

Ética, Cidadania e Humanização

Paulo Antonio de Carvalho Fortes¹

Pode-se entender a Ética como um instrumento social para que os homens possam conviver bem e de forma justa. Ela nos fala de valores e princípios que devem orientar nossas ações para que vivamos em harmonia entre nós, seres humanos, e junto aos outros seres vivos e à natureza.

Ao se falar de humanização dos serviços de saúde, estamos querendo que neles haja uma boa e justa convivência entre todos os atores sociais ali envolvidos: usuários, profissionais de saúde, trabalhadores que atuam em áreas técnicas e administrativas, gerentes de serviços e a própria comunidade. Assim, necessitamos um referencial ético adequado ao nosso propósito.

Há, no entanto, serviços de saúde que têm características específicas que devem ser levadas em conta. São instituições que, na maioria das vezes, com exceção de serviços de maternidade e de procedimentos de conforto ou estético, lidam com a 'doença'.

A doença nos faz conviver, conforme bem nos ensina o bioeticista Leo Pessini (1999), com vários de nossos medos: o medo da morte, o medo de estar só, o medo da dependência de outros, o medo de perder a consciência e a vontade própria e, ainda, o medo do desconhecido. Mas, infelizmente, estes medos também convivem, na atual organização dos serviços de saúde, com algumas condições que lhes favorecem: a impessoalidade, a visão não integral da pessoa e a despersonalização dos atendimentos, a fragmentação do atendimento, a tecnificação dos atos e a superespecialização.

Por isso, ao se falar em propostas de humanização para os serviços de saúde, quer estes sejam unidades básicas de saúde, ambulatórios de especialidades, serviços de pronto-atendimento ou estabelecimentos hospitalares, torna-se necessária a reflexão sobre a transformação cultural da gestão e das práticas de saúde, de forma que se assuma uma postura ética de respeito ao outro, de acolhimento ao desconhecido, de olhar holístico sobre as pessoas envolvidas e de atenuação dos medos existentes. Isto requer o envolvimento dos diferentes trabalhadores que atuam em todos os níveis de atendimento, do primeiro contato à gerência.

Na peculiaridade dos serviços públicos de saúde brasileiros, humanizar os serviços pressupõe considerar toda pessoa como um fim em si mesma, a partir de um valor ético-social a ser realmente defendido e garantido. Significa também, reconhecer as pessoas que buscam os serviços de saúde como cidadãos e cidadãs com direitos estabelecidos.

Nossa Constituição afirma que todos os brasileiros têm direito ao acesso a serviços de saúde. Porém, como acreditar na eficácia desse direito, quando se verifica a existência de

extensas filas nos serviços de emergência, a falta de serviços especializados, ou mesmo a necessidade do indevido e ilegal "pagamento por fora" nos serviços de saúde privados credenciados ao Sistema Único de Saúde, para se poder realizar atendimentos especializados e procedimentos cirúrgicos?

A reflexão sobre humanização dos serviços de saúde confunde-se historicamente com a luta por direitos dos pacientes. Nas últimas décadas, no bojo da ampliação internacional e nacional da conquista de liberdades e direitos civis, expandiu-se a noção de que os pacientes, sendo agentes livres e autônomos para decidirem sobre os atos praticados em sua integridade física e psíquica, não poderiam ser tratados como seres passivos em suas relações com os profissionais e estabelecimentos de saúde.

Assim, para se viabilizar o direito dos pacientes é necessário serem aprimoradas as relações humanas dentro dos serviços de saúde, em um processo permanente de mudança cultural, que minimize tendências paternalistas ou autoritárias que tendem a desprestigiar os diversos atores sociais envolvidos.

Contudo, para se humanizar os serviços de saúde é imprescindível cuidar daqueles que se dedicam à tarefa de cuidar. Sabemos que a situação atual de boa parcela dos trabalhadores de saúde também pode ser vista como sendo desumanizada, pois muitos se encontram em situação difícil para o exercício correto de suas profissões. Desmotivados, trabalhando em dois, três ou mais empregos, estão sob uma condição que os leva à falta de vínculo adequado com seus serviços e clientela, facilitando a desumanização nas relações profissionais e pacientes/usuários.

Com baixos salários e com número excessivo de atendimentos, egressos de um sistema educacional deficitário que leva a uma formação inadequada para o atendimento das necessidades da clientela, infelizmente os trabalhadores de saúde contribuem para a massificação e a despersonalização nas relações com os pacientes, deixando de lado os valores e princípios éticos que deveriam fundamentar as relações humanas existentes nos serviços que têm como função primordial a satisfação de necessidades que envolvem todos os medos que anteriormente expusemos.

Assim, ao se refletir sobre políticas e ações de humanização dos serviços de saúde, é preciso aliar eficiência técnica, científica, de gestão e ética.

¹ Médico Pediatra, Sanitarista, Professor Associado e Livre Docente da Faculdade de Saúde Pública da Universidade de São Paulo. Contato: pacfusp@usp.br

Torna-se necessário, então, a clareza das políticas institucionais e dos processos de gestão, assim como novas concepções de modelo assistencial, remanejamento de estrutura física dos estabelecimentos, mudança em diversos aspectos qualitativos e quantitativos dos recursos humanos e integração entre os diversos níveis de atenção.

Quanto ao referencial ético para as ações, entendemos que se deva valorizar:

- a dignidade de todos os sujeitos envolvidos na atenção à saúde;
- os componentes biológicos, psíquicos, sociais, culturais e espirituais de toda pessoa;
- o respeito e o estímulo à manifestação da autonomia das pessoas;
- a promoção do bem-estar, sem preconceitos de origem, raça, sexo, idade ou quaisquer outras formas de discriminação;
- a promoção de vínculo e responsabilização;
- a promoção de ações justas e equitativas.

Finalizando estes breves comentários sobre o tema, entendemos que para se garantir o respeito à cidadania nos serviços de saúde, se torna necessário estimular o potencial das organizações prestadoras de serviços de saúde dentro de uma linha ético-filosófica que priorize a qualidade na oferta de serviços e nas relações humanas, possibilitando resultados que demonstrem a valorização de cada ser humano em todas as práticas de atenção e gestão.