

• CIDADANIA EM SAÚDE A 21 VOZES •

(relato sucinto dos resultados de três grupos focais)

1. Introdução

No âmbito de um estudo de apoio à elaboração do PNS 2011-2016, procurou-se dar voz a alguns actores -chave dentro e fora do sector da saúde.

Neste sentido, o presente trabalho propôs-se identificar ideias, percepções e experiências que pudessem contribuir para o desenvolvimento da "cidadania em saúde", no futuro próximo, em Portugal.

2. Métodos

Estudo qualitativo recorrendo à técnica de "focus group" ou grupos focais, centrados no tópico em questão.

Foram realizados três grupos, com um total de 21 participantes, incluindo uma diversidade de experiências e de pontos de vista:

Grupo 1: directores executivos e elementos dos conselhos clínicos de ACES

Grupo 2: elementos de autarquias locais e do Projecto "Cidades Saudáveis"

Grupo 3: elementos de associações cívicas de participação na área da saúde e investigadores e académicos na área

A recolha de dados foi efectuada nos dias 13 e 20 de Janeiro e 10 de Fevereiro de 2010.

4. Discussão

A Cidadania no PNS

- Papel dos Espaço(s) formais e informais para envolvimento, participação e voluntariado – e monitorizar este processo
- Como recensear e avaliar Projectos existentes e divulgar os dados
- Como aproveitar os novos órgãos formais dos C.S. Primários: *conselhos da comunidade, unidades de cuidados na comunidade, gabinetes do cidadão*
- Como desenvolver iniciativas para Humanizar serviços e procedimentos
- Como planear os processos de Comunicação (diversos âmbitos, natureza e níveis)
- Como promover a responsabilização e a cooperação Intersectorial e relatar e avaliar regularmente as iniciativas

...respeitando sempre as especificidades locais

3. Resultados

3.1 CIDADANIA EM SAÚDE... É:

"a voz do cidadão"
"igualdade de condição"
"gestão participativa"
"responsabilidade partilhada"
"o caminho do eu para o nós"
"favorecer o conhecimento"
"direito a que se prestem contas"
"fazer com que os cidadãos sintam que os serviços de saúde são deles"
"capacitarmos as pessoas de tal forma... que nos exijam!"



3.2 PRINCÍPIOS E ALICERCES

- literacia, capacitação e empowerment em saúde

(requerendo informação, educação, descodificação de mensagens técnicas e aquisição de hábitos participativos, o mais precocemente possível, no ciclo de vida)

- humanização de serviços, procedimentos, regras, favorecendo a afectividade como valor imanente do sistema de saúde

(requerendo comunicação construtiva inter-profissionais, entre serviços e utilizadores, e com os *media*)

- combate ao desperdício de esforços e iniciativas

(recuperando, avaliando e aprendendo com o que já foi feito e divulgando, prosseguindo, reforçando e aperfeiçoando o que está em curso)

3.3 CAMINHOS A EXPLORAR

Lançar projectos explícitos que contribuam para edificar uma nova cultura de saúde, assente em *Responsabilidade; Autonomia; Rigor; Transparência; Respeito*

Criar e desenvolver mecanismos de influência, e até controlo, da tomada de decisão: a nível socio-político mais geral, a nível organizacional e a nível individual

Desenvolver as oportunidades criadas com a reforma dos CSP: *Unidades de Cuidados na Comunidade, Conselhos da Comunidade, Conselhos Executivos e Gabinetes do Cidadão*

Profissionalizar a comunicação em saúde

3.4 DIFICULDADES/ OBSTÁCULOS PREVISÍVEIS

Práticas ainda predominantemente auto-centradas e sobranceiras em relação aos utilizadores

Risco de cair no "tokenism" ou de não haver consequências concretas das ideias e iniciativas lançadas

Modelos administrativos, práticas de atendimento, atitudes dos profissionais...pouco facilitadores da participação, da autonomia e da responsabilização, isto é...da *cidadania*

Relações de *desconfiança* entre políticos/ poder local, serviços oficiais de saúde e cidadãos (sejam profissionais de saúde ou utilizadores de serviços)

Políticas de saúde confinadas apenas ao Ministério da Saúde

3.5 ACTORES E ESTRATÉGIAS DE MUDANÇA

Estimular diálogo e debate entre as diversas partes envolvidas, definindo objectivos e linguagem comuns

Criar condições estruturais /materiais/ ambientais/institucionais facilitadoras desse processo

Criar ambiente propício à exposição, sugestão ou reclamação, garantindo *feed-back*

Auscultar as necessidades, expectativas, preferências, satisfação e experiência dos utilizadores

Trabalhar em inclusão e integração social, em especial a relação entre os serviços do SNS e os migrantes

Incluir as questões da cidadania nos curricula pré-graduado das profissões de saúde

UMA LONGA VIAGEM...

....NÃO DISPENSA CADA PEQUENO PASSO