

MIGRAÇÃO, SAÚDE E ASSISTÊNCIA SOCIAL: O ATENDIMENTO DOS PROFISSIONAIS DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE NO BRASIL AOS REFUGIADOS

MIGRATION, HEALTH AND SOCIAL ASSISTANCE: THE SERVICE OF PROFESSIONALS OF THE UNITED HEALTH SYSTEM IN BRAZIL TO REFUGEES

MIGRACIÓN, SALUD Y ASISTENCIA SOCIAL: EL SERVICIO DE PROFESIONALES DEL SISTEMA UNIDO DE SALUD EN BRASIL A LOS REFUGIADOS

Gabriel de Souza Sales

Universidade Católica Dom Bosco

ORCID – <https://orcid.org/0000-0003-3979-9692>

Resumo: Ainda se observa inúmeras pessoas refugiadas no mundo, que saem de seu país para irem em busca de proteção, segurança e até mesmo sobrevivência, não podendo ser encarado como uma escolha, e nos últimos anos aumentou o número de refugiados no Brasil. O objetivo é investigar e compreender a maneira na qual ocorre o acesso dos refugiados ao SUS no Brasil e a importância dos profissionais no atendimento a essas pessoas. Estudo qualitativo e descritivo, realizado através de entrevista e pesquisas bibliográficas, utilizando documentos disponíveis online e artigos científicos. Foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa. Em todo o caminho de incertezas do refúgio, estes estão sujeitos a diversas consequências físicas, sociais e mentais, que podem levar ao seu adoecimento. Deste modo, os profissionais do SUS, precisam estar preparados para atender os refugiados e a todos que precisarem de seus serviços de forma universal, gratuita, humanizada e igualitária, promovendo o acesso e direito à saúde de todos. Os refugiados possuem o direito do acesso a saúde no Brasil, e cabe aos profissionais da área da saúde prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos mesmos. Porém, ainda é possível observar que o SUS ainda possui desafios durante este atendimento.

Palavras-chave: Saúde coletiva. Refúgio. Humanização da assistência. Inclusão.

Abstract: There are still many refugees in the world, who leave their country to go in search of protection, security and even survival, and cannot be seen as a choice, and in recent years the number of refugees in Brazil has increased. The objective is to investigate and understand the way in which refugees access the SUS in Brazil and the importance of professionals in caring for these people. Qualitative and descriptive study, carried out through interviews and bibliographic research, using

documents available online and scientific articles. It was approved by the Research Ethics Committee. Along the way of refugee uncertainty, they are subject to several physical, social and mental consequences, which can lead to their illness. In this way, SUS professionals need to be prepared to serve refugees and everyone who needs their services in a universal, free, humanized and egalitarian way, promoting access and the right to health for all. Refugees have the right to access health care in Brazil, and it is up to health professionals to provide quality and humanized care to them. However, it is still possible to observe that the SUS still has challenges during this service.

Keywords: Collective health. Refuge. Humanization of assistance. Inclusion.

Resumen: Aún hay muchos refugiados en el mundo, que dejan su país para ir en busca de protección, seguridad e incluso supervivencia, y no puede ser visto como una opción, y en los últimos años el número de refugiados en Brasil ha aumentado. El objetivo es investigar y comprender la forma en que los refugiados acceden al SUS en Brasil y la importancia de los profesionales en la atención a estas personas. Estudio cualitativo y descriptivo, realizado a través de entrevistas e investigación bibliográfica, utilizando documentos disponibles en línea y artículos científicos. Fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación. En el camino de la incertidumbre en el refugio, están sujetos a diversas consecuencias físicas, sociales y psíquicas, que pueden desembocar en su enfermedad. De esta forma, los profesionales del SUS necesitan estar preparados para atender a los refugiados ya todos los que necesiten de sus servicios de forma universal, gratuita, humanizada e igualitaria, promoviendo el acceso y el derecho a la salud para todos. Los refugiados tienen derecho a acceder a la atención de la salud en Brasil, y corresponde a los profesionales de la salud brindarles una atención de calidad y humanizada. Sin embargo, todavía es posible observar que el SUS todavía tiene desafíos durante este servicio.

Palabras-clave: Salud colectiva. Refugio. Humanización de la asistencia. Inclusión.

Introdução

Nos dias de hoje, ainda se pode observar uma grande quantidade de pessoas em condições de refúgio ao redor do mundo, estes saem de seu país de origem para irem em busca de proteção, segurança e até mesmo fatores relacionados à sobrevivência. Conforme Santos *et al* (2017, p. 188): “[...] No Brasil nos últimos 5 anos, houve um aumento significativo tanto no número de solicitações de reconhecimento de refúgio, demonstrado pelos dados oficiais quanto a quantidade de refugiados aceitos no país. ”

No ano de 2018 ocorreu o maior número de solicitações de reconhecimento da condição de refugiado no país e isso aconteceu devido ao aumento do fluxo venezuelano no Brasil, onde se obteve mais de 80 mil solicitações, sendo estes, os de maiores procuras são provenientes da Venezuela com 61.681, Haiti com 7.000, Cuba com 2.749, China com 1450 e bengaleses com 947. Os estados do Brasil mais procurados como destino destas pessoas neste ano foram Roraima com 50.770, Amazonas com 10.500 e São Paulo com 9.977 (ACNUR, 2018).

