 questionários, cabendo-lhe o dever de aplicar no mínimo 04 no prazo de 08 dias.
- Os questionários foram devolvidos ao Coordenador da Pesquisa e foram sujeitos a uma avaliação de veracidade dos conteúdos coletados. Aleatoriamente foi selecionado 1 (um) questionário por aluno e o respectivo entrevistado foi contatado para confirmar a aplicação do questionário.
- Na seqüência, após a verificação, os resultados coletados receberam tratamento estatístico da Márcia Batista de Oliveira dos Reis e em seguida foram encaminhados ao coordenador-orientador para a confecção do relatório final da pesquisa.

## **INTRODUÇÃO**

A presente pesquisa visa saber se a disposição do serviço público de saúde, prestado pelo poder executivo, no âmbito da relação entre paciente e servidor público, respeita a dignidade humana? Saliente-se que, não necessariamente, este valor universal se manifestará apenas na presteza mecânica do atendimento e na aplicação do medicamento.

O objeto da pesquisa volta-se, então, em analisar, subjetivamente e objetivamente, se, por meio do tratamento dado pelo servidor público de saúde ao paciente, há respeito e observação aos direitos humanos.

## **VIAS METODOLÓGICAS**

Cada estudante recebeu 06 questionários e orientações de que forma abordar o paciente e, também de como não influenciar na resposta do entrevistado.

Como a pesquisa é parte integrante da vivência do Curso Cine Cidadão, foi delimitada a área de atuação dos pesquisadores que foi realizada no pronto-socorro do hospital de Planaltina-DF, uma vez que facilitava a movimentação do estudante.

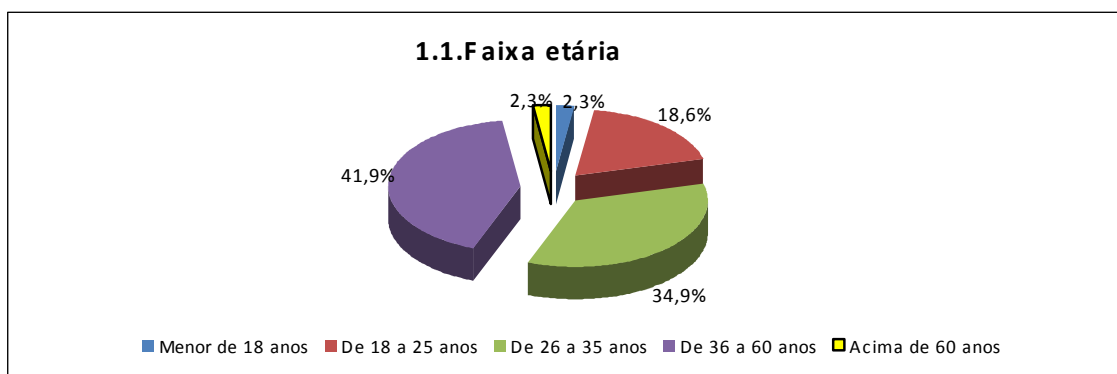
## Ponto II – Análise dos dados coletados

**1. BASE ESTRUTURAL:** este tópico tratou de identificar as pessoas que foram entrevistadas e a situação socioeconômica das mesmas. Fez-se necessário identificar os seguintes quesitos: idade, renda, escolaridade e sexo.

1.1. A primeira planilha indica que pouco mais de 80% dos pacientes estão entre 26 e 60 anos, com isso, conclui-se que o público que mais demanda é composto por jovens e jovens adultos.

1.1 Faixa etária	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
menor de 18 anos	01	2,3%	2,3%
18 a 25 anos	08	18,6%	18,6%
26 a 35 anos	15	34,9%	34,9%
36 a 60 anos	18	41,9%	41,9%
acima de 60 anos	01	2,3%	2,3%
total dos preenchidos	43	100%	100%
não preenchidos	0	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

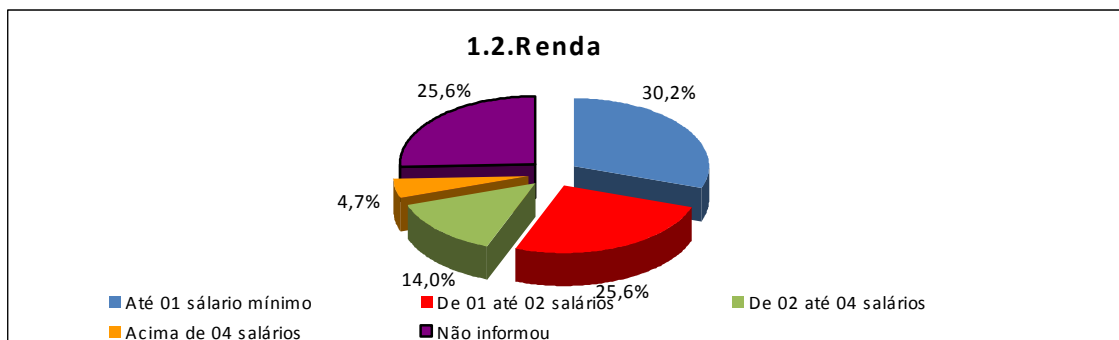
GRÁFICO 01 – FAIXA ETÁRIA



1.2. O segundo quesito mostra a renda dos pacientes entrevistados, prevaleceu dentre os 74,4% preenchidos a renda de até 1 salário mínimo chegando a 30,2%, em seguida até 2 salários mínimos 25,6%. Estes dados não fogem à regra do poder aquisitivo, ou seja, quanto menor a renda, maior a dependência ao Sistema Único de Saúde-SUS e revelam, também a incapacidade financeira dessas pessoas em terem um plano de saúde particular.

