

Roda de conversa LGBTQIA+ no SUS: experiência do Ambulatório de Especialidades Médicas de Atibaia

LGBTQIA+ conversation roundtable at SUS: experience of the Atibaia Medical Specialty Outpatient Clinic

Caio Vinícius Carvalho Margini¹

Resumo

Devido ao histórico de lutas por direitos, dignidade e do livre exercício da cidadania pela comunidade LGBTQIA+, os avanços de políticas públicas de inclusão e reconhecimento das individualidades desse grupo demonstram a necessidade da área da saúde de garantir um atendimento adequado a todos, incluindo a oferta de acolhimento humanizado e incentivo aos profissionais do Sistema Único de Saúde (SUS), e de repensar as práticas e condutas relacionadas a essa minoria vulnerável. A Roda de Conversa LGBTQIA+, realizada no Ambulatório Médico de Especialidades de Atibaia, possibilitou, por meio do olhar técnico de uma profissional da área de Infectologia, responsável pelo grupo de apoio a transexuais do município de Atibaia, propor a sensibilização dos profissionais do serviço a respeito do assunto. Visando a uma melhor compreensão da realidade vivenciada por essas pessoas, esta formação foi feita com a apresentação de depoimentos de membros da comunidade LGBTQIA+ e discussão de estudos científicos e experiências profissionais no tema.¹

Palavras-chave: LGBTQIA+; Roda de conversa; Humanização.

Abstract

Because of the history of struggles for rights, dignity and free exercise of citizenship by the LGBTQIA+ community, the advances of public policies of inclusion and recognition of the individualities of this group demonstrate the need for the health area to guarantee adequate care to all, including the offer of humanized welcoming and incentive to professionals of the Unified Health System to rethink practices and conducts related to this vulnerable minority. The LGBTQIA+ Conversation Roundtable, held at the Atibaia Medical Specialty Outpatient Clinic, made it possible, through the technical point of view of an Infectious Diseases professional, responsible for the support group for transsexuals in the city of Atibaia, to raise the awareness of the service's professionals on the subject. Aiming at a better understanding of the reality experienced by these people, this training was done with the presentation of testimonials from members of the LGBTQIA+ community and discussion of scientific studies and professional experiences on the subject.

Keywords: LGBTQIA+; Conversation roundtable; Humanized.

¹ Caio Vinícius Carvalho Margini (qualidade.ameat@aisf.org.br) é gestor hospitalar e pós-graduando em Gestão da Saúde pela Universidade São Francisco, técnico de Qualidade II e coordenador de Humanização do Ambulatório Médico de Especialidades (AME) de Atibaia.

Introdução

A Constituição Federal definiu o Sistema Único de Saúde (SUS) como o sistema de saúde universal e gratuito para toda a população do Brasil¹. Esta conquista foi possível devido à pressão de movimentos sociais favoráveis à Reforma Sanitária, que compreendia que a saúde é um direito de todos. A partir da premissa de acesso universalizado à saúde, é preciso destacar também as parcelas vulneráveis que compõem a sociedade e fazem o uso deste sistema.

O Brasil está entre os cinco países mais desiguais do mundo quanto à distribuição de recursos: 1% dos mais ricos concentram entre 22% e 23% do total da renda do país, nível acima da média internacional². Essa desigualdade advém da construção histórica brasileira, herdeira da violência da escravidão e da desumanização de negros e indígenas. Além da usurpação das terras e culturas indígenas, a exploração das riquezas da terra e sua distribuição desigual favoreceram o homem branco, europeu, heterossexual e cristão³. Ou seja, é propenso supor que todas as pessoas têm o direito de utilizar o SUS, porém, devido à desigualdade do país, as condições de acesso podem divergir mediante a posição social dos indivíduos, gênero e também de sua orientação sexual.

Para a população LGBTQIA+ do Brasil, a homofobia presente na sociedade permeia diversos setores e esferas públicas, impedindo o exercício livre e seguro da cidadania. A utilização de serviços despreparados pode vir a se tornar uma experiência de extremo constrangimento e traumas, devido ao estigma estabelecido entre saúde LGBTQIA+ e IST e HIV/aids. Apesar de serem temas com suas devidas importâncias, não são os únicos vivenciados, pois a violência presente contra este grupo se destaca com maior relevância e se torna um fator negligenciado nos serviços de saúde⁴.

