

A implantação do nome social como ferramenta para humanização nos serviços de saúde – experiência do Ambulatório Médico de Especialidades de São José do Rio Preto e Hospital Estadual João Paulo II

The implementation of the social name as a tool for humanization in health services - experience of the Specialty Medical Ambulatory of São José do Rio Preto and of João Paulo II State Hospital

Karla Thaisy Barrios Ferrari ¹

Resumo

Este artigo tem como objetivo demonstrar as etapas desenvolvidas no processo de implantação do nome social no Ambulatório Médico de Especialidades de São José do Rio Preto e do Hospital Estadual João Paulo II, localizados no município de São José do Rio Preto, estado de São Paulo. O setor de Humanização foi responsável pela implantação, porém jamais teria conseguido não fosse o total apoio da administração, equipe de TI e de todos os profissionais que perceberam a verdadeira importância que esta conquista representa para a população LGBT. O uso do nome social é um direito garantido e que surge como uma ferramenta para a efetivação do acolhimento, humanização e integralidade da assistência a travestis e transexuais. Assim, ressaltamos a necessidade da conscientização dos profissionais, primando pelo respeito à singularidade dos sujeitos e combatendo todas as formas de normatização que impliquem processos de exclusão e discriminação.

Palavras-chave: Nome social; Integralidade em saúde; Transgênero.

Abstract

This article aims to demonstrate the steps developed in the process of implementing the social name in the Specialty Medical Outpatient Clinic of São José do Rio Preto and of the Hospital Estadual João Paulo II, located in the municipality of São José do Rio Preto, state of São Paulo. The Humanization sector was responsible for the implementation, but it would never have been possible without the full support of the Administration, IT team and all the professionals who realized the true importance that this achievement represents for the LGBT population. The use of the social name is a guaranteed right and it emerges as a tool for the realization of reception, humanization and comprehensiveness of care for transvestites and transsexuals. Thus, we emphasize the need for awareness of professionals, striving for respect for the singularity of subjects and fighting all forms of regulation that imply processes of exclusion and discrimination.

Keywords: Social name; Integrity in health; Transgender.

¹ Karla Thaisy Barrios Ferrari (karlaferrari4@gmail.com) é tecnóloga em Gestão Hospitalar pela Universidade Anhanguera (UNIDERP) e atua como supervisora de Humanização do Ambulatório Médico de Especialidades São José do Rio Preto e Hospital Estadual João Paulo II.

Introdução

O nome social é um termo ainda desconhecido por muitas pessoas. No entanto, o assunto tem grande importância e está cada vez mais presente, inclusive no âmbito da Saúde. Para as pessoas travestis e transexuais, a escolha de um nome é fundamental para sua inclusão na sociedade; assim, o nome social é adotado como uma forma de se apresentarem e serem reconhecidas socialmente de acordo com sua identidade de gênero, independentemente do sexo biológico que nasceram¹.

Mediante indicação da pessoa, seu nome social deverá constar em todos os documentos, fichas, formulários e crachás, e todos deverão tratá-la pelo nome indicado, conforme Portaria nº 1.820 de 2009 do Ministério da Saúde².

A humanização, definida pela Política Nacional de Humanização do Ministério da Saúde³, tem como objetivo “ofertar atendimento de qualidade articulando os avanços tecnológicos com acolhimento, com melhoria dos ambientes de cuidado e das condições de trabalho dos profissionais” (p.6) sempre esteve incorporada aos valores do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) São José do Rio Preto e do Hospital Estadual João Paulo II. Nesse sentido, com relação ao acolhimento e cuidado, a instituição sempre considerou a grande importância que o nome social tem para as pessoas transgênero. Assim, no ano de 2015, o setor de Humanização, em conjunto com a administração do Hospital João Paulo II, iniciou inúmeras adaptações para que este direito pudesse fazer valer na instituição, incluindo o AME; direito que visa preservar a dignidade, integridade física, moral, psicológica e emocional desse público.

