

DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DO SUS: AÇÃO EDUCATIVA EM UMA UNIDADE ESPECIALIZADA EM SAÚDE DA MULHER

Eberson Luan dos Santos Cardoso¹; Bruna Luana Oliveira Tavares¹; Mariza da Silva Borges¹; Milene Neves Soares¹; Bárbara Lopes Paiva²

¹Graduação, ²Mestrado
Universidade Federal do Pará (UFPA)
ebersonluan@gmail.com

Introdução: O surgimento do Sistema Único de Saúde (SUS) proporcionou mudanças na forma de prestação dos serviços de saúde por trazer consigo princípios que asseguram ao cidadão o direito básico de ingressar nos sistemas de saúde gratuitamente. Contudo, existem ainda vários obstáculos para que o usuário do SUS conheça seus direitos, como por exemplo, o predomínio do modelo biomédico na assistência e a formação profissional em saúde fragilizada, não elencando a ética e a cidadania como necessárias à promoção do cuidado (1). Nesse sentido, estratégias de educação em saúde devem ser propostas para alcançar os usuários através de metodologias ativas e inovadoras, potencializando o cuidado a partir do diálogo entre a comunidade e a academia (2). Não obstante, as ações educativas realizadas por acadêmicos durante suas atividades práticas contribuem para orientar os usuários dos serviços de saúde a respeito de seus direitos e deveres no SUS, como direito de acesso ordenado e organizado aos serviços de saúde; tratamento adequado e efetivo; atendimento humanizado, acolhedor e livre de preconceitos; atendimento que respeite seus valores e direitos; dever de ser corresponsável para com seu tratamento e respeitar os profissionais (3). **Objetivos:** Descrever a experiência vivenciada por acadêmicos de Enfermagem na condução de uma ação educativa com enfoque na promoção dos direitos e deveres dos usuários do SUS, à luz da educação popular em saúde. **Descrição da Experiência:** A experiência aconteceu em julho de 2016, durante as aulas práticas da atividade curricular “Organização dos Serviços de Saúde”, na Casa da Mulher, uma unidade de referência secundária em oncologia mamária e ginecológica, pré-natal de alto risco e atendimento de mulheres vítimas de violência sexual e/ou doméstica, localizada em Belém (PA). A ação foi planejada e executada pelos acadêmicos do 5º semestre de Enfermagem da UFPA e baseada nas leis nº 8.080/90 (4) e nº 8.142/90 (5), bem como na Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde (3), perpassando-se após uma escuta sensível feita junto às usuárias para identificar quais eram suas principais dúvidas e questionamentos em relação ao serviço, proporcionando a percepção de que havia uma grande carência de informações sobre os direitos e deveres assegurados aos usuários do sistema de saúde. Dessa forma, os acadêmicos escolheram abordar tal temática na ação educativa e adotaram a metodologia ativa como base conceitual para o desenvolvimento da mesma, considerando que existem novas formas de ensino-aprendizagem na perspectiva de integrar teoria/prática e ensino/serviço, formulando ações originais e criativas que estimulem a participação coletiva e sejam capazes de transformar a realidade social em que os usuários estão inseridos (2). A ação foi realizada em 12 de julho de 2016, no tempo de 15 minutos, em um espaço da unidade onde aproximadamente 20 usuárias aguardavam atendimento profissional. Foram contemplados dois momentos distintos: no primeiro momento, optou-se por uma exposição dialogada de aspectos da Carta dos Direitos dos Usuários da Saúde, que se baseia nos direitos assegurados aos cidadãos de ter acesso digno aos sistemas de saúde, sejam eles públicos ou privados (3). Para facilitar a interação com as usuárias, foi utilizado um cartaz ilustrativo que dispunha os deveres e direitos que constam na carta, abordados com linguagem acessível. No segundo momento, foram utilizadas dramatizações de situações comumente observadas no cotidiano dos serviços de saúde,