Os motivos que levam essas pessoas a saírem de seu país forçadamente sem planejamento são os mais diversos, entre eles se pode citar os conflitos armados, violência, desastres ambientais, perseguições religiosas, políticas, de gênero, de raça, culturais entre diversos outros. Para Santos *et al* (2017, p. 188): "A necessidade de migração decorre da existência dos mais variados tipos de conflitos, ocasionados por violências, perseguições ou ainda graves violações aos direitos humanos".

De acordo com Borges (2018):

O refúgio se caracteriza por um tipo de migração que não pode ser encarada pura e simplesmente como uma escolha, pois muitas pessoas em situação de refúgio se viram forçadas a fugir, diante de guerras, perseguições religiosas ou mesmo contextos de violência diários.

Em relação ao conceito de refúgio relatado acima, é essencial destacar a importância de se cuidar e manter a saúde dos refugiados, uma vez que, estes durante o processo de refúgio passam por inúmeros traumas enfrentados no país em que estavam e no percurso em busca de um novo destino, devido ao fato deles deixarem tudo o que eles conquistaram para traz, pelas incertezas desse novo destino, pelo medo de não serem aceitos, além de muitas vezes precisarem deixar os seus familiares e outras pessoas queridas no lugar de origem.

Todos esses fatores podem afetar significativamente a saúde dos refugiados, os deixando mais vulneráveis ao desenvolvimento de transtornos

e doenças. Desta forma, Connor (2010, p.379), conforme citado por Feitoza e Silva (2020, p. 87): “o deslocamento dos refugiados, na grande parte das vezes, acontece por perseguições odiosas sofridas em seu país de origem, que podem neles causar tanto traumas físicos quanto psíquicos”.

Desta maneira, é importante ressaltar que, essas pessoas precisam ter o seu direito de acesso à saúde garantido para que assim eles consigam ter todo o apoio e cuidados que necessitarem, com serviços de qualidade e humanizados. Então, os serviços de saúde, em especial, o Sistema Único de Saúde, precisam estar preparados para atendê-los, com estruturas e profissionais capacitados e treinados para o atendimento e acolhimento a essas pessoas, uma vez que, os profissionais possuem um papel fundamental nesta assistência, e quando realizada adequadamente respeitando os direitos humanos trará bons resultados frente à recuperação e/ou manutenção da vida e saúde dos refugiados.

A justificativa para se pesquisar estas questões é que, mesmo com as constantes mudanças na sociedade até os dias atuais, ainda se nota a dificuldade que os profissionais e sistemas de saúde possuem frente ao atendimento à saúde dos refugiados no Brasil, sendo que estes serviços são essenciais para todas as pessoas.

Desta forma, esse assunto é de grande importância para a saúde pública e da população, em especial aos refugiados, buscando conscientizar todos os possíveis leitores deste estudo frente a este direito a saúde que os refugiados possuem e a maneira na qual deve-se atender a essas pessoas da melhor forma, a fim de, tentar melhorar a assistência à saúde prestada pelos profissionais aos refugiados. De acordo com Santos *et al* (2017, p. 188): “O estudo sobre o refúgio e a situação dos refugiados se faz importante, posto que, atualmente é evidenciado o maior número de pessoas refugiadas da história mundial. ”

Quando se reflete sobre o atual tema, tem-se o seguinte problema de pesquisa: Como ocorre o acesso dos refugiados ao Sistema Único de Saúde

no Brasil e qual a importância dos profissionais no atendimento a essas pessoas?

Deste modo, o estudo possui como objetivo investigar e compreender a maneira na qual ocorre o acesso dos refugiados ao Sistema Único de Saúde no Brasil e a importância dos profissionais no atendimento a essas pessoas.

Metodologia

Este estudo é do tipo qualitativo de caráter descritivo, sendo realizado através de entrevista e pesquisas bibliográficas utilizando como fonte de dados documentos disponíveis online, além de artigos científicos para a sua construção, a fim de, discutir a respeito da forma de acesso e os desafios enfrentados pelos refugiados no SUS e a importância dos profissionais neste atendimento dos mesmos a saúde.

O primeiro passo para a construção do estudo foi a realização de um levantamento bibliográfico de artigos e documentos de grande relevância para o estudo – SciELO, Cartilha para Refugiados no Brasil, Ministério da Saúde, e outros – com o objetivo de se conseguir reunir artigos e documentos de grande relevância e importância sobre a temática para compor o estudo.