Objetivos

A implantação do nome social surge com o objetivo de qualificar o acolhimento aos pacientes transgênero, diminuir o preconceito e oferecer um atendimento humanizado, sem que essas pessoas corram risco de sofrer constrangimento diante dos outros ao serem chamadas(os) por seus nomes de registro, que representam um gênero com o qual essas pessoas não se identificam.

Ao se sentir reconhecido(a), compreendido(a) em sua identidade de gênero e, principalmente respeitado(a), o(a) usuário(a) sente-se confortável para acessar os serviços e estabelece-se o vínculo profissional-paciente.

Para isso, se faz necessária a capacitação de todos os profissionais da instituição, para que estes possam conhecer a diversidade sexual e os direitos conquistados pela população de lésbicas, gays, bissexuais, travestis e transexuais (LGBT).

Metodologia

Em maio de 2015, iniciamos o processo da implantação do nome social com a adequação e inserção do campo “nome social” nos sistemas do Hospital Estadual João Paulo II, incluindo o AME São José do Rio Preto. Assim, os setores de Humanização e Tecnologia da Informação (TI) analisaram todas as fichas de atendimento, formulários, prontuários, relatórios, etiquetas e pulseiras de identificação e realizaram as adequações necessárias para a adoção do “nome social”.

Em seguida, definimos como seria o uso dos banheiros da instituição e a escolha da ala para internação dos(as) pacientes travestis e transexuais. Ficou definido que quando o(a) travesti ou transexual solicitar o uso desses, deveríamos indicar o banheiro unissex; porém, caso o usuário(a) escolhesse espontaneamente algum banheiro específico, de acordo com sua identidade de gênero, não deveríamos impedi-lo de utilizá-lo.

Quanto à internação, o(a) paciente passaria a ser admitido(a) na ala de acordo com sua identidade de gênero, ou em quarto privativo, quando disponível.

Utilizando a Educação Permanente⁴ como um instrumento para promover a conscientização dos profissionais de saúde, seguimos com a realização de treinamentos para a orientação aos profissionais colaboradores envolvidos no atendimento. A princípio, começamos treinando 90 colaboradores das recepções.

Nos treinamentos intitulados “Diversidade Sexual e a Cidadania LGBT” ministrados pela Humanização, abordamos o significado da sigla LGBT, o que é a diversidade sexual, a orientação sexual, a identidade de gênero e os direitos adquiridos por meio do Decreto



Estadual nº 55.588 de 2010⁵, que garante o direito das pessoas travestis e transexuais de serem tratadas pelo nome social em todos os órgãos públicos da administração direta e indireta do estado. Também orientamos quanto ao preenchimento do campo “nome social” nos sistemas, informamos sobre as disposições quanto ao uso de banheiros e do quarto de internação e encerramos o curso abordando a homofobia e a transfobia.

A divulgação da implantação do uso nome social seguiu por meio de informativos que foram passados aos demais setores, abrangendo todos os profissionais da instituição, inclusive a classe médica. Na ocasião, os informativos foram expostos nos murais, na forma de cartazes, e entregues pelo Departamento Pessoal junto com os holerites.

Resultados

Atualmente, todos os profissionais colaboradores admitidos no AME e no Hospital Estadual João Paulo II passam por um processo de integração com o Departamento Pessoal, no qual, entre outros assuntos, são orientados quanto ao uso do nome social por meio de um folheto explicativo. Ainda assim, este novo colaborador participará do treinamento “Diversidade Sexual e a Cidadania LGBT”, realizado anualmente pelo setor de Humanização, que já formou mais de 730 funcionários, a fim de garantir o atendimento livre de qualquer discriminação e com reconhecimento à diversidade das identidades de gênero, tal como orienta as iniciativas de implementação de políticas públicas de promoção de cidadania LGBT⁶, que incluem as demandas do movimento social LGBT⁷, inclusive o das populações de travestis e transexuais⁸.