de maneira a promover recordações de acontecimentos possivelmente vivenciados pelas usuárias e estimular a participação ativa destas ao gerar discussões acerca da temática, incentivando o pensamento crítico. Visando uma melhor aproximação com o público durante a dramatização, o grupo de acadêmicos se dividiu em três duplas, cada uma responsável por uma encenação, utilizando-se de uma linguagem simples e dinâmica para melhor exposição dos temas. Por sua vez, os temas abordados foram: dificuldade de acesso aos profissionais para informações sobre o estado de saúde; necessidade/obrigatoriedade do cartão SUS para atendimento e o desrespeito usuário-profissional. Após as encenações, as usuárias foram incentivadas a comentar, a partir de suas perspectivas, as situações apresentadas, garantindo a avaliação da receptividade do conteúdo abordado na dramatização bem como observar o impacto da mesma no contexto social das usuárias, o senso crítico despertado a partir da temática apresentada e o esclarecimento de dúvidas, além de instigá-las a comentar, refletir e fazer questionamentos. **Resultados:** A princípio, no momento inicial da ação, as usuárias mostraram-se pouco atentas quanto ao que era exposto ou até mesmo desacreditadas quanto a existência de direitos, agindo de forma passiva aos questionamentos. Porém, no decorrer da conversa e no momento das dramatizações, ao se trazerem exemplos do cotidiano para discutir se os direitos e deveres estavam sendo respeitados ou não, notou-se uma crescente participação nos questionamentos, maior interesse e o relato de situações vivenciadas pelas mesmas. Percebeu-se então que a metodologia dialógica e participativa proposta para a execução da ação favoreceu o desenvolvimento das atividades e gerou uma interação positiva entre os acadêmicos, docente e usuárias, que participaram ativamente do processo, expondo suas vivências e propiciando aos acadêmicos a construção de competências técnicas, científicas e relacionais. Além do mais, notou-se um aprendizado satisfatório do público, expresso pelos depoimentos manifestados e grande acolhimento da estratégia escolhida, mostrando o entendimento e compreensão do conteúdo abordado. Dessa maneira, destaca-se que as vivências proporcionadas pela ação em questão foram válidas no processo de formação profissional dos acadêmicos, bem como a necessidade de implementar a ética e cidadania no processo formador de futuros enfermeiros gestores, haja vista que a gestão está ligada intimamente ao cuidado. A prática educativa enfatizou a importância do profissional Enfermeiro como educador em saúde e facilitador de mudanças de realidade dos usuários, promovendo a saúde e bem-estar a todos, fugindo do padrão exclusivamente assistencial-curativo. **Conclusão/ Considerações Finais:** A condução da ação educativa tornou evidente a necessidade de formação e a qualificação de profissionais da saúde que busquem maneiras de transformar as práticas e organizações do serviço de saúde, visando atender as mais diversas necessidades dos usuários de forma holística, adaptando-se à realidade do público pelo uso de uma linguagem compreensiva e criação de estratégias diferenciadas, ativas e participativas, a fim de alcançar os objetivos de prevenção e promoção da saúde. O uso de cartazes associados a dramatizações, nesse sentido, se apresentou como uma possibilidade educativa que pode ser empregada, detendo a atenção dos usuários e permitindo a livre interação dos mesmos, sendo uma experiência construtiva, gratificante e viável. Incentiva-se a continuidade do cuidado por meio de ações como a que foi desenvolvida, perdendo o caráter pontual e aleatório a fim de favorecer o empoderamento dos usuários, que, por meio do compartilhamento de conhecimentos poderão disseminar e reivindicar seus direitos e exercer seus deveres, além de contribuir para a formação de enfermeiros gestores mais resolutivos e eficazes, já que a tomada de decisões e o exercício da cidadania são de extrema importância para a consolidação das políticas públicas de saúde, visando a melhoria da qualidade de vida da população e do sistema de saúde.

Referências:

1. Souza G CA, Costa ICC. O SUS nos seus 20 anos: reflexões num contexto de mudanças. *Saúde Soc.* 2010;19(3):509-17.
2. Marin MJS, Lima EFG, Paviotti AB, Matsuyama DT, Silva LKD, Gonzalez C et al. Aspectos das fortalezas e fragilidades no uso das metodologias ativas de aprendizagem. *Rev. bras. educ. med.* 2010;34(1):13-20.
3. Brasil, Ministério da Saúde. Carta dos direitos dos usuários da saúde. 2. ed. Brasília (DF): Ministério da Saúde, 2007. 9 p. (Série E. Legislação da Saúde).
4. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. *Diário Oficial da União*, 19 Set 1990.
5. Lei nº 8.142, de 28 de dezembro de 1990. *Diário Oficial da União*, 28 Dez 1990.