Foram utilizados os seguintes descritores como meio de busca: “Refúgio”, “Saúde”, “Humanização da Assistência”, “Sistema Único de Saúde”, “Saúde Pública”, somente no idioma português, sendo estes presentes na lista de Descritores de Ciências da Saúde (DeCS). Após a leitura do resumo de cada um dos artigos e documentos encontrados foi realizado a seleção dos materiais encontrados que iriam ser utilizados como referências neste trabalho, a fim de, conseguir atingir o objetivo proposto no estudo.

No total foram lidos 26 resumos de artigos e 23 documentos capturados, a fim de extrair as principais referências encontradas sobre o

tema, sendo 14 destes utilizados para a construção do estudo, onde após essa seleção todos foram lidos e continham o acesso liberado e gratuito.

Os critérios de inclusão para a seleção dos artigos e documentos foram matérias e/ou artigos que estivessem completos e que trouxessem pelo menos uma dessas questões: ser voltados a saúde dos refugiados, dados sobre o refúgio no Brasil, acesso e funcionamento do SUS, atendimento humanizado pelos profissionais de saúde que estão em contato com essas pessoas e/ou humanização da assistência realizadas pelos profissionais de saúde nos serviços de saúde pública.

Já os critérios de exclusão foram: artigos e/ou documentos que estivessem incompletos, que não fossem gratuitos ou que não trouxessem os elementos a serem estudados e discutidos.

O estudo foi aprovado no Comitê de Ética em Pesquisa (CAAE: 38004620.3.000.51162) e para reforçar as informações alcançadas com a pesquisa bibliográfica foi realizado uma entrevista composta por um questionário que continha perguntas abertas sobre o tema do estudo para serem respondidas por uma profissional que atuou no Sistema Único de Saúde, onde inicialmente foram feitos o convite formal e a apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) a participante.

Após a permissão e assinatura da participante foi marcado uma data e horário que ela estivesse disponível para gravar a entrevista, onde a mesma foi realizada e gravada online pela ferramenta do Google Meet, e posteriormente foi transcrita na ferramenta do Word, organizada e utilizada para construção do artigo.

O acesso dos refugiados ao Sistema Único de Saúde no Brasil

A palavra saúde tem um conceito amplo, onde segundo Segre e Ferraz (1997) a Organização Mundial de Saúde (OMS) definiu um conceito universal para a palavra, sendo a saúde um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a mera ausência de uma patologia.

Desta forma, existem diferentes fatores que estão envolvidos no processo de saúde-doença, entre eles se pode citar, o meio social em que a pessoa está inserida, podendo ser representado através do seu meio familiar, no trabalho, grupo de amigos entre outros. O meio econômico, religião, cultura, hábitos e/ou condições de vida, o meio político, entre outros fatores que também se deve ter uma atenção especial, pois podem influenciar diretamente no estado de saúde de uma pessoa.

Em todo o caminho de incertezas do refúgio, estes estão sujeitos a diversas consequências físicas, sociais e mentais, que podem levar ao seu adoecimento. Na fala da entrevistada referente aos impactos que podem ocorrer na saúde dos refugiados, observa-se que os maiores impactos estão envolvidos com o social, emocional e psicológico dessas pessoas.

[...] os impactos sociais interferem na saúde, o que eu mais tenho percebido são os impactos emocionais, psicológicos no atendimento, pelas incertezas que elas têm, que elas tiveram que largar tudo [...].

[...] eu acho que os aspectos psicológicos, os aspectos emocionais são os que mais interferem na saúde dessas pessoas, porque quando você não está bem psicologicamente, emocionalmente, isso interfere na forma de como você vive, de como você trabalha, essas sensações de ansiedade, de não saber o que vai acontecer, de não ter condição financeira, de estar em um lugar que você não entende direito o que as pessoas falam, das pessoas não entenderem o que você fala, então eu acho que é isso o que mais gera assim na saúde mental desses indivíduos [...].

Deste modo, o Sistema Único de Saúde (SUS), necessita estar preparado para atender os refugiados, e a todos que precisarem de seus serviços de saúde pública de forma universal e igualitária, promovendo o acesso e direito à saúde, como vem sendo tratado no art. 196 da Constituição Federal de 1988:

A saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal

e igualitário às ações e serviços para a promoção, proteção e recuperação (CONSTITUIÇÃO FEDERAL, 1988).

A Constituição Federal de 1988 é considerada como marco avançado em relação às questões do refúgio no Brasil, pois adotou, como um dos princípios, a cidadania e a dignidade da pessoa humana quando determina: “[...] os brasileiros e os estrangeiros residentes no Brasil terão tratamento igualitário, e lhes serão assegurados todos os direitos que a própria Constituição proclama” (TANNURI, 2010).