O combate à discriminação no estado de São Paulo

Atualmente, o estado de São Paulo é considerado o pioneiro na adoção de medidas a favor do combate à LGBTfobia, servindo de modelo para outros estados do país. Desde meados dos anos 2000, a Lei Estadual

nº 10.948 penaliza qualquer prática discriminatória contra homossexuais, bissexuais e transgêneros⁵. A partir do Decreto Estadual nº 54.032, foi criada a Coordenadoria de Políticas Públicas para a Diversidade Sexual, tendo, como objetivo central, a promoção de ações em favor da dignidade humana das pessoas LGBTQIA+, articulando por meio de 11 secretarias, em conjunto com o envolvimento de servidores públicos, palestras e a divulgação do tema para combater a discriminação por orientação sexual e identidade de gênero em todo o estado⁶.

No âmbito da saúde, além da criação do Ambulatório de Saúde Integral de Travestis e Transexuais em junho de 2009, a Política Estadual de Humanização (PEH) tem contribuído para a promoção da gestão e atenção humanizada em todos os serviços de saúde, incluindo os Ambulatórios Médicos de Especialidades (AMEs)⁷.

O AME de Atibaia

Os AMEs fazem parte de um projeto do governo do estado de São Paulo, que prevê unidades ambulatoriais de alta resolutividade que ofereçam serviços de consultas, exames e pequenas cirurgias, com o foco na rapidez do diagnóstico e atendimento acessível à população. Os ambulatórios são centros de referência em saúde, norteados por diretrizes instituídas pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo (SES-SP), por meio de um contrato de gestão com uma organização social de saúde (OSS), sendo sua seleção realizada por licitação.

O AME de Atibaia Durval Mantovaninni é administrado, desde 2013, pela Associação Lar São Francisco de Assis na Providência de Deus (ALSF), uma entidade de assistência social, filantrópica, cristã e sem fins lucrativos, dedicada a acolher, cuidar e servir àqueles que mais necessitam, com o objetivo, entre outros, de prestar assistência à saúde. Promovendo atendimento humanizado e ambiente acolhedor a todos os pacientes, funcionários e profissionais terceirizados, este ambulatório é, atualmente, a referência de baixa e média complexidade para aproximadamente 600 mil pessoas, de 11 municípios da região da Comissão Inter-regional de Saúde (CIR) de Bragança Paulista e Circuito das Águas.

Ele possui, como estrutura operacional para atendimento, 25 especialidades médicas e três especialidades não médicas, contando ainda com um setor de imagem e um posto de coleta para exames de análises clínicas, feitos por um laboratório terceirizado. O quadro de funcionários contratados é composto de 118 profissionais, outros 21 vindos de empresas terceirizadas e 75 profissionais médicos pessoas jurídicas.

- o plano institucional de humanização:

A partir de 2018, foi instituído para todas as unidades AMEs, pela SES/SP, um novo indicador de humanização, preconizando a criação de um grupo multidisciplinar chamado Grupo de Trabalhos de Humanização (GTH), responsável pela elaboração e implantação de um Plano Institucional de Humanização (PIH). O objetivo central do PIH é possibilitar o protagonismo dos pacientes e colaboradores da unidade, por meio da construção de relações abrangentes com a administração e que possibilitem a criação de ambientes e processos de trabalho saudáveis e sensíveis às transformações culturais e sociais da população inserida no serviço.

No AME Atibaia, o processo de engajamento tanto de pacientes quanto dos profissionais de saúde é feito por meios diferentes. Os pacientes podem responder pesquisas espontâneas realizadas pelo Serviço de Atenção ao Usuário ou pelo registro formal de suas sugestões, elogios e reclamações no setor de Ouvidoria ou, ainda, de forma anônima, pelo preenchimento do formulário de sugestões disponível nas urnas espalhadas pela unidade. Os trabalhadores possuem um canal próprio de manifestação por meio digital chamado “Colaborador Participativo”, que dá acesso ao formulário on-line; este acesso também pode ser feito por QR Code impresso nos banners disponíveis nas áreas de convivência. Além dessas formas, todos os setores do ambulatório podem definir um membro de sua equipe para participar, como representantes de setor, das reuniões mensais do GTH. Esses encontros viabilizam a implementação e o acompanhamento de ações de melhorias advindas da análise dos resultados dos indicadores obtidos nos canais disponíveis

para o público e das sugestões feitas pelos próprios trabalhadores do serviço, posteriormente analisadas pela gerência administrativa e inseridas no PIH, como componentes do plano de ações anual.

