



Universidade Politécnica
A POLITÉCNICA

Curso: Assessoria de Direcção

Trabalho Fim de Curso

Tema

A questão da Ética Profissional no atendimento público:

O caso Hospital Central de Maputo



Discente: Aissa Pereira

Supervisor: Mestre Tomás Vieira Mário

Maputo, Maio/ 2013

Escola Superior de Gestão, Ciência e Tecnologia

UNIVERSIDADE POLITÉCNICA (Apolitécnica)

Curso: Assessoria de Direcção

Tema

A questão da Ética Profissional no atendimento público:

O caso Hospital Central de Maputo

Maputo, Maio / 2013

DECLARAÇÃO DE HONRA

Declaro por minha honra, que este projecto nunca foi apresentado, na sua essência, para qualquer dissertação, e que ele constitui o resultado da minha investigação pessoal, estando indicadas as referências e as fontes bibliográficas usadas.

A Estudante

/Aissa Pereira/

Parecer do Tutor

A saúde, entendida pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como "um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não somente ausência de infecções e enfermidades", é o bem mais precioso de qualquer indivíduo. E quando ela falta, o enfermo procura receber dos serviços de saúde e dos seus profissionais, a promessa solene de que tudo farão para o paciente a recuperar. E esta promessa começa na forma como o paciente é recebido na unidade hospitalar, escutado e encaminhado para junto do médico ou de outro profissional com preparação adequada para o atender, e, eventualmente, administrar-lhe ou prescrever-lhe o tratamento necessário.

A forma como o paciente é recebido e atendido na unidade de saúde - com receptividade, respeito e humanismo, ou com indiferença, agressividade ou mesmo na condição de efectuar pagamentos monetários ilícitos - pode significar que ele tem grandes possibilidades de cura ou que corre perigo de vida! Trata-se, pois, de uma questão central no atendimento hospitalar: a conduta humana, isto é, o comportamento ético do profissional de saúde ao lidar com o paciente.

A estudante Aissa Pereira escolheu, como tema de pesquisa para a culminação dos seus estudos para a obtenção do grau de Licenciatura em Assessoria de Direcção, exactamente a problemática da ética na saúde em geral e, em particular, no atendimento hospitalar. Escolheu como ponto de análise o Hospital Central de Maputo, a maior unidade hospitalar de Moçambique, com o estatuto de hospital universitário.

A escolha do tema, tendo sido de uma louvável ousadia - dada a sua complexidade - mostrou-se igualmente pertinente e da maior actualidade, pois a estudante foi constatar, no "terreno", que o mesmo tema constituiu preocupação oficial do Ministério da Saúde (MISAU), o qual lançou uma Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização (2011-2014), cujo principal objectivo é, exactamente, reforçar condutas éticas na acção dos profissionais de saúde.

O tema é actual e da maior relevância social. E, apesar da sua complexidade, a estudante foi para além da mera abordagem enciclopédica, tendo pesquisado práticas quotidianas em diferentes secções do Hospital Central de Maputo, cujo conteúdo pode ajudar na humanização do atendimento hospitalar de um modo geral.

Por todas estas razões, faço uma avaliação muito positiva do presente trabalho, recomendando, por isso, a sua apreciação positiva pelos digníssimos membros Júri nomeado para o avaliar.

Maputo, aos 09 de Setembro de 2014

O Tutor



Mestre Tomás Vieira Mário

DEDICATÓRIA

Dedico este trabalho a minha família em especial ao meu Esposo Hilário Mucarro Ussene, pela vontade soberba demonstrada até ao presente momento de testemunhar a minha formação académica a nível de Licenciatura.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela vida a mim atribuída, suporte espiritual incondicional sempre presente e sutilmente revelada.

Aos meus progenitores, Ausêncio Simão Pereira e Zahara Abdul Remane de quem tudo me tornei hoje. Agradeço pelo exemplo de honestidade, integridade, moral, carácter e a força que me deram.

Ao meu docente da cadeira de Ética profissional deontológica e tutor do presente trabalho, **Mestre Tomás Vieira Mário**, pela competência e orientação precisa na elaboração da presente Tese.

Ao **Dr. Paulo Fumane, Director do Hospital Central de Maputo**, pela pronta ajuda na autorização da recolha de material para este tema.

A **Dra. Ana de Lurdes Cala, Chefe do Departamento de Qualidade e Humanização dos cuidados de Saúde do Hospital Central de Maputo**, pelo apoio demonstrado para que esta campanha do HCM seja divulgada também por esta forma, com finalidade de melhorar a questão do presente trabalho.

