

Cuidados primários humanizados: Direitos e deveres dos utentes e profissionais de saúde

Anabela Neves¹

Como citar esta palestra:

Neves, A., Cuidados primários humanizados: Direitos e deveres dos utentes e profissionais de saúde. *III Jornadas Internacionais de Saúde Pública do ISP Jean Piaget de Benguela, Angola. 7 de junho 2024. Revista Multidisciplinar CEsP, 3(1), 84-90, DOI: 10.5281/zenodo.14411486*

Publicado em:

Copyright © 2024 pelo(s) autor(es) e Revista Multidisciplinar CEsP.

Este trabalho está licenciado sob a licença Creative Commons Attribution International Internacional (CC BY-NC-ND 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Resumo

Os cuidados primários de saúde é representam o primeiro nível de serviços de saúde na comunidade, garante cuidados acessíveis, contínuos e completos ao longo da vida de um indivíduo, uma abordagem humanizada nos cuidados primários de saúde valoriza a relação entre profissionais de saúde e pacientes, promove uma comunicação mais eficaz, enfatiza a promoção e prevenção de saúde, pois os pacientes necessitam, acima de qualquer cuidado medicamentoso, de um acolhimento, de respeito, de empatia e da criação de vínculos por parte de quem os trata. É importante que os pacientes e profissionais da saúde saibam os seus direitos e deveres como forma de exercer a sua cidadania, saber como é a lei, a ética a moral e o bom senso que podem orientar e a exigir os seus direitos. Os cuidados de saúde devem, por isso, ter qualidade humana, ter em conta os direitos e deveres e responsabilidade, em suma, que seja respeitada e valorizada a dignidade da pessoa humana.

Palavras-chave: Saúde Pública, Humanização, Direitos e Deveres dos Utentes e Profissionais da Saúde.

Abstract

Primary health care is the first level of health services in the community, ensures accessible, continuous and complete care throughout an individual's life, a humanized approach in primary health care values the relationship between health professionals and patients, promotes more effective

¹ Psicóloga Clínica, Hospital Geral de Benguela

communication, emphasizes health promotion and prevention, because patients need, above any medication care, welcoming, respect, and empathy and the creation of bonds on the part of those who treat them. It is important that patients and health professionals know their rights and duties as a way to exercise their citizenship, to know what the law, ethics, morals and common sense are like, which can guide and demand their rights. Health care must therefore have human quality, take into account rights and duties and responsibility, in short, that it is respected and the dignity of the human person.

Keywords: Public Health, Humanization, Rights and Duties of Users and Health Professionals

INTRODUÇÃO

Os serviços de saúde devem ser acessíveis a todos os cidadãos para prestar cuidados que garantam o princípio da dignidade à pessoa humana, desde os cuidados da saúde preventiva, curativa à de reabilitação. Os recursos existentes devem estar integralmente disponíveis ao serviço do doente e da comunidade. A instituição e os prestadores de cuidados de saúde têm o dever de respeitar as convicções culturais e religiosas dos doentes e providenciar a satisfação desses valores.

O conhecimento dos direitos e deveres dos doentes e profissionais de saúde, devem ser extensivos aos utilizadores do sistema de saúde, não somente com o objectivo de desenvolver o bom relacionamento entre os doentes e os profissionais de saúde, mas também, para ampliar a colaboração na melhoria dos cuidados na prestação dos serviços, garantir a igualdade a todos os cidadãos promovendo a humanização no atendimento, estimular a participação mais activa, mais consciente dos seus direitos e deveres, bem como o respeito pela dignidade humana.

Direitos dos Profissionais de Saúde

Todo profissional da área de saúde tem os seus direitos salvaguardados pelo código de ética e deontologia profissional. Pode exercer a sua profissão em todo território nacional, com a proteção legal; Sem ser discriminado por questões de religião, sexo, nacionalidade, opção sexual, idade, condição social, opinião política ou qualquer outra natureza; apontar falhas no regulamento e normas das instituições em que trabalha, quando as julgar indignas dos exercícios da profissão ou prejudiciais ao paciente; recusar-se a exercer a sua profissão em instituição sanitária pública ou privada onde as condições de trabalho não sejam dignas ou possam prejudicar o doente; atualizar os seus conhecimentos técnicos, científicos e culturais; receber salários ou honorários pelo seu trabalho que deverá corresponder, no mínimo, ao fixado por legislação específica; e associar-se, exercer cargos e participar das actividades de entidades da classe.

Deveres dos Profissionais de Saúde

Os profissionais de saúde estão obrigados ao dever de sigilo relativamente aos factos de que tenham conhecimento no exercício das suas funções, salvo lei que disponha em contrário ou decisão judicial que imponha a sua revelação; devem colaborar com outros profissionais no cuidado e a assistência; devem proteger e defender a pessoa humana contra práticas que contrariem a lei, a ética e o bem comum; além disso, os profissionais de saúde têm outros deveres, como respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimento de saúde. Esses deveres podem variar de acordo com a legislação aplicável em vigor e o contexto específico de cada profissional de saúde.