1.2. Renda do entrevistado	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
até 01 SM (R\$415,00)	13	30,2%	40,6%
01 a 02 SM (R\$416,00 a R\$830,00)	11	25,6%	34,4%
02 a 04 SM (R\$831,00 a R\$1.660,00)	06	13,9%	18,7%
mais de 04 SM (R\$1.661,00)	02	4,7%	6,3%
total dos preenchidos	32	74,4%	100,0%
não preenchidos	11	25,6%	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

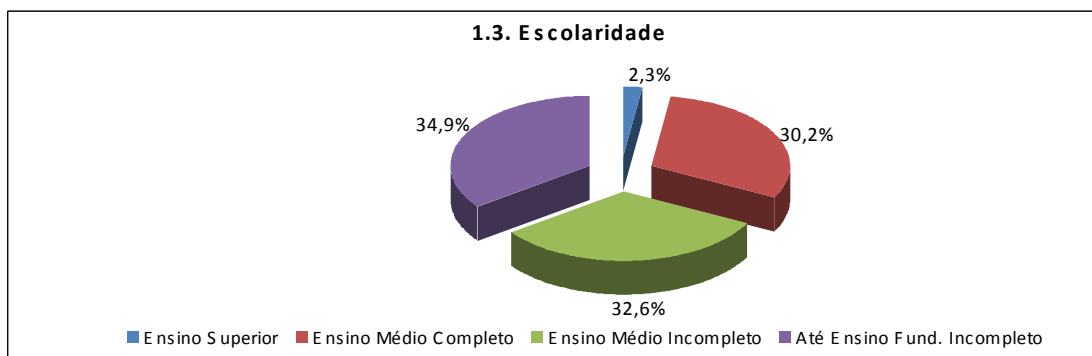
**GRÁFICO 02 – RENDA DO ENTREVISTADO**



1.3. Dando sequência à estruturação básica do perfil do paciente entrevistado, passou-se à análise do grau de escolaridade. Este dado é importante para a pesquisa, pois evidencia o nível de conhecimento e se este influencia na conscientização acerca dos direitos humanos. Verifica-se que a maior parte dos entrevistados (34,9%) possuem somente o ensino fundamental incompleto.

1.3. Escolaridade	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
superior	01	2,3%	2,3%
ensino médio completo	13	30,2%	30,2%
ensino médio incompleto ou ensino fundamental completo	14	32,6%	32,6%
até ensino fundamental incompleto	15	34,9%	34,9%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

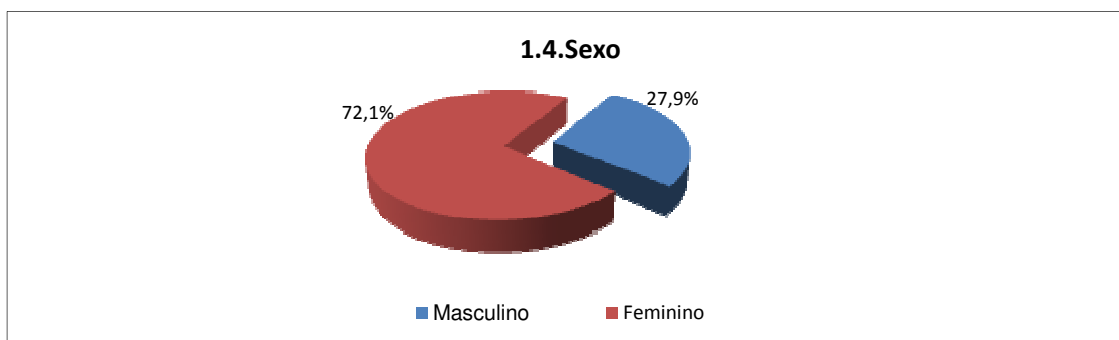
**GRÁFICO 03 – ESCOLARIDADE**



1.4. Esta planilha traz um dado com uma maior disparidade de percentagem. Foi identificado que 72,1% dos entrevistados eram mulheres. Aqui cabe uma reflexão para objeto de outra pesquisa – quanto à política pública de saúde voltada à mulher –, tendo em vista que está atrelada ao exame de um fato social.