Aos colegas do CURSO DE ASSESSORIA DE DIRECÇÃO 2009/2012 pela união e a força transmitida.

A todos que directas ou indirectamente me apoiaram.

Lista de Abreviaturas

DDS- Direcção Distrital de Saúde/ Director Distrital de Saúde

DNAM- Direcção Nacional de Assistência Médica

DNS- Direcção Nacional de Saúde/Director Nacional de Saúde

DPS- Direcção Provincial de Saúde/Director Provincial de Saúde

IdF- Instituições de Formação

MISAU-Ministério da Saúde

OMS- Organização Mundial de Saúde

PCI- Prevenção e Controlo de Infecções

Q&H- Qualidade e Humanização

SNS- Serviço Nacional de Saúde

US- Unidade Sanitárias

HCM- Hospital Central de Maputo

Índice

Declaração de Honra.....	I
Parecer do Tutor.....	II
Dedicatória e Agradecimentos.....	III
Lista de Abreviaturas.....	IV
Secção 1.....	3
Nota Prévia	
1.Introdução	
2. Objectivos da Pesquisa	
2.1. Objectivo Geral	
2.2.Objectivos Específicos	
3. Justificativa	
4. Estrutura	
5. Metodologia	
6. Resultados Esperados	
Secção 2.....	8
Caracterização do problema e enquadramento teórico	
Secção 3.....	13
Exemplos de condutas antiéticas no Hospital Central de Maputo	
Secção 4.....	15
Grau de implementação da Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização (2011-2014)	
Secção 5.....	20
Conclusões e Recomendações	

Nota Prévia

Saúde é condição de vida, na actualidade, para a qual intervêm fatores muito preocupantes, necessários e insubstituíveis à existência da humanidade¹. E a conduta ética, por estar entrelaçada à humanidade, inclui também as diferentes relações no campo da saúde, nas práticas profissionais voltadas ao cuidado, prevenção e promoção da saúde humana. Assim, objetiva-se, por meio desta pesquisa, compreender e reflectir sobre a prática da ética no campo da saúde e entender os fundamentos norteadores e os desafios éticos do profissional da saúde numa unidade hospitalar de referencia em Mocambique: o Hospital Central de Maputo.

Com esta análise, foi possível entender a ética como reflexão crítica normativa que estuda normas e regras do comportamento humano para propor convivência pacífica. E os princípios éticos e morais constituem-se em directrizes que regem a conduta humana no exercício profissional, numa perspectiva equilibrada, justa e digna. Por tudo isso, a ética profissional fundamenta-se em normas de conduta obrigatórias, descritas em códigos de ética profissional, as quais devem ser colocadas em prática no desempenho de qualquer profissão. E se manifestam como uma acção reguladora prescrita, que exige principalmente, quando relacionada aos profissionais da saúde, zelar e respeitar a sociedade usuária dos seus serviços. Portanto, a prática da ética em saúde torna-se muito importante, pois não basta ao profissional de saúde possuir capacitação e conhecimento técnico-científico para exercer a sua função, já que é imprescindível aptidão e postura humana para melhorar a qualidade da assistência e enfrentar os paradoxos e as solicitações e expectativas de natureza humana do paciente.

¹ Cfr. Elaine Doro Mardegan Costa, Fernando de Souza COSTA, Karine Lourenço MARTINOTTO, Lorena Aparecida Ribeiro BRITO, Silvelena Fernandes MATOS, in *Ética na saúde*

1.Introdução

O presente trabalho tem como tema a ética na saúde e, em particular, no atendimento hospitalar.

Por atendimento hospitalar entende-se o conjunto de actos de assistência praticados por pessoal médico e assistentes, em resposta a uma demanda em cuidados de saúde, junto de pacientes. Geralmente reconhecem-se dois tipos de atendimento médico: o atendimento pré-hospitalar e o atendimento hospitalar.

De acordo com algumas definições, atendimento pré-hospitalar é toda e qualquer assistência realizada, directa ou indirectamente, fora do âmbito hospitalar, através dos diversos meios e métodos disponíveis, com uma resposta adequada à solicitação, a qual poderá variar de um simples conselho ou orientação médica ao envio de uma viatura de suporte básico ou avançado ao local da ocorrência, visando a manutenção da vida e/ou a minimização das sequelas.

Já no segundo caso trata-se, obviamente, de toda e qualquer assistência realizada no âmbito hospitalar, em resposta a uma enfermidade receada, diagnosticada ou em processo de tratamento.