- ações de humanização:

Diversas ações de educação em saúde surgiram das reuniões realizadas pelo GTH ao longo do ano de 2018, e um calendário de palestras foi elaborado contemplando as datas de comemorações e meses de promoção de campanhas em saúde. Foram realizadas apresentações abertas a pacientes e funcionários sobre as temáticas empoderamento feminino, prevenção do suicídio e da depressão, do câncer de mama, do câncer de próstata e de cânceres em geral, prevenção da violência contra a criança e proposta a Roda de Conversa LGBTQIA+.

O tema “diversidade” faz parte da composição dos preceitos e valores salientados pela ALSF em sua composição básica de instituição social; nenhuma discriminação por cor, raça, religião ou orientação sexual é tolerada, conforme Código de Ética do AME Atibaia. E a necessidade da implementação da Roda de Conversa LGBTQIA+ surgiu a partir de uma análise da população atendida e do quadro heterogêneo de profissionais atuantes no serviço, visando à prevenção de futuros constrangimentos e à garantia do exercício da cidadania de forma segura e acolhedora a todos.

- roda de conversa LGBTQIA+:

A área da saúde é um ambiente desafiador e exigente. Profissionais que atuam nesse meio necessitam de uma constante atualização em diversos temas, inclusive naqueles que representam mudanças de paradigmas, pois o constante movimento de transformações que ocorrem na sociedade necessita da flexibilidade dos serviços de saúde e de seus funcionários para a criação de espaços inclusivos. A idealização da Roda de Conversa LGBTQIA+ parte da premissa da normalização de discussões sobre o tema, por meio da abordagem didática necessária para esclarecer dúvidas e quebrar tabus de viés preconceituoso estabelecidos na sociedade. Para credibilizar esse momento educativo, foi

determinante contar com a presença de uma profissional médica capacitada para atuar de forma ética e proficiente para tornar a experiência dos participantes engrandecedora e crível.

A médica infectologista e epidemiologista^{II} que atua na área de Vigilância Epidemiológica do município de Atibaia tem, entre suas diversas atribuições, um trabalho de acompanhamento de pacientes transexuais da região, além da realização de ações de apoio e conscientização a respeito do tema. A convite do GTH, essa profissional se dispôs a participar da roda de conversa estruturada no AME de Atibaia, realizando a apresentação de aspectos científicos relacionados à transexualidade, homossexualidade, bissexualidade e no esclarecimento de dúvidas.

A organização do evento foi feita com o envio de convites virtuais para todos os setores do serviço, por correio eletrônico e pela divulgação de *banners* nos quadros de avisos da unidade, que ocorreu com duas semanas de antecedência, de forma a facilitar a programação da agenda dos funcionários. No dia 27 de dezembro de 2018, data do evento, os assentos do auditório foram organizados de forma circular, pois o objetivo da roda de conversa é estabelecer o senso de igualdade entre os participantes e, assim, estimular o debate de ideias.

A programação teve início às 14:00 horas, com a introdução a um dos temas centrais da roda de conversa e a exibição do vídeo “Como ouvir e conversar com pessoas transgênero”, palestra retirada do canal TED no YouTube que contém relatos da vida de Jackson Bird, um homem transgênero que adota o bom humor para apresentar as vivências e dificuldades enfrentadas pela comunidade trans. O vídeo reforça a importância do uso correto de pronomes, humanizando a figura transexual, além de promover a reflexão sobre estereótipos, por meio do compartilhamento de anseios e objetivos das pessoas trans, que são similares aos das pessoas que se identificam com o sexo biológico com o qual nasceram. Ao término do vídeo, a infectologista convidada deu seu depoimento, detalhando o trabalho realizado com os transexuais no município de Atibaia

desde o acolhimento até o apoio psicológico e médico, para contornar todos os estigmas e preconceitos existentes na sociedade. Esses fatores dificultam o reconhecimento dos direitos dessas pessoas e, consecutivamente, o acesso aos serviços públicos, causando enfermidades evitáveis, pois muitos transexuais não se sentem à vontade para ir às unidades de saúde em busca de assistência, devido ao medo de situações constrangedoras.