1.4. Sexo	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
Masculino	12	27,9%	27,9%
feminino	31	72,1%	72,1%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 04 – SEXO DO ENTREVISTADO**

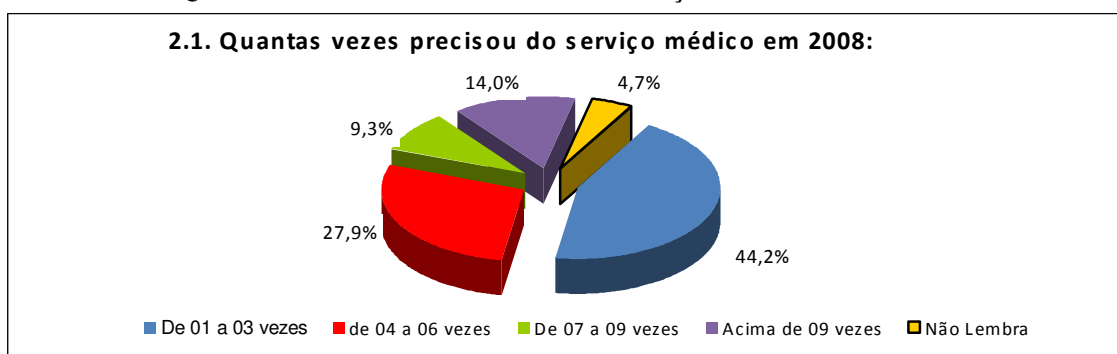


**2. DEMANDA X OFERTA X QUALIDADE:** este tópico mostra dados relacionados à demanda, oferta e qualidade do serviço público saúde. Procurou-se enfatizar mais a qualidade do serviço prestado pelos servidores – médico, enfermeiro e recepcionista –, tendo em vista que este dado responde melhor ao objeto da pesquisa, não obstante a carga de subjetividade radicada nas questões e nas respostas.

2.1. 44,2% dos entrevistados necessitaram de uma a três vezes do serviço médico no ano de 2008, apenas 14,0% recorreram mais de nove vezes ao serviço médico. A média de atendimento por pessoa ao ano é alta, porém esse ponto pode ser mais bem discutido em matéria mais específica à saúde das pessoas.

2.1.Quantidade de vezes que precisou do serviço médico em 2008	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
01 a 03 vezes	19	44,2%	44,2%
04 a 06 vezes	12	27,9%	27,9%
07 a 09 vezes	04	9,3%	9,3%
mais de 09 vezes	06	14,0%	14,0%
não lembra	02	4,7%	4,7%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

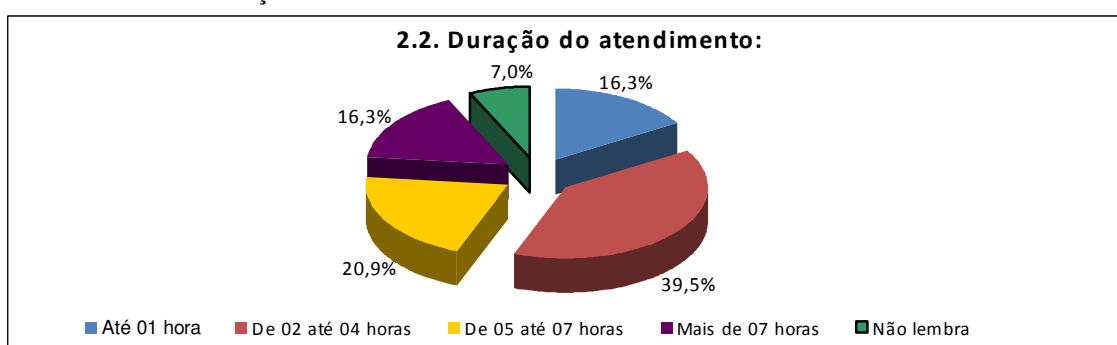
## GRÁFICO 05 – QUANTAS VEZES PRECISOU DO SERVIÇO MÉDICO EM 2008



2.2. A duração do tempo de atendimento está naturalmente ligada à questão dos direitos humanos. A maioria dos entrevistados, 39,5%, teve que esperar de 2 a 4 horas para ser atendido, enquanto o atendimento de 1 hora foi privilégio de apenas 16,3% dos entrevistados. Ressalta-se que esse tipo de atendimento, demorado e ao mesmo tempo urgente, não sofre nenhuma reprovação objetiva do Estado, quando, na verdade, é a ocasião em que a pessoa mais precisa de celeridade no atendimento.

2.2. Duração do atendimento	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
Até 01 hora	07	16,3%	16,3%
02 a 04 horas	17	39,5%	39,5%
05 a 07 horas	09	20,9%	20,9%
mais de 07 horas	07	16,3%	16,3%
não lembra	03	7,0%	7,0%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

## GRÁFICO 06 – DURAÇÃO DO ATENDIMENTO

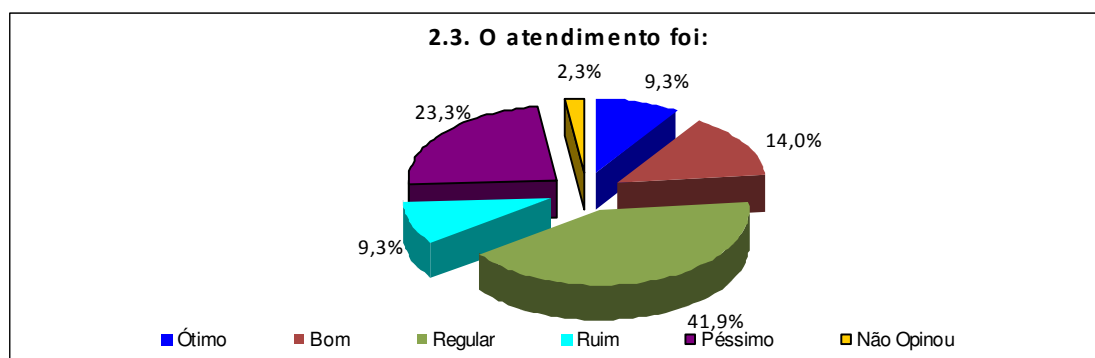


2.3. Outro dado importante para analisar é se há respeito à dignidade humana do paciente no momento em que ele precisa ser atendido. Na opinião de 41,9% dos entrevistados, o atendimento foi regular; já 23,3% consideram o atendimento péssimo.