A implantação do Sistema Único de Saúde (SUS) na Constituição da República Federativa do Brasil de 1998 (também conhecida como a Constituição Cidadã) e a criação da Lei Orgânica de Saúde (8080/90), foi uma grande conquista a saúde da população brasileira, que obteve o direito de ser atendido por um sistema de saúde público gratuito e universal a todos que precisassem de seus serviços em território nacional e conta com a participação ativa do Estado, Município e a União. Segundo o Ministério da Saúde (sem data) o SUS é norteado por três importantes princípios que são a universalidade, equidade e integralidade. O primeiro trata a saúde como um direito de todos e que todos os serviços oferecidos pelo SUS devem ser garantidos a todos que estejam no território brasileiro legalmente, sem discriminação. O segundo princípio possui como objetivo diminuir as desigualdades, tratando os desiguais de forma desigual, ou seja, cada pessoa é única e assim cada uma possui necessidades diferentes umas das outras. O terceiro promove a saúde considerando o indivíduo por completo, buscando atender todas as suas reais necessidades.

Segundo o Ministério da Saúde (sem data), o SUS é caracterizado como:

O Sistema Único de Saúde (SUS) é um dos maiores e mais complexos sistemas de saúde pública do mundo, abrangendo desde o simples atendimento para avaliação da pressão arterial, por meio da Atenção Primária, até o transplante de órgãos, garantindo acesso integral, universal e gratuito para toda a população do país [...] (MINISTÉRIO DA SAÚDE, sem data).

Desta maneira, o SUS promove ações de saúde que vão além dos cuidados prestados apenas para a doença, como o diagnóstico, o tratamento e reabilitação da pessoa com uma equipe de saúde com profissionais multidisciplinares e capacitados para estes serviços de baixa, média e alta complexidade.

Este sistema também executa ações voltadas à prevenção de doenças, promoção da saúde, oferta gratuita de medicamentos, campanhas de vacinação, vigilância epidemiológica, vigilância sanitária e ambiental, e outros, buscando entender e respeitar o ser humano da forma como ele é, com sua cultura, suas crenças, raça e demais singularidades do indivíduo.

Frente a esses serviços de saúde pública que são ofertados pelo SUS a toda população que reside em território brasileiro, os que a entrevistada da pesquisa levantou como os serviços mais procurados pelos refugiados na UBS em que ela trabalhou e possui experiência são:

[...] eles procuram muitos serviços para o pré-natal, consultas de rotina, onde as vezes a pessoa está com alguma doença, ou está sentindo dor de cabeça ou estado gripal aí eles procuram. Também no caso da puericultura, porque eles têm um serviço aqui bem voltado para essa questão do acompanhamento do desenvolvimento da criança, então eles, as agentes comunitárias de saúde ficam bem presentes nas famílias para solicitar que eles façam o acompanhamento. Um outro serviço que eu vejo também que eles usam frequente é a imunização, são as vacinas eles procuram, porque tem o acompanhamento das agentes comunitárias de saúde então fica mais fácil para monitorar.

Segundo a Secretaria de Estado de Saúde (sem data), para a pessoa em território brasileiro ter acesso ao SUS é necessário que a mesma procure a Unidade Básica de Saúde (UBS) mais próxima de sua habitação, levando seus documentos de identificação (RG, CPF, certidão de nascimento ou casamento) e o comprovante de residência.

Nesta UBS a pessoa com seus documentos irá solicitar o seu cartão do SUS, sendo este gratuito e que irá além de permitir o acesso do indivíduo aos

serviços prestados pelo sistema, como o agendamento de consultas e exames, este também irá favorecer a comunicação e troca de informações entre o usuário e os profissionais de saúde que irão atendê-los. Todo registro da pessoa é realizado no sistema, contendo assim o seu histórico completo de atendimento.

O acesso ao SUS por pessoas migrantes e refugiadas que estão em território brasileiro também é possível, segundo a Cartilha para Refugiados no Brasil (2014):

Todos os cidadãos, inclusive os solicitantes de refúgio e refugiados, têm direito de ser atendidos em qualquer unidade pública de saúde. Para tanto, você deve apresentar o seu CPF e protocolo provisório ou RNE em qualquer hospital, clínica ou posto de saúde e solicitar o seu Cartão SUS (CARTILHA PARA REFUGIADOS NO BRASIL, 2014, p. 23).

Caso a pessoa refugiada não possua o seu Cadastro de Pessoa Física (CPF) e/ou seu Registro Nacional de Estrangeiros (RNE) para solicitar o seu cartão do SUS e ter acesso a este sistema de saúde pública, tais documentos deverão ser solicitados.