Direitos dos Utentes

O utente tem direito à escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes e das respetivas regras de organização, o consentimento ou a recusa da prestação dos cuidados de saúde

devem ser declarados de forma livre e esclarecida, salvo disposição especial da lei o utente pode, em qualquer momento da prestação dos cuidados de saúde, revogar o consentimento. O direito à adequação da prestação dos cuidados de saúde, a receber com prontidão ou num período de tempo considerado clinicamente aceitável. O utente tem direito ao sigilo sobre os seus dados pessoais, tem direito à assistência religiosa, independentemente da religião que professe às igrejas ou comunidades religiosas, a receber indemnização por prejuízos sofridos as reclamações e queixas,

Deveres do Utente

O utente nos serviços de saúde tem o dever de respeitar os direitos de outros utentes, bem como os dos profissionais de saúde com os quais se relacione; respeitar as regras de organização e funcionamento dos serviços e estabelecimentos de saúde; colaborar com os profissionais de saúde em todos os aspectos relativos à sua situação; pagar os encargos que derivem da prestação de cuidados de saúde, quando for caso.

Humanização na Saúde

A humanização na saúde é um conceito fundamental para **melhorar o atendimento prestado aos pacientes**. Ela envolve a criação de relações mais empáticas e humanas entre profissionais de saúde e cidadãos. A humanização propõe um atendimento centrado no relacionamento entre médicos, enfermeiros e pacientes. O tratamento humanizado vai além do conhecimento técnico dos profissionais, procura construir uma relação ética e com empatia, abrange todas as áreas do ambiente hospitalar, desde a admissão do paciente até ao internamento.

Cuidados Primários de Saúde

Cuidados primários de saúde são uma abordagem de toda a sociedade à saúde e bem-estar, centrada nas necessidades e preferências das pessoas,

famílias e comunidades. Aborda os determinantes da saúde e incide sobre os aspectos da saúde física, mental, social e do bem-estar.

Prestam cuidados às pessoas, de acordo com as suas necessidades de saúde durante toda a vida. Os cuidados primários de saúde devem garantir que as pessoas recebam **cuidados completos, desde a promoção e prevenção ao tratamento, reabilitação e cuidados paliativos**, tão perto quanto possível do seu ambiente diário.

Cuidados Primários de Saúde Humanizados

Os cuidados primários de saúde humanizados são uma abordagem que visa a prestação integrada de cuidados de saúde primários e hospitalares, reforçando a proximidade e continuidade na assistência. Essa abordagem integra a personalização da comunicação, a empatia e a compaixão em relação à fragilidade e à condição emocional e psicossocial dos pacientes, desde o nascimento até o fim da vida. Além disso, respeita a autonomia do paciente, envolvendo-o nas decisões de cuidado com base em informações claras e adequadas. A humanização também abrange o suporte personalizado e o conforto geral, criando espaços e momentos que atendam às necessidades individuais dos pacientes. É fundamental que a humanização permeie todos os processos de prestação de cuidados, valorizando a dignidade intrínseca da pessoa humana.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) reconhece que os cuidados de saúde primários são altamente eficazes e eficientes para abordar as principais causas e riscos de falta de saúde e bem-estar, bem como para enfrentar os desafios emergentes que ameaçam a saúde e o bem-estar no futuro.

Os cuidados primários de saúde humanizados devem oferecer diversos benefícios importantes para os pacientes e a comunidade em geral:

Melhoria na Qualidade do Atendimento: A abordagem humanizada valoriza a relação entre profissionais de saúde e pacientes, promovendo uma comunicação

mais eficaz e empática. Isso resulta em um atendimento mais personalizado e centrado no paciente.

Aumento da Adesão ao Tratamento: Quando os pacientes se sentem ouvidos e compreendidos, eles tendem a seguir as orientações médicas com mais comprometimento. Isso melhora a adesão ao tratamento e os resultados de saúde.

Prevenção e Promoção da Saúde: Os cuidados primários humanizados enfatizam a prevenção de doenças e a promoção da saúde. Profissionais trabalham com os pacientes para identificar factores de risco e adotar medidas preventivas.

Redução de Custos: Investir em cuidados primários humanizados pode reduzir a necessidade de atendimentos hospitalares e procedimentos caros. A prevenção e o tratamento precoce evitam complicações e custos adicionais.

Foco na Continuidade do Cuidado: A abordagem humanizada incentiva a continuidade dos cuidados ao longo do tempo, fortalecendo a relação entre paciente e equipe de saúde. Isso é essencial para o manejo de condições crônicas.

Satisfação do Paciente: Pacientes que recebem cuidados humanizados tendem a se sentir mais satisfeitos com o atendimento. Isso impacta positivamente sua experiência e confiança no sistema de saúde.

Impacto na Saúde Pública: Cuidados primários bem estruturados e humanizados contribuem para a saúde da comunidade como um todo, reduzindo a carga de doenças e melhorando a qualidade de vida.

CONCLUSÃO

Em resumo, a humanização na saúde visa não apenas a cura física, mas também o bem-estar psicológico dos pacientes, criando uma relação mais próxima e empática. Devido a grande demanda da população por assistência de saúde, poucos recursos e falta de integralidade entre os níveis de complexidade

da saúde, o sistema de saúde é conhecido por possuir estruturas e um atendimento ainda por melhorar. A ineficácia da humanização nos cuidados primários de saúde é uma realidade que precisa de ser melhorada, deve ser tratada por toda sociedade como um problema solucionável. Portanto, é importante o empenho dos profissionais da saúde, do governo e da comunidade científica, com incentivos a se aprofundarem sobre o assunto.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Starfield, B. (2002). Atenção primária — Equilíbrio entre necessidades de saúde, serviços e tecnologia. Brasília: UNESCO, Ministério da Saúde.

Documento do governo:

Brasil. Ministério da Saúde. (2000-2008). Pacto pela saúde – Política Nacional de Atenção Básica (Volume 4). Recuperado de http://www.who.int/whr/2008/whr08_pr.pdf