Verifica-se por meio destes dados que o atendimento no geral não é bem visto pelos pacientes.

2.3 Em sua opinião o atendimento foi:	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
ótimo	04	9,3%	9,3%
bom	06	14,0%	14,0%
regular	18	41,9%	41,9%
ruim	04	9,3%	9,3%
péssimo	10	23,3%	23,3%
não opinou	01	2,3%	2,3%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

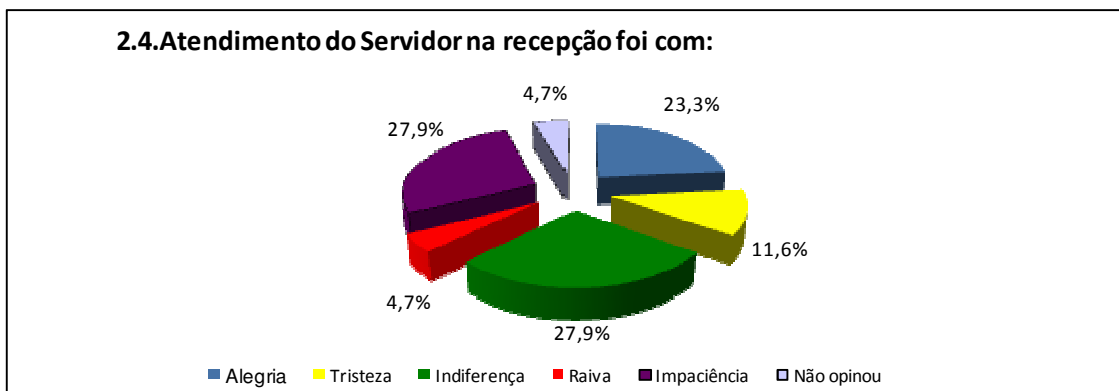
**GRÁFICO 07 – EM SUA OPINIÃO O ATENDIMENTO FOI:**



2.4. Esta planilha analisa apenas o comportamento do servidor público que atua na recepção. Os 27,9% que consideraram o recepcionista indiferente somados aos 27,9% que consideraram o recepcionista impaciente contra os 23,3% que avaliaram o comportamento com alegria demonstram ausência de humanismo desse servidor público.

2.4. O atendimento do Servidor na recepção foi com:	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
alegria	10	23,3%	23,3%
tristeza	05	11,6%	11,6%
indiferença	12	27,9%	27,9%
raiva	02	4,7%	4,7%
impaciência	12	27,9%	27,9%
não opinou	02	4,7%	4,7%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

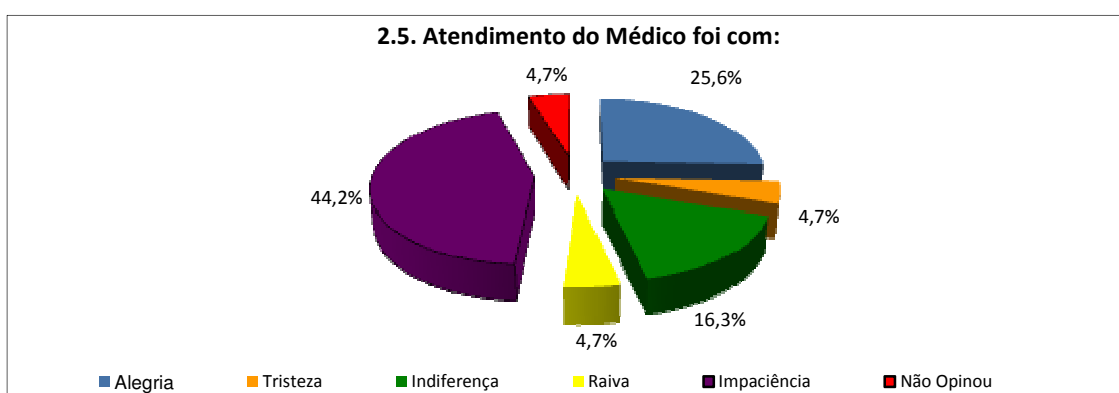
**GRÁFICO 09 – ATENDIMENTO DA RECEPÇÃO FOI COM:**



2.5. Esta planilha analisa o comportamento do médico, tendo em vista este ser o segundo momento do atendimento médico. A maioria dos entrevistados considerou o comportamento do médico como impaciente, e somente 25,6% consideraram o comportamento como alegre. Esta questão demonstra que o paciente enfrenta, mesmo após ter passado pela recepção, uma realidade de má vontade, o que abala ainda mais a sua dignidade.