O CPF de acordo com a Cartilha para Refugiados no Brasil (2014) poderá ser solicitado “Em qualquer agência da Receita Federal, mediante pagamento de taxa, e o documento será expedido na mesma hora em que solicitado”. No entanto, é necessário que os refugiados contenham em mãos um documento de extrema importância para que consiga solicitar o CPF, que se trata de seu documento de identificação (protocolo provisório ou o Registro Nacional de Estrangeiros).

Contudo, para obter o Registro Nacional de Estrangeiros (RNE), a pessoa refugiada necessita se dirigir até uma unidade da Polícia Federal e solicitar o seu documento, no qual possui o direito garantido de conter este documento. Em relação a documentação necessária e a realização do cartão SUS para o refugiado obter o acesso a atenção básica a entrevistada da pesquisa destacou que:

[...] eles chegam com um documento e no mesmo momento eles fazem, encaminham para fazer ali na unidade mesmo o cartão SUS, mas o cartão SUS é exigido sim, mas não é porque é migrante, é porque é uma exigência inclusive para mim, para você, se chegar em uma unidade de saúde vai ter que ter um documento para solicitar, para fazer o cartão SUS, que é a partir disso que a gente consegue fazer esse atendimento.

Tendo em vista estes conceitos, ressalta-se que, independentemente da situação atual, nacionalidade e cultura de uma pessoa, estes devem receber um acolhimento, um acesso e atendimento de qualidade, isto é um direito assegurado a qualquer pessoa que entre no país, sendo atendidos com profissionais capacitados e preparados para atendê-los, com respeito às suas necessidades e sua dignidade, independente do serviço público de saúde que a pessoa estiver.

11

Os desafios enfrentados durante o atendimento do refugiado na atenção básica

Os refugiados na teoria não se encontram desamparados no atendimento e o acesso à saúde em sistemas de serviços públicos, eles são amparados e possuem seus direitos assegurados pelo Sistema Único de Saúde, como o próprio princípio norteador deste sistema trata “universalidade, integralidade e equidade”. Quando questionada sobre o atendimento atual prestado e a disponibilização de políticas públicas exclusiva para os refugiados no SUS a entrevistada destacou:

[...] eu acho que a gente não precisa de uma política pública exclusiva para o atendimento de migrantes, porque as necessidades de saúde deles nós também temos, nós nacionais também temos nossas necessidades, então o que nós precisamos é incluir esse migrante e esse refugiado na política pública que já existe no país [...]

Porém, na prática existem atualmente diversos obstáculos e avanços a serem superados e conquistados. Falta preparo e capacitação dos profissionais que podem prestar assistência à saúde dessas pessoas,

estruturas que atendam à demanda dos refugiados no país, além deles muitas vezes chegarem desamparados e desconhecerem como funciona o processo de entrada no país e as formas de acesso à saúde, isso os deixa com medo, seja de serem discriminados ou de sofrerem violência. Frente a estes desafios levantados a entrevistada da pesquisa afirmou que:

[...] em alguns atendimentos eu pude perceber tristeza, incerteza, sabe, assim até aquela incerteza de que você não sabe o dia de amanhã, você não sabe o que vai acontecer, você estava lá, tinha sua casa, o seu trabalho e de repente você vem aqui e precisa recomeçar do zero [...]

Eu acho que o Sistema de saúde teoricamente é eficaz no atendimento aos migrantes e refugiados, mas na prática, por esses entraves de comunicação e de entendimento dos profissionais de saúde, eu acho que pode ser que não tenha ainda esse preparo para atender o migrante, porque é uma situação que é recente para nós [...]

[...] o que eu percebi foi que realmente os profissionais eles estão poucos preparados para atender, não é falta de vontade de atender essas pessoas, mas é uma falta de preparo mesmo, de conhecimento assim, até de tecnologia [...]

Eu acho que tem que capacitar os profissionais de saúde. Os profissionais de saúde têm que entender que o migrante ou o refugiado ele tem direito ao atendimento ao SUS, porque o sistema de saúde nosso é universal, então ele tem direito a esse serviço, e se disponibilizar a atender [...]

Sendo assim, outro ponto importante a ser discutido é a dificuldade na comunicação entre os refugiados e os profissionais, sendo que, a fragilidade do domínio da língua desfavorece a comunicação eficaz e acesso às questões culturais em relação à saúde e fatores sociais. De acordo com esta discussão a entrevistada relatou que:

[...] o que mais dificulta o atendimento é o idioma, principalmente das mulheres Haitianas, porque elas sempre vão acompanhadas de uma figura masculina, que eles têm parece que mais facilidade para se comunicar, eu acho que pode ser uma questão cultural [...]

[...] para mim é o idioma a primeira coisa, uma outra coisa é em questão do acompanhamento por questões culturais, então, a gente as vezes quer que a pessoa faça de uma forma ou a agente acredita que é daquela forma que dá certo, mas eles por uma questão cultural eles não fazem desta forma, então esse eu acho que é um outro dificultador também [...]

[...] quanto profissionais de saúde, nós temos dificuldades de entender e de fazer eles entender como é o processo, deis da administração de um medicamento ou da prescrição de um medicamento, que medicamento é aquele, onde ele vai ter acesso aquele medicamento pelo SUS, se ele vai ter que comprar aquele medicamento, encaminhamentos, onde ele precisa ir para marcar aquela consulta, então isso, a comunicação, o idioma, é muito difícil [...]

13

Ressalta-se assim, a importância do reconhecimento do governo e dos profissionais para ajudá-los, saber respeitar, reconhecendo que cada cultura é diferente uma das outras, aceitando as diversidades, isto faz toda a diferença para estas pessoas, além de trazer consequências benéficas a sua saúde, também irá melhorar na qualidade da comunicação e do atendimento que será prestado. A estratégia utilizada que foi citada pela entrevistada para atender os refugiados foi:

[...] mas aí o que que eu pude contribuir, assim, com o meu trabalho e o conhecimento com alguma coisa que eu sei sobre migração internacional, foi algumas tecnologias que a gente usa para compreender outro idioma, então a gente colocava no Google para fazer tradução e foi isso que contribuiu, que os profissionais lá da ponta eles estavam com dificuldade neste ponto da comunicação, e aí a gente pode contribuir assim [...]

Dessa forma, vê-se que essas pessoas precisam de acolhimento e de profissionais capacitados para operarem programas que as auxiliam a superar o abalo na sua saúde, respeitando seus direitos, traumas e diversidade cultural.

Profissionais de saúde no atendimento humanizado

Como já foi dito anteriormente, o SUS é um importante sistema de saúde público existente no Brasil. Este utiliza ferramentas que promove e garante o atendimento humanizado a todos que usarem os serviços do SUS, como é o caso da implantação da Política Nacional de Humanização (HumanizaSUS), que foi criada no ano de 2003 e deverá estar inclusa em todas as políticas e programas que são ofertados pelo SUS.

Esta política possui o objetivo de humanizar o atendimento prestado no SUS e firmar os princípios utilizados pelo mesmo, tanto na atenção e cuidados prestados quando nos serviços de gestão, fortalecendo e favorecendo questões tanto para os usuários que utilizam o sistema, quanto para os gestores e trabalhadores do mesmo. De acordo com o Ministério da Saúde (sem data):

A humanização é a valorização dos usuários, trabalhadores e gestores no processo de produção de saúde. Valorizar os sujeitos é oportunizar uma maior autonomia, a ampliação da sua capacidade de transformar a realidade em que vivem, através da responsabilidade compartilhada, da criação de vínculos solidários, da participação coletiva nos processos de gestão e de produção de saúde (MINISTÉRIO DA SAÚDE, sem data).

Desta maneira, o HumanizaSUS tem como objetivos ampliar o acesso aos serviços ofertados pelo SUS, criar vínculos entre os gestores, trabalhadores e usuários deste sistema, além de buscar promover um atendimento às pessoas de forma acolhedora, de forma responsável e com o aumento da criação de vínculos entre a equipe e os usuários, entre outros.

Neste contexto, destaca-se a importância de uma boa atuação do profissional frente ao acolhimento, atendimento e prestação de cuidados a todas as pessoas que necessitam dos serviços de saúde ofertados pelo SUS, incluindo os refugiados. Quando as pessoas vão à procura de um serviço de saúde podem já estar com a saúde fragilizada, e a forma na qual esta pessoa será atendida fará toda a diferença no resultado do cuidado prestado.

Na questão referente ao atendimento humanizado atualmente nos serviços de atenção básica, a entrevistada da pesquisa salientou que:

[...] o que eu percebo é que mudou sim para melhor essa questão da humanização do atendimento, é claro que não é 100%, mas eu acho que os profissionais de saúde estão mais atentos a essa questão porque se fala muito na humanização, então é um tema que é recorrente, tem campanhas, tem capacitações, então é um tema recorrente, e eu acho que ele está sendo eficaz sim aos poucos, é um caminho e vai se adaptando e vão estudando, vão conhecendo, e vão incorporando essa nova forma [...]

15

Desta forma, quando se fala em atendimento humanizado pelos profissionais da saúde, se deve levar em consideração a integralidade da atenção e do cuidado prestado, de forma que, promova uma comunicação eficaz entre a equipe de profissionais e o paciente, onde o profissional deve saber ouvir, compreender e respeitar a história de vida, cultura, crenças, opiniões e preocupações da pessoa, criando uma relação de respeito, ética, empática e de confiança, e isto conseqüentemente irá proporcionar uma melhora na eficácia do cuidado. De acordo com Autolac (sem data):

A escuta atenta e diferenciada permite um olhar mais sensível para as questões humanas, que vai além do diagnóstico ou do tratamento em si, mas atende e se preocupa também com o bem-estar físico e emocional do paciente.

Quando questionada sobre o atendimento prestado aos refugiados pelos profissionais de saúde a entrevistada relata:

[...] dentro da rotina desses serviços de saúde, é uma rotina tão pesada, com tanta demanda, que os profissionais muitas vezes eles não têm tempo de parar e de se disponibilizar para atender essas pessoas, porque esse paciente, vai precisar de mais tempo de atendimento, então, tem que ter essa disponibilidade, de ouvir e de se fazer ouvir, de procurar uma forma de ser entendido e de entender [...]

Desta forma, os profissionais precisam estar e ser capacitados e treinados regularmente para atender a todos adequadamente e para

manter a qualidade da assistência prestada, tratando cada paciente de forma única de acordo com as suas reais necessidades, além de atender a todos com respeito.

Nestes conceitos se insere as pessoas refugiadas que estão no Brasil e que necessitam do atendimento do SUS, onde todos os profissionais precisam acolher essas pessoas e serem treinados e capacitados adequadamente desde a sua graduação para fornecer uma prestação de cuidados mais eficaz, tratando-os com respeito, integralidade e equidade, e garantindo assim que seus direitos sejam cumpridos e sua saúde preservada e/ou recuperada. Frente a questão do atendimento dos refugiados pelos profissionais do SUS a entrevistada relatou que:

[...] muitos profissionais de saúde não estão preparados para atender os migrantes e refugiados, e a academia também não, nós enquanto formadores, as universidades, elas também não preparam para esse atendimento [...]

O mundo está cada vez mais globalizado, as fronteiras estão mais próximas, então eu acho que cabe a gente pensar também dentro da academia na formação desses profissionais, e ter um conteúdo que envolva esses temas do refúgio, da migração [...]

Os profissionais também devem fornecer todas as informações que são necessárias aos usuários do SUS, onde se inclui o refugiado, uma vez que, estes possuem o direito ao acesso à saúde e precisam conhecer este direito e como fazer para se ter o acesso aos serviços prestados pela saúde pública.

O refugiado necessita de um atendimento humanizado, uma vez que, sua saúde pode estar fragilizada devido a todo o processo de refúgio que ele vivenciou, além de provavelmente estar com o seu emocional, físico e psicológico comprometido, precisando de ajuda. De acordo com Autolac (sem data): “[...] enquanto ele está sensível e possivelmente assustado, receber atenção e dedicação dos profissionais de saúde é de extrema importância para que o paciente confie no tratamento, facilitando assim os

seus resultados”. Isso também se reforça perante a fala da entrevistada a ser apresentada em seguida:

[...] em alguns atendimentos eu pude perceber tristeza, incerteza, sabe, assim até aquela incerteza de que você não sabe o dia de amanhã, você não sabe o que vai acontecer, você estava lá, tinha sua casa, o seu trabalho e de repente você vem aqui e precisa recomeçar do zero [...]

17

Quando se analisa o papel da enfermagem no atendimento ao público, onde inclui-se o refugiado, estes profissionais visam o olhar a todas as realidades e necessidades individuais de cada um. A equipe de enfermagem possui o contato direto com todos os pacientes, devendo estes profissionais prestarem sempre um atendimento humanizado, sabendo respeitar e analisar as percepções, sentimentos, expectativas, concepções e dúvidas as pessoas frente a sua saúde e/ou seu tratamento (MORSCH, 2020).

Em relação ao ser enfermeiro Tokarski (2020) cita em sua pesquisa que “ser enfermeiro é ser responsável pelo cuidar, visando às múltiplas dimensões do ser humano. É ter a capacidade de planejar uma assistência baseada em evidências e ter empatia na realização de suas ações”.

Desta forma, quando questionada sobre o papel da enfermagem no atendimento aos usuários a entrevistada salientou que:

Eu acho que o papel da enfermagem é atender o ser humano, prestar uma assistência de qualidade para essas pessoas, então a maioria está em um estado de vulnerabilidade maior do que outras, então eu acho que o papel da enfermagem é esse, e é capacitar também a equipe que trabalha a esse atendimento.

Assim, tanto os profissionais da enfermagem quanto os demais profissionais da saúde devem atender a todos os usuários que procurarem os seus serviços de maneira benéfica, humanizada e compreensiva, quando isso acontece tranquiliza o paciente e promove um serviço prestado de maior qualidade e eficácia.

Conclusão

Revista Latino-Americana de Estudos Científico - RELAEC

Disponível em: <https://periodicos.ufes.br/ipa/index>

ISSN: 2675-3855

Diante dos resultados obtidos neste estudo, pode-se perceber que, o processo de refúgio se faz presente em toda a história da humanidade, e isto se remete a formação de tribos, culturas e modos de viver ao redor do mundo.