Apesar de surgirem algumas dúvidas em relação às questões LGBT, no decorrer dos treinamentos os funcionários se mostraram bastante receptivos e sensíveis e, ao final das formações, relataram que o uso do nome social passou a fazer sentido em suas atividades, demonstrando terem reconhecido a sua importância.

Ainda assim, faz-se necessário ressaltar a importância do acompanhamento permanente dos sistemas de tecnologia da informação (TI), considerando que estes sofrem atualizações frequentes e que nem

sempre os desenvolvedores implantam um campo especificamente designado para o nome social.

Desde o ano de 2015 até os dias atuais, o AME e o Hospital Estadual João Paulo II já cadastraram 68 pessoas com o nome social. Observamos, assim, que essa população tem se mostrado muito satisfeita quando se depara com uma equipe treinada e apta a prestar um atendimento acolhedor e livre de preconceitos.

Considerações finais

De modo geral, podemos afirmar que muitas pessoas travestis e transexuais lutam não apenas contra o preconceito, mas também mantêm uma luta por dignidade, direitos iguais e o tratamento respeitoso quanto à própria identidade. Permanecer sendo chamados e chamadas por um nome que não lhes representa implica grandes prejuízos psicoemocionais, intelectuais e sociais a estes indivíduos.

Nesse sentido, o reconhecimento do nome social foi uma importante conquista para as travestis e transexuais no que tange à sua afirmação na sociedade, auxiliando sua inserção, livre de preconceitos no meio social, inclusive no de Saúde.

Desta forma, a implementação do nome social em serviços de saúde, como a nossa experiência relatada, evita a exposição desnecessária do indivíduo e o constrangimento de ser tratado de uma forma que não condiz com sua condição humana em espaços que têm como principal característica a promoção e a proteção da saúde.

Questiona-se, então, por que, ainda hoje, existem tantas barreiras para executar uma ação simples, de baixo custo e alta resolução, como a implementação do nome social em serviços públicos. Cabe, portanto, aos profissionais de saúde e gestores desta área, a busca de eliminação do preconceito, da discriminação e dos entraves burocráticos para esta iniciativa, para que ajam como facilitadores no processo de cumprimentos dos direitos em saúde.

Referências

1. Franzoni Advogados. Como funciona a identidade com nome social. (Internet). Disponível em: <https://franzoni.adv>.

br/como-funciona-identidade-com-nome-social/. [acesso em: 11 fev. 2022].

2. Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.820 - dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Brasília; 13 ago. 2009. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. [acesso em: 5 abr. 2022].

3. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Núcleo Técnico da Política Nacional de Humanização. HumanizaSUS: política nacional de humanização: documento base para gestores e trabalhadores do SUS. 2ª ed. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.

4. Brasil. Ministério da Saúde. Política nacional de Educação Permanente. Brasília; 2006.

5. Governo do Estado de São Paulo. Decreto Estadual nº 55.588 - dispõe sobre o tratamento nominal das pessoas transexuais e travestis nos órgãos públicos do Estado de São Paulo e dá providências correlatas. São Paulo; 17 mar. 2010

6. Governo do Estado de São Paulo. Coordenação de Políticas para a Diversidade Sexual. Diversidade sexual e cidadania LGBTI+. 4ª ed. São Paulo: SJC/SP; 2020. 56p.

7. Cerqueira, RM Nome social: propósito, definição, evolução histórica, problemas e particularidades. Jus.com.br. (Internet). Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/45219/nome-social-proposito-definicao-evolucao-historica-problemas-e-particularidades>. [acesso em: 15 fev. 2022].

8. Freire EC, Araújo FCA, Souza AC, Marques D. A clínica em movimento na saúde de TTTs: caminho para materialização do SUS entre travestis, transexuais e transgêneros. Saúde em Debate. 2013; 37(98):477-484.