Outro tema abordado na roda de conversa foi a Diversidade Sexual Humana, feita por meio de uma apresentação de *slides* pela mesma profissional e que exemplifica as mais variadas expressões de gênero, identidade e orientação sexual. Esse conteúdo foi complementado pela apresentação de dados internacionais, que demonstram o uso de ressonância magnética para a verificação de aspectos de simetria dos hemisférios cerebrais, mostrando sua relação com a orientação sexual de homens e mulheres, diversificação que pode ocorrer nos primeiros estágios do desenvolvimento fetal. Esses estudos demonstram que pode não existir a possibilidade de se optar sexualmente por determinada identidade, uma vez que são os processos biológicos da formação que podem estar relacionados à orientação sexual de seres humanos.

Após o encerramento da apresentação, foi iniciada a última etapa da roda de conversa, quando os participantes foram incentivados a expressar suas dúvidas, experiências e conflitos a respeito dos temas expostos. A participação de funcionários pertencentes à comunidade LGBTQIA+ tornou a experiência ainda mais engrandecedora, pois muitos manifestaram suas opiniões e ajudaram na condução dos esclarecimentos de dúvidas, diante daqueles com pouco contato com o assunto.

Considerações finais

A Roda de Conversa LGBTQIA+ demonstrou a importância da construção de espaços educativos para a abordagem de temas sensíveis, que representem a inclusão e o reconhecimento de grupos vulneráveis aos preconceitos e normatizações da sociedade, além da sua inclusão em rotinas e processos de trabalho

II Doutora Rita de Cassia Faria Bergo.

dos serviços de saúde, garantindo um dos princípios básicos do SUS: o acesso universal ao sistema independente de cor, raça, condições sociais ou pessoais dos cidadãos. A qualificação e a escuta dos profissionais da área de saúde se mostrou uma ferramenta de extrema importância para o desenvolvimento de ambientes públicos e organizacionais compatíveis com as necessidades de acolhimento de pacientes e colaboradores LGBTQIA+, garantindo o livre exercício da cidadania a todas as pessoas, sem distinções.

Referências

1. Brasil. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Brasília: Senado Federal; 1988. (Internet). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. [acesso em: 24 mar. 2022].
2. Organização das Nações Unidas Brasil (ONU). Brasil está entre os cinco países mais desiguais, diz estudo de centro da ONU. Nações Unidas Brasil; 29 jan. 2018. (Internet). Disponível em: <https://brasil.un.org/pt-br/79054-brasil-esta-entre-os-cinco-paises-mais-desiguais-diz-estudo-de-centro-da-onu>. [acesso em: 24 mar. 2022].
3. Moraes MP. Brasil ocupa nono lugar em ranking de desigualdade social. Edição do Brasil; 9 jul. 2021. (Internet). Disponível em: <http://edicaodobrasil.com.br/2021/07/09/brasil-e-o-nono-pais-com-mais-desigualdade-social-no-mundo/#:~:text=De%202012%20a%202019%2C%20%2C%20milh%C3%B5es%20de%20cidad%C3%A3os.&text=O%20Brasil%20%C3%A9%20o%20nono%20pa%C3%ADs%20com%20mais%20desigualdade%20social>. [acesso em: 24 mar. 2022].
4. Bezerra JL. Preconceito contra LGBTQIA+ ainda é problema na saúde. Veja Saúde/; 7 ago. 2020. (Internet). Disponível em: <https://saude.abril.com.br/coluna/com-a-palavra/preconceito-contra-lgbtqia-ainda-e-problema-na-saude/>. [acesso em: 24 mar. 2022].
5. Governo do Estado de São Paulo. Lei nº 10.948 - dispõe sobre as penalidades a serem aplicadas à prática de discriminação em razão de orientação sexual e dá outras providências. São Paulo; 5 nov. 2001. (Internet). Disponível em: <https://governo-sp.jusbrasil.com.br/legislacao/165355/lei-10948-01>. [acesso em: 24 mar. 2022].
6. Governo do Estado de São Paulo. Decreto nº 54.032. São Paulo; 18 fev. 2009. (Internet). Disponível em: <https://justica.sp.gov.br/wp-content/uploads/2017/07/6%20-%20Decreto%2054032.pdf>. [acesso em: 24 mar. 2022].
7. Governo do Estado de São Paulo. Histórico da Humanização no Estado de São Paulo. (Internet). Disponível em: <https://www.saude.sp.gov.br/humanizacao/institucional/historico=-da-humanizacao-no-estado-de-sao-paulo#:~:text=A%20partir%20de%202003%2C%20ano,sensibiliza%C3%A7%C3%A3o%20de%20gestores%20e%20trabalhadores>. [acesso em: 24 mar. 2022].