Atualmente ainda se pode notar o aumento significativo de pessoas em condições de refúgio ao redor do mundo, onde muitos destes continuam vindo em grande número para o Brasil, sendo os Venezuelanos e Haitianos os de maiores fluxos no país.

Desta forma, é essencial destacar a importância de se cuidar e manter a saúde dos refugiados, uma vez que, estes durante o processo de refúgio passam por inúmeros traumas enfrentados no país em que estavam e no percurso em busca de um novo destino, sendo tantos impactos gerados no emocional, social e físico dessas pessoas, o que pode interferir na forma na qual essas pessoas vivem e se relacionam com os outros.

Assim, os refugiados possuem o direito de acesso a saúde pública no Brasil, e cabe aos profissionais da área da saúde orientar e prestar um atendimento de qualidade e humanizado aos mesmos, isso irá influenciar na melhora do quadro de saúde do usuário. Porém, ainda é possível observar que o SUS ainda possui desafios durante este atendimento que precisam ser superados e enfrentados para melhor atendê-los.

Acredita-se que este estudo possa contribuir tanto para a vida dos refugiados como para toda a sociedade e profissionais da saúde, informando-os sobre questões importantes referentes a importância do atendimento dos profissionais de saúde e o direito e forma de acesso dos refugiados ao SUS.

O presente estudo também espera conscientizar uma boa qualidade durante a preparação dos profissionais de saúde desde a sua graduação e incentivar sua contínua capacitação mesmo depois de já formados para que se garanta uma assistência benéfica, humanizada e de qualidade que

será prestada a todas essas pessoas, ajudando-os a recuperar e/ou manter a sua saúde.

Referências

AUTOLAC. **Atendimento humanizado: o que é e qual a importância na área de saúde?**. Disponível em: <https://autolac.com.br/blog/atendimento-humanizado-na-area-de-saude/>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

BORGES, Júlia Almeida Roffé. Sobre Eles, sobre Nós: Refúgio e Saúde Pública. **Revista Mnemosine**, Rio de Janeiro, v. 14, n.2, p. 174-205, 2018.

BRASIL, Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, 1988. Art. 196.

ACNUR. **Cartilha para Refugiados no Brasil**. 2014. Disponível em: https://www.acnur.org/portugues/wp-content/uploads/2018/02/Cartilha-para-Refugiados-no-Brasil_ACNUR-2014.pdf. Acesso em: 23 de maio de 2020.

ACNUR. **Refúgio em números**. Disponível em: <http://www.acnur.org/portugues/dados-sobre-refugio/dados-sobre-refugio-no-brasil/>. Acesso em: 18 de maio de 2021.

FEITOZA, Iranara Saraiva Alves; SILVA, Nordeci de Lima. Imigrantes e refugiados: a vivência de uma experiência formativa multiletrada com professores e formadores. **Revista Ponto-e-virgula**, São Paulo, p. 83-96, 2020.

BRASIL, Ministério da saúde. **Política Nacional de Humanização – HumanizaSUS**. Disponível em: <http://www.saude.gov.br/saude-de-a-z/projeto-lean-nas-emergencias/693-acoes-e-programas/40038-humanizasus>. Acesso em: 02 de junho de 2020.

BRASIL, Ministério da saúde. **Sistema Único de Saúde (SUS): estrutura, princípios e como funciona**. Disponível em: <http://portalms.saude.gov.br/sistema-unico-de-saude>. Acesso em: 20 de maio de 2019.

MORSCH, José Aldair. **Como adequar o atendimento com mais humanização na enfermagem**. Disponível em: <https://telemedicinamorsch.com.br/blog/humanizacao-na-enfermagem>. Acesso em: 15 de julho de 2021.

SANTOS, Júlio Edstron Secundino, et al. Refugiado no Brasil: Estamos preparados para a proteção humanitária daquelas pessoas?. **Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC**, v. 37, n.2, p. 187-214, 2017.

Secretaria de Estado de Saúde. **SUS**. Disponível em: <https://www.saude.mg.gov.br/sus>. Acesso: 23 de maio de 2020.

SEGRE, Marco; FERRAZ, Flávio Carvalho. O conceito de saúde. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v.31, n. 5, p. 538-42, 1997.

TANNURI, Maria Regina Petrus. **Refugiados congolezes no Rio de Janeiro e Dinâmicas de “integração local”**: das ações institucionais e políticas públicas aos recursos relacionais das redes sociais. Rio de Janeiro, v.1, p. 1-790, 2010.

TOKARSKI, Jéssica. **Semana da Enfermagem: enfermeiras comentam a importância da profissão**. Disponível em: <https://www.ufpr.br/portafulpr/noticias/semana-da-enfermagem-enfermeiros-da-ufpr-comentam-a-importancia-da-profissao/>. Acesso em: 20 de maio de 2021.