



PASTORAL DA CRIANÇA

Para que todas as crianças tenham vida e a tenham em abundância (Jo 10,10)

Entrevista com Karen Estevan – Humanização no serviço de saúde

Um dos maiores desafios para a saúde no Brasil envolve, sem dúvida, a melhoria da qualidade dos serviços prestados. Apesar dos avanços trazidos pelas novas tecnologias, a humanização do atendimento aos usuários, ou seja, o aspecto humano, muitas vezes ainda permanece em segundo plano. Trazendo prejuízos para toda a comunidade.

A humanização no serviço de saúde tem como objetivo estimular a cooperação entre as unidades de saúde, os médicos e seus pacientes. E, também, estimular e sustentar espaços de comunicação que facilitem expressão, diálogo, respeito e solidariedade entre todos - melhorando a qualidade do atendimento prestado aos usuários, a condição de trabalho dos profissionais e garantindo que sentimentos, como a dor, sejam reconhecidos e levados em consideração durante o atendimento e o tratamento.



Para entender mais sobre a humanização nos serviços de saúde, confira a entrevista com Karen Estevan, enfermeira obstetra que trabalha na Unidade de Saúde Bairro Novo, em Curitiba (PR).

Karen, o que é prestar um atendimento humanizado?

Ser agradável, ser educado, ser acolhedor e resolutivo no problema dos usuários do sistema de saúde. A gente tentar ser resolutivo o mais rápido e o mais breve, para que essa pessoa saia satisfeita do Serviço de Saúde.

Como funciona a humanização na área de saúde?

Para a humanização funcionar, precisamos entender que trabalhamos com um ser humano: uma pessoa que tem histórias, tem um passado, tem um presente e terá um futuro e para isso, a gente precisa diminuir a dor dele, a queixa dele ou qualquer problema que ele esteja apresentando pra gente.

Por que a humanização na saúde é tão importante?

Temos que entender que saúde é um combo, ela é tudo: é o trabalho, é o lazer, é um esporte durante a semana, tudo isso junto forma a saúde. Então, nós temos de lidar com inserção, que é você entender o ser humano como um todo. Eu acho muito importante retomarmos esse aspecto que a gente esqueceu. Quando a gente retoma um indivíduo como um todo, a gente consegue entender a nossa sociedade, consegue ser mais tolerante e consegue viver na humanidade em si.

Dentro do contexto da humanização na saúde, o que representa o paciente?

Ele é um ser humano, com todos os seus direitos e deveres, que vai chegar com uma demanda pra você. Seja uma queixa, por parte dele ou de algum familiar, ou já doente na Unidade Básica de Saúde e o teu cuidado vai ser referenciado com o que ele te traz, com os valores dele.

Qual é a importância do ambiente físico para o profissional de saúde e para o paciente?

Por exemplo, se a gente for pegar a atenção primária, vamos ver que existem vários programas: programa de hipertensos, de diabéticos, da gestante, do lactente. Como é que um profissional de saúde vai atender o programa da gestante se ele não tem um sonar (que é o aparelho para escutar o coração do bebê), se ele não tem fita métrica, se ele não tem um ambiente privativo para a mulher? Como é que você vai trabalhar com um paciente que demanda de você um certo tempo, se você tem agenda corrida para atender, você só tem uma consulta de 15 minutos e a tua demanda é muito grande? E, se o paciente for deficiente físico? ele precisa de um lugar para sentar, ele precisa ser examinado com calma. O usuário, também precisa de um lugar pra sentar, para não ficar em pé esperando numa fila, porque isso gera um estresse, gera um cansaço e já vai alterando os ânimos. Então, a pessoa a chega estressada no ambiente do consultório.

Como deve ser a interação entre médico e o paciente?

Essa interação entre o profissional de saúde e o paciente tem que ser o mais próxima possível. Quando o paciente acredita e confia em você, é muito mais fácil ele interagir no tratamento da doença ou até na promoção da sua saúde.

Quais são os direitos e deveres dos profissionais de saúde?

Eu acho que o importante é termos como dever que toda instituição atenda o ser humano como um todo.

Quais são os direitos e deveres de instituição dentro da humanização da saúde?

Ter todo um ambiente propício para o colaborador, para o usuário de saúde independente da instância, seja ela primária ou terciária. Mas, o papel dela é ou promover a saúde ou tratar a doença.

Qual é o papel da comunidade?

Eu acho que a gente perdeu o aspecto de comunidade na saúde, por exemplo, dos vizinhos ajudarem. Então, a comunidade são pessoas que se ajudam, que se envolvem pelo mesmo interesse. Cada um tem que fazer o seu papel, é claro, em questão de promoção à saúde e prevenção da doença.

Até que ponto a tecnologia avançada influencia na relação médico-paciente?

Ajuda muito a gente. Mas com ela, a gente esqueceu de estar mais próximo. Então, eu tenho uma máquina que ela me diz quais são os locais de doença do ser humano. Mas, como é que eu vou tratar? Porque o indivíduo só trata se ele quer. A máquina não vai tratar por ele. Então, se eu não tiver uma intimidade com esse paciente, como é que ele vai acreditar no tratamento que eu tô oferecendo para ele?

Como a humanização pode contribuir para a melhoria da saúde no Brasil?

O SUS, eu acredito sim que ele funciona. A gente precisa de pessoas que trabalhem respeitando o que está descrito nas diretrizes do SUS, que tragam mais universalidade e integralidade. Eu acho que se a gente ler o SUS e trabalhar em cima do que a gente leu, ele funciona e com isso, a humanização também vai funcionar. A humanização, ela traz isso. Ela faz com que você trate o ser humano como um todo e que você seja resolutivo. Imagina você chegar numa Unidade de Saúde pela porta da frente e ir resolver teu problema ali. A humanização no Serviço de Saúde é você ter saúde com qualidade, logo vai ter um trabalhador com qualidade, um pai com qualidade, uma mãe com qualidade, um filho com qualidade, um estudante com qualidade. Eu acredito que funciona, sim. Só que a gente precisa de seres humanos que façam isso, porque o que tá escrito no papel é uma coisa e o que a gente vê é outra, o que a gente vê é o que o ser humano traz pra gente.