Para qualquer das formas de atendimento hospitalar intervêm dois elementos indissociáveis: o elemento técnico-médico e o elemento ético. No primeiro caso, trata-se da aplicação dos conhecimentos científico-médicos, relevantes para abordar biologicamente a enfermidade receada, diagnosticada ou em processo de tratamento. Já no segundo caso, trata-se de abordar o paciente na sua condição de ser humano, dotado de dignidade. Fala-se, neste caso, de humanização do atendimento hospitalar. Trata-se aqui de falar de ética no atendimento hospitalar.

De forma resumida, pode dizer-se que ética é o comportamento humano que reflecte o grau de consciência de um individuo, sobre o bem e o mal, o certo e o errado, o permitido e o proibido, a virtude e o vício. A finalidade da ética é conduzir a acção do homem para o bem para consigo próprio e para com os outros, de modo a garantir harmonia na sociedade. A pessoa que vive observando estes princípios, diz-se que tem comportamento ético ou consciência moral.

Então, se agir de modo correcto é uma condição importante para a vida harmoniosa na sociedade, esta importância é ainda maior, quando se trata de lidar com pacientes que procuram serviços nos hospitais, porque trata-se de pessoas em condições de desespero, e às vezes correndo risco de vida. Nessa ordem de ideias, neste trabalho pretendemos abordar a ética no atendimento aos pacientes e outros utentes dos serviços hospitalares, tendo como exemplo o Hospital Central de Maputo.

2. Objectivos da pesquisa

2.1. Objectivo Geral

O objectivo geral da pesquisa é destacar a importância da ética profissional de uma forma geral, como factor decisivo na vida e no desenvolvimento das organizações e, em particular, no processo de atendimento hospitalar de pacientes que procuram assistência médica, a partir do seu atendimento pelo pessoal auxiliar de saúde. Na sua posição, o funcionário que atende o paciente, nomeadamente na fase da recepção e triagem, constitui a linha da frente dos serviços hospitalares, pois é ele que ajuda ou dificulta o seu acesso a estes serviços pelo paciente. Neste sentido, contribuir com fundamentos éticos que possibilitem a reflexão sobre como tem sido a postura dos profissionais do serviço hospitalar, isto é, o tratamento humano dispensado às pessoas, o que se refere à sua atitude e modo de agir com os pacientes ou seus acompanhantes. O objectivo é perceber a relação humana paciente/ profissional de saúde, uma vez que é nessa prática quotidiana que se integram os elementos próprios da conduta moral profissional.

2.2. Objectivo Específico

De forma específica, o trabalho vai abordar o atendimento hospitalar em determinadas unidades do Hospital Central de Maputo, consideradas particularmente sensíveis, tendo como referência os fundamentos, opiniões de utentes e de funcionários desta unidade hospitalar, e ainda documentos oficiais sobre esta matéria, como o plano de acção da Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde.

3. Justificativa

Até que ponto a Ética Profissional pode ajudar no atendimento público?

A Ética é importante em todas as profissões e para todo o ser humano, para que todos possam viver bem em sociedade. Uma vez que a ética destaca os valores, os deveres e direitos dos indivíduos no seu convívio, e o modo como se conduzem nas suas relações, ela apresenta-se com componente fundamental para a humanização hospitalar. Quando um conjunto de valores éticos é adoptado formalmente por um determinado grupo social ou profissional, ele toma o nome de Código de Ética

ou Deontológico. Todos os códigos de ética profissional, trazem em seu texto a maioria dos seguintes princípios:

- Honestidade,
- Respeito pela dignidade humana
- Lealdade,
- Alto nível de rendimento,
- Sigilo profissional,
- Observação das normas, etc.

O Código de Ética é um instrumento criado para orientar o desempenho das organizações nas suas acções e na interacção com os seus públicos. Para um envolvimento maior, é importante que as organizações façam códigos de ética bem objectivos, para facilitar a sua compreensão pelos profissionais visados.

Para além das organizações, a maioria das profissões possuem seus próprios Códigos de Ética, principalmente em áreas da saúde, a qual, pela sua própria natureza (de lidar com a vida humana), envolve inúmeras questões éticas, como a vida e a morte, no trabalho profissional de médicos, enfermeiros, psicólogos clínicos, etc.

4. Estrutura

No sentido de se alcançar os objectivos apresentados, o presente trabalho foi estruturado em três partes, cujos conteúdