

Humanização na saúde

Walter da Silva Jorge João,
Vice-presidente do Conselho Federal de Farmácia.
E-mail: walterjoao@cff.org.br

A saúde encontra-se entre os bens intangíveis mais preciosos do ser humano, digna de receber a tutela protetiva estatal, porque se consubstancia em característica indissociável do direito à vida. Dessa forma, a atenção à saúde constitui um direito de todo cidadão e um dever do Estado, devendo estar plenamente integrada às políticas públicas governamentais.

Aliás, a preocupação com a saúde remonta aos idos bíblicos, constando registrados nas Sagradas Escrituras os diversos milagres realizados por homens de Deus, profetas, apóstolos e, notadamente, pelo Filho de Deus, Jesus Cristo, visto que a cura foi uma das características marcantes do seu santo ministério, aqui na Terra.

A Constituição Brasileira de 1988 garante a todos os cidadãos o direito à saúde, por força de vários dispositivos constitucionais, onde está prescrito, em vários deles, que a saúde é um direito de todos e dever do Estado (art. 196).

A saúde, como premissa básica no exercício da cidadania do ser humano, constitui-se de extrema relevância para a sociedade, pois diz respeito à qualidade de vida, escopo de todo cidadão, no exercício de seus direitos. Isto posto, o direito à saúde consubstancia-se como forma indispensável no âmbito dos direitos fundamentais sociais.

Humanizar a relação com o doente realmente exige que o farmacêutico valorize a afetividade e a sensibilidade como elementos necessários ao cuidar. Porém, compreendemos que tal relação não supõe um ato de caridade exercido por profissionais abnegados e já portadores de qualidades humanas essenciais, mas um encontro entre sujeitos, pessoas humanas, que podem construir uma relação saudável, compartilhando saber, poder e experiência vivida.

Ter sensibilidade para a escuta e o diálogo, mantendo relações éticas e solidárias, envolve um aprendizado contínuo e vivencial, pouco enfatizado no ambiente de trabalho, levando-se em conta, ainda, o predomínio de estruturas administrativas tradicionais, rígidas e burocratizadas.

Os conhecimentos sobre a natureza humana e



Walter da Silva Jorge João,
Vice-presidente CFF

o desenvolvimento de atitudes de valorização do homem são fundamentais para a humanização, sendo prioritário que os currículos incluam conteúdos relativos aos aspectos psicológicos, sociológicos e antropológicos na área da saúde. As matérias humanísticas podem contribuir na busca por novas abordagens em saúde.

As propostas de humanização em saúde, também, envolvem repensar o processo de formação dos profissionais, ainda, centrado, predominantemente, no aprendizado técnico, racional e individualizado, com tentativas muitas vezes isoladas de exercício da crítica, criatividade e sensibilidade.

Até a década de 80, o modelo de assistência à saúde, no País, era centrado no atendimento curativo, especializado, individual, tendo como principal espaço para as ações de saúde o hospital. Além disso, não se constituía como direito de todos.

A partir do movimento da reforma sanitária, nos anos 80, começa a se delinear um novo projeto de saúde que passa a valorizá-la como direito de todo cidadão a ser garantido pelo Estado, envolvendo princípios, como a equidade do atendimento, a integridade da atenção e a participação social do usuário, homem como totalidade, entendido em sua inteireza biopsicossocial.

Alguns teóricos fazem um discurso idealizado, que denota uma percepção do doente como um ser frágil e dependente. O doente parece despertar piedade dos trabalhadores, sendo valorizadas algumas características que os profissionais devem possuir para ter condições de prestar atendimento humano em saúde como, por exemplo, doçura, compaixão, espírito de caridade, capacidade para perdoar, desprendimento.

A valorização do usuário do serviço de saúde como sujeito de direitos, capaz de exercer sua autonomia, é abordada, revelando uma idéia de humanização distinta da lógica da caridade, anteriormente mencionada, compreendendo-a como a possibilidade de dar condições para que o usuário seja participante das decisões, que significa o usuário ter um caminho para implementar o princípio ético da autonomia dos indivíduos e da coletividade.

Transformar o modo como se concebe o usuário do serviço de saúde é, ainda, um desafio que se relaciona à possibilidade de constituir um projeto político, garantindo a operacionalização de um serviço de saúde que considere a dignidade do usuário e do trabalhador como cidadãos, pois comumente encontramos atitudes que infantilizam o doente, bem como outras que mantêm os trabalhadores fechados em seu próprio saber, com dificuldade para abrir-se à escuta do outro e ao estabelecimento de vínculo.

Percebendo a importância dos trabalhadores na humanização do atendimento, deve-se garantir que os trabalhadores da saúde estejam em condições de garantir um atendimento humanizado, já que, quase sempre, são submetidos a processos de trabalhos mecanizados que os limitam na possibilidade de se transformarem em pessoas mais críticas e sensíveis, bem como se encontram fragilizados no conviver contínuo com a dor, o sofrimento, a morte e a miséria.

Há necessidade de investir no trabalhador para a construção de uma assistência humana, conside-

rando, inclusive, as condições adversas de trabalho apontadas como fatores desumanizantes, tais como baixos salários, número insuficiente de pessoal, sobrecarga de atividades, jornada dupla/tripla de trabalho.

O caminho da humanização passa pelo reconhecimento do que o outro tem a dizer. Sendo este outro não necessariamente os usuários dos serviços de saúde, mas, também, os demais profissionais e a própria comunidade organizada. O indivíduo refere-se a um estatuto universal do ser humano: todos somos igualmente indivíduos, pois idealmente temos os mesmos direitos e responsabilidades.

Considerando o universo dos serviços de saúde brasileiros, pode-se dizer que a organização do Sistema Único de Saúde segue esta lógica. Por outro lado, indo além desta concepção formal e considerando cada ser humano a partir de suas circunstâncias específicas, está-se lidando com a noção de pessoa.

Pessoas tem pai, mãe, amigos, ideais, frustrações, compromissos afetivos, carências etc. A pessoa, mesmo sendo uma construção social, é sempre única, singular. Considerando estas observações, percebe-se que o trabalho de implantação do Programa de Humanização deve poder reconhecer singularidades, possibilitar trocas de experiências e buscar soluções solidárias para as dificuldades encontradas.

Nas atividades do farmacêutico, na década de 60, a prática do farmacêutico, na farmácia, aproximava-se do que, agora, é apregoado como ideal para garantir um atendimento humanizado, a saber, em todos os rincões do Brasil, a farmácia era tão importante quanto a igreja e a prefeitura. Era um lugar de reuniões, onde eram tomadas decisões políticas e sociais, tamanha era a importância do farmacêutico que cuidava da saúde da comunidade.

Com o advento das regulações do exercício profissional e das resoluções sanitárias, que prevêm, agora, serviços farmacêuticos nos estabelecimentos, o farmacêutico reaparece como resgate da cidadania e dignidade dos pacientes da farmácia.

Algumas tentativas de humanização das farmácias públicas estão surgindo, em alguns Estados, como são os casos da Farmácia de Minas, Farmácia Cidadã de Espírito Santo e recentemente a Farmácia da Bahia, que oferecem condições de atendimento farmacêutico padronizado e infra-estrutura predial coerente com a atividade sanitária da farmácia.