2.5. O atendimento do Médico foi com:	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
alegria	11	25,6%	25,6%
tristeza	02	4,7%	4,7%
indiferença	07	16,3%	16,3%
raiva	02	4,7%	4,7%
impaciência	19	44,2%	44,2%
não opinou	02	4,7%	4,7%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

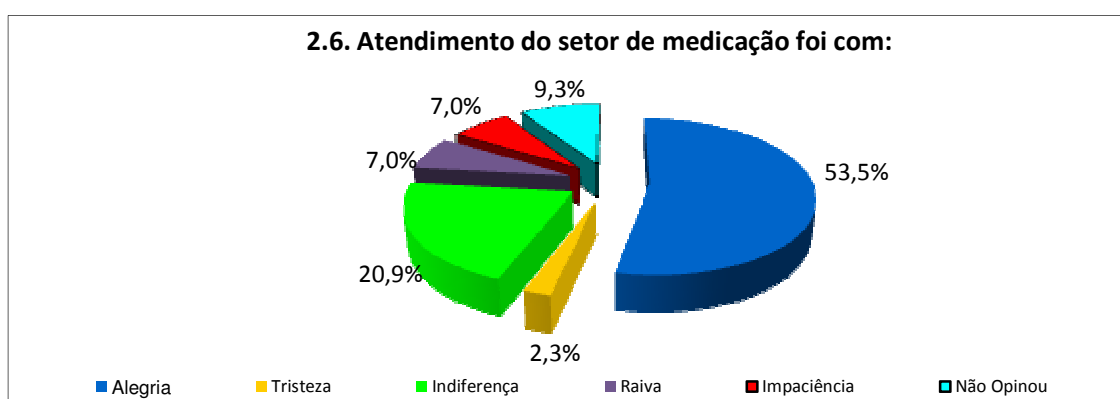
**GRÁFICO 10 – ATENDIMENTO DO MÉDICO FOI COM:**



2.6. Depois que o paciente passa pela consulta com o médico, geralmente ele recebe a indicação do medicamento. Esta planilha analisa o terceiro momento do atendimento médico. Os dados são surpreendentes, pois mostram que 53,5% dos entrevistados avaliaram o comportamento deste profissional com alegria e 20,9% considerou indiferente. Diante desses dados, verificam-se duas prováveis explicações: primeiro, por ser o ultimo ato do paciente no hospital e por estar recebendo o medicamento, segundo, os profissionais que atuam neste setor realmente desenvolvem um atendimento digno.

2.6. O atendimento do setor de medicação foi com:	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
alegria	23	53,5%	53,5%
tristeza	01	2,3%	2,3%
indiferença	09	20,9%	20,9%
raiva	03	7,0%	7,0%
impaciência	03	7,0%	7,0%
não opinou	04	9,3%	9,3%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

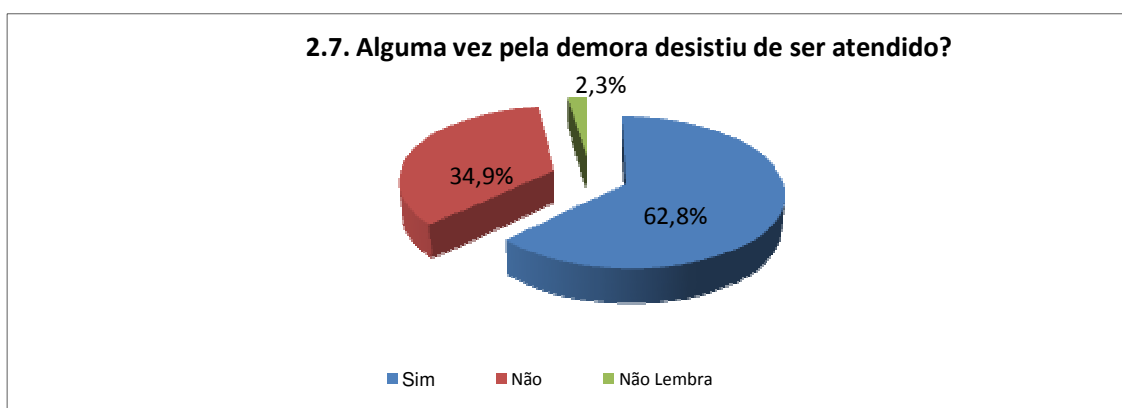
**GRÁFICO 11- ATENDIMENTO DO SETOR DE MEDICAÇÃO FOI COM:**



2.7. Esta planilha analisa a situação daqueles pacientes que, pela demora, desistiram do atendimento. A maioria dos entrevistados, 62,8%, informou já ter desistido da consulta médica.

Alguma vez pela demora desistiu de ser atendido?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	27	62,8%	62,8%
não	15	34,9%	34,9%
não lembra	01	2,3%	2,3%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 12 – ALGUMA VEZ, PELA DEMORA DESISTIU DE SER ATENDIDO?**

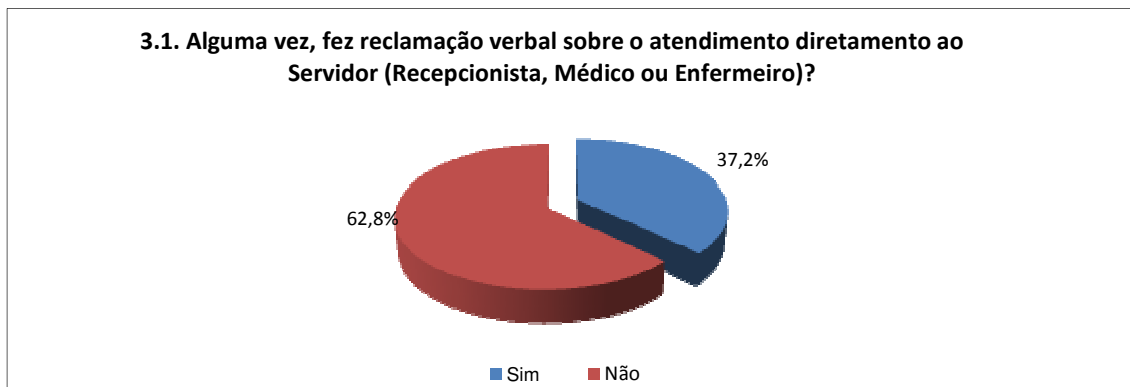


**3. RESPONSABILIDADE SOCIAL E CIDADANIA ATIVA:** este tópico analisa os dados relacionados ao paciente que está insatisfeito com o atendimento médico e com o SUS, mas não reage a este fato, causando, dessa forma, uma debilidade à responsabilidade social e ao exercício da cidadania ativa.

3.1. Apesar de haver na pesquisa, pelos dados já apresentados, uma quantidade relevante de insatisfação dos entrevistados com a prestação do serviço médico, apenas 37,2% apresentou reclamação verbal direta ao servidor.

3.1. Reclamou sobre o atendimento diretamente ao Servidor?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	16	37,2%	37,2%
não	27	62,8%	62,8%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

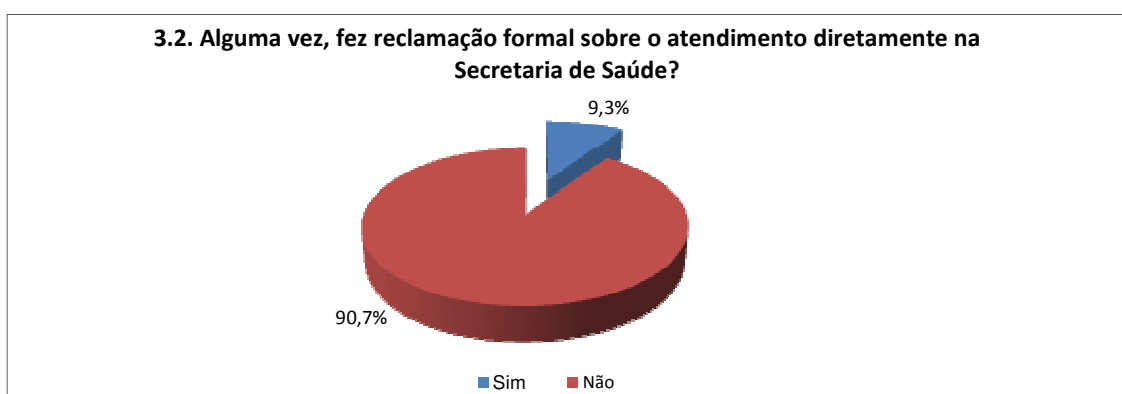
### GRÁFICO 13 – JÁ RECLAMOU DO ATENDIMENTO AO SERVIDOR?



3.2. Esta planilha retrata uma realidade de total ausência de exercício de cidadania no que diz respeito à busca de um melhor atendimento hospitalar, essa assertiva deve-se à constatação de que 90,7% dos entrevistados nunca apresentaram nenhuma reclamação formal à Secretária de Saúde. Estes dois últimos dados revelam outro problema: se não há reclamação nesse setor, fatalmente, não haverá melhoras na prestação de serviço médico.

3.2. Reclamou sobre o atendimento diretamente a Secretaria de Saúde?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	04	9,3%	9,3%
não	39	90,7%	90,7%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

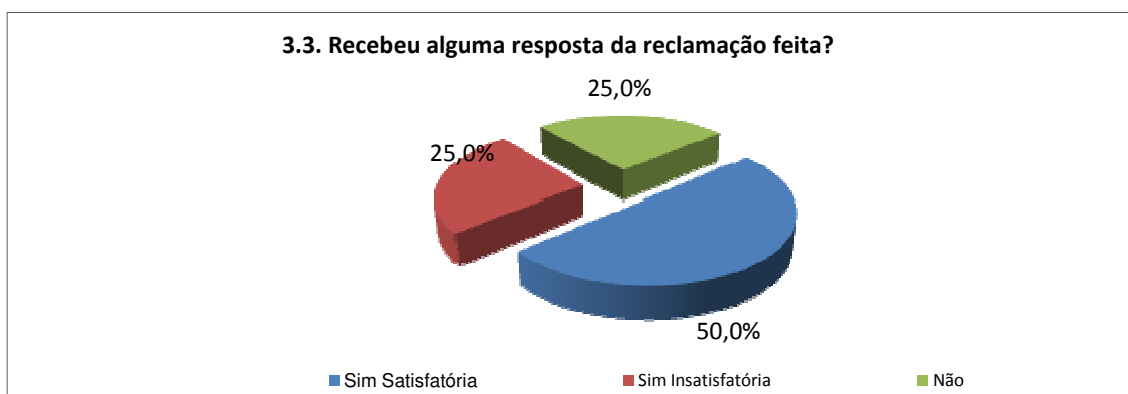
### GRÁFICO 14 – JÁ FEZ RECLAMAÇÃO FORMAL SOBRE O ATENDIMENTO À SECRETARIA DE SAÚDE?



3.3 Dos entrevistados que apresentaram reclamação formal (9,3%), a maioria (50,0%) recebeu uma resposta satisfatória. Dessa análise extrai-se que reclamar formalmente pode ser um meio de melhorar os anseios nesse setor.

3.3. Recebeu alguma resposta da Secretaria sobre a reclamação feita?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
Sim satisfatória	02	50,0%	50,0%
Sim insatisfatória	01	25,0%	25,0%
não	01	25,0%	25,0%
total dos preenchidos	04	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>04</b>	<b>100,0%</b>	

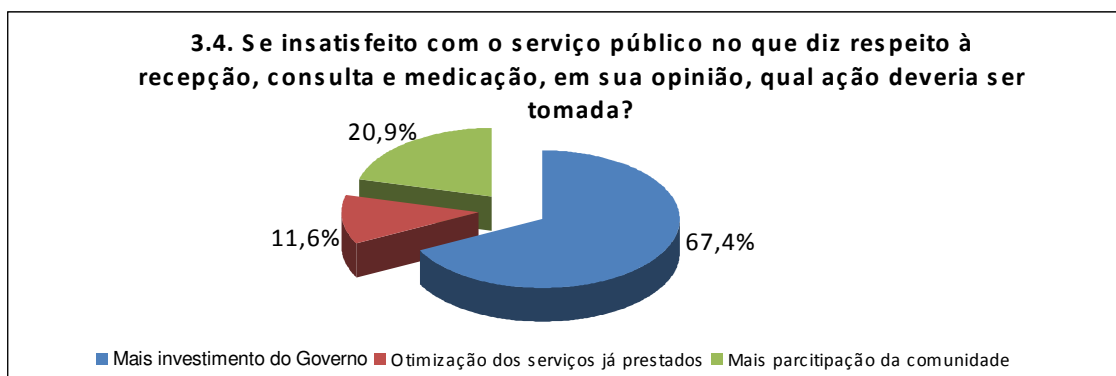
**GRÁFICO 14 – RECEBEU ALGUMA RESPOSTA DA RECLAMAÇÃO FEITA?**



3.4. Esta questão oportunizou ao entrevistado insatisfeito com o serviço público saúde expressar a sua opinião com relação ao que deveria ser feito. A alternativa mais votada foi que deveria haver mais investimento do governo (67,4%). Apenas 20,9% apontou como alternativa mais participação da comunidade.

3.4. Se insatisfeito com o serviço público de saúde, qual ação deveria ser tomada?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
Mais investimento do Governo	29	67,4%	67,4%
Otimização dos serviços já prestados	05	11,6%	11,6%
Maior participação da comunidade	09	20,9%	20,9%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

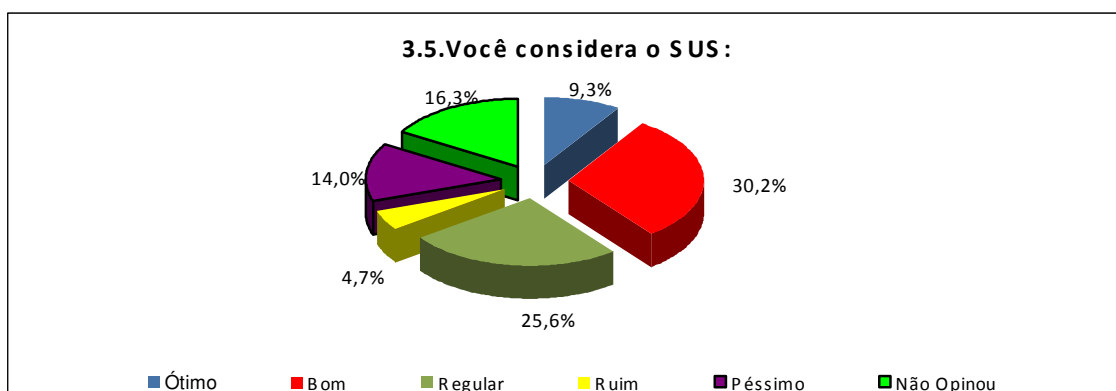
**GRÁFICO 15 – SE INSATISFEITO COM O SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE, QUAL AÇÃO DEVERIA SER TOMADA?**



3.5. Quanto à avaliação do SUS, foi identificado que 30,2% dos entrevistados consideraram-no bom, o fato de apenas 14,0% considerar o SUS péssimo demonstra que o problema maior, pelo menos para os pacientes, reside no comportamento dos servidores e não na estrutura do SUS. De qualquer forma, a avaliação deve ser integrativa, pois os servidores de saúde compõe o SUS.

3.5. Você considera o SUS:	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
Ótimo	04	9,3%	9,3%
Bom	13	30,2%	30,2%
regular	11	25,6%	25,6%
Ruim	02	4,7%	4,7%
Péssimo	06	14,0%	14,0%
Não opinou	07	16,3%	16,3%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 16 – VOCÊ CONSIDERA O SUS:**



**4. ANÁLISE DO NÍVEL DE CONHECIMENTO SOBRE O DIREITO CONSTITUCIONAL DA DIGNIDADE HUMANA:** este tópico visa avaliar o grau de conhecimento dos entrevistados sobre o direito fundamental em apreciação. Esta avaliação é importante para analisar se o fato de a pessoa conhecer ou não esse direito interfere no exercício de sua cidadania ou não.

4.1. Esta questão mostra que 88,4% dos entrevistados reconhecem que a prestação do serviço de saúde com qualidade é um direito constitucional e um dever do Estado. Sendo assim, comparando-se os dados relacionados ao exercício da cidadania com os deste, identifica-se que a ausência de exercício de cidadania não recebe interferência pela razão de desconhecer tal direito.

4.1. Você tem conhecimento que é dever do Estado dar uma boa prestação do serviço público de saúde ?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	38	88,4%	88,4%
não	05	11,6%	11,6%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 17 – VOCÊ TEM CONHECIMENTO DE QUE É DEVER DO ESTADO DAR UMA BOA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO DE SAÚDE?**



4.2. A maioria dos entrevistados (95,4%) tem ciência de que a dignidade humana deve se respeitada pelos servidores da área de saúde. Contudo, da análise feita até agora não resta dúvida de que essa dignidade humana não é respeitada.

4.2. Você tem conhecimento de que o paciente deve ter a sua dignidade humana respeitada pelos Servidores?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	41	95,4%	95,4%
não	02	4,7%	4,7%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

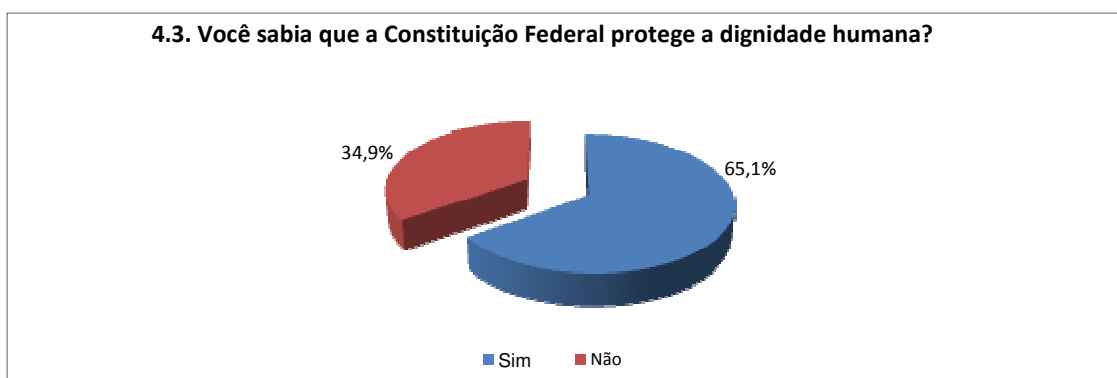
**GRÁFICO 18 – VOCÊ TEM CONHECIMENTO DE QUE O PACIENTE DEVE TER A SUA DIGNIDADE RESPEITADA PELOS SERVIDORES?**



4.3. Esta análise esclarece que quase todos os entrevistados têm conhecimento acerca da dignidade humana e a reconhecem como um direito constitucional, porém 34,9% não sabem que a dignidade humana recebe merecida proteção constitucional.

4.3. Você sabia que a Constituição Federal protege a dignidade humana?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	28	65,1%	65,1%
não	15	34,9%	34,9%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 19 – VOCÊ SABIA QUE A CONSTITUIÇÃO FEDERAL PROTEGE A DIGNIDADE HUMANA?**



4.4. Esta planilha mostra que 83,7% dos entrevistados, estando cientes de que há ferramentas legais, tomariam alguma atitude para defender o direito a um atendimento médico com dignidade. Essa disposição em defender-se e defender outrem é incoerente com os dados apresentados no tópico que tratou da responsabilidade social e do exercício da cidadania. A vontade de fazer valer o direito à dignidade humana no momento em que se precisa de atendimento médico não passa do plano do desejo. Diante dos dados apresentados, constata-se que há desrespeito à dignidade humana da pessoa que procura um atendimento médico, que ela tem ciência de que está recebendo um tratamento indigno, mas mesmo diante dessa triste realidade, mantém-se inerte.

4.4. Teria tomado alguma atitude em sua defesa ou de outrem?	Frequência	Percentual	Percentual preenchido
sim	36	83,7%	83,7%
não	03	7,0%	7,0%
não opinou	04	9,3%	9,3%
total dos preenchidos	43	100,0%	100,0%
não preenchidos	-	-	-
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>100,0%</b>	

**GRÁFICO 20 – TERIA TOMADO ALGUMA ATITUDE EM SUA DEFESA OU DE OUTREM?**

