

Humanização e acolhimento

Devemos ter, só em Londrina, sem contar a região, mais de 350.000 pessoas que dependem exclusivamente do Sistema Único de Saúde para suprir suas necessidades assistenciais na área da saúde. As atividades do SUS são, no entanto, ainda mais abrangentes, pois suas ações nas áreas de vigilância (epidemiológica, sanitária e de promoção em geral) se estendem a todas as pessoas, mesmo as que têm planos e seguros privados de saúde.

O que esperam dos nossos serviços e equipamentos públicos essas milhares de pessoas? Do que depende a satisfação de nossos usuários? Em um sistema universalizado, como é o SUS, nunca conseguiremos eliminar totalmente as filas. Devemos nos esforçar para reduzi-las ao máximo. Mas assim como ocorre em outros sistemas públicos de características universais, como são os da Inglaterra, Cuba ou Canadá por exemplo, em situações que não sejam de urgência, tanto aqui como lá, vamos conviver em determinadas situações onde a demanda é muito elevada com uma relativa demora no atendimento. Além do mais não acredito que só teremos usuários satisfeitos se eliminarmos toda e qualquer espera. Existem diferentes outros aspectos envolvidos com a satisfação dos que se utilizam dos serviços públicos.

Um exemplo dos mais importantes é a demonstração clara e inequívoca de que as organizações de saúde estão, de fato, preocupadas em ajudar os que as procuram. Os usuários devem se sentir bem recebidos pelas unidades de saúde, mesmo que estas nem sempre tenham resposta pronta e ágil para suas necessidades.

Este tema tem sido tratado por alguns autores como relativo à *cultura organizacional*, ou seja, nossas organizações devem construir uma cultura que tenha como centro o usuário. Devem construir um conjunto de valores, que em síntese constituem a sua cultura, que impregne tanto os profissionais de saúde, nos seus elementos mais subjetivos, quanto toda a dinâmica do processo de trabalho que deve incorporar essa racionalidade usuário-centrada.

Como superar este desafio na prática? O primeiro e mais fundamental passo é recebê-lo, ou como costumamos dizer na linguagem da moda - *acolhê-lo* - ouvindo-o e procurando sinceramente ajudá-lo. Para contribuir com este desafio podemos lançar mão de dois instrumentos bastante úteis: criar uma equipe multiprofissional de acolhimento (isto implica, por exemplo em modificar totalmente a atual forma de recepção, tradicional) e apoiar-se em protocolos clínico-administrativos que orientam as etapas seguintes do atendimento.

Diversas pesquisas mostram que a maioria dos usuários que procuram atendimento médico em uma UBS, se for adequadamente ouvida e atendida nesta forma usuário-centrada nem precisa passar pelo médico. E sai muito mais satisfeita porque teve o seu problema resolvido com mais rapidez e atenção.

Imprimir uma nova cultura às organizações de saúde tornando o usuário o centro das atenções é um dos nossos grandes desafios. Só será superado se as relações mais *micro* de nossa ampla rede de saúde - aquela que se refere ao contato "solitário" de dois sujeitos: o trabalhador de saúde e o usuário - se derem em bases cada vez mais solidárias e humanas. Por isso, vamos todos superar esse desafio e construir, juntos, essa nova cultura.

Silvio Fernandes da Silva
Secretário de Saúde

UEL vai oferecer Curso de Especialização em Saúde da Família

A capacitação dos profissionais do Programa Saúde da Família é uma das estratégias da Secretaria da Saúde para contribuir na reorganização do modelo de atenção básica à saúde, mais humanizado, resolutivo e de qualidade.

Com o objetivo de capacitar os profissionais do PSF visando a melhoria do atendimento à saúde, a Universidade Estadual de Londrina, por meio do Centro de Ciências e em parceria com Ministério da Saúde vai oferecer a partir de julho o Curso de Especialização em Saúde da Família para profissionais que compõem as equipes de saúde da família da macro região norte do Paraná.

A proposta de realização do curso que já passou pelo processo de licitação do Banco Mundial, encontra-se em fase de tramitação para ser aprovado pela UEL. A previsão da universidade é que sejam construídos módulos para o desenvolvimento e até permanente avaliação do curso.

Para a Diretora de Ações de Saúde da Secretaria de Saúde, Brígida Gimenez, o curso vem ao encontro das expectativas do município que valoriza o processo de capacitação dos pro-

fissionais de saúde. "Dentro das estratégias do PSF estão o capacitação, a formação e a educação permanente das equipes, por isso somos parceiros e incentivadores da UEL para a realização deste curso", afirma Brígida Gimenez.

Temas

Os assuntos a serem abordados no curso serão integrados em quatro módulos, com carga horária total de 600 horas. No módulo I o tema será Capacitação Pedagógica para Profissionais de Saúde. Módulo II - Sociedade, Família e processo Saúde Doença. Módulo III - Território e Planejamento do Serviço de Saúde. Módulo IV - Promoção, Prevenção e Atenção à Saúde da Família.

Os temas integrados serão desenvolvidos em oficinas presenciais de 16 horas a cada 15 dias, às quintas à noite, sextas durante todo o dia e aos sábados de manhã. A clientela será composta preferencialmente por médicos e enfermeiros que atuam diretamente no PSF. A seleção incluirá prova de conhecimento escrita e entrevista. Mais informação pelo telefone (43) 371 2359 (Rosi), ou pelo e-mail: rosi@uel.br.

EXPEDIENTE

www.londrina.pr.gov.br

Prefeitura de Londrina
Nedson Micheleti
Prefeito

Silvio Fernandes da Silva
Secretário Municipal de Saúde

Boletim Informativo da Saúde
Conselho Editorial

Adriana Granado, Ana Lúcia de Oliveira Felde, Carlos Henrique Santana, Mara Lúcia Rocha Ramos, Margaret Shimiti, Maria Luiza Iwakura, Nádia Souza Takemura, Selma Maffei de Andrade, Sérgio Canavese, Sidney Tanaka e Flávia Cimitam

Equipe de revisão técnica
Selma Maffei de Andrade, Margaret Shimiti, Reinaldo Zanardi.

Comunicação Social/PML
Jornalista Responsável e Editor
Reinaldo Zanardi (MTB 3124)

Redação

Elsa Caldeira e Reinaldo Zanardi

Projeto gráfico

Carlos Roberto Ruiz

Diagramação/Editoração eletrônica

Vladimir Fernandes Farias

Fotografia

Luiz Jacobs e Arquivo ACS/PML

Colaboradores deste número:

Ana Elvira de Barros Jóia, Lúcia Helena de Lima, Sonia Maria de Almeida Petris, Maria do Socorro M. Oliveira

Tiragem

3.000 exemplares

Impressão

Off Cópias

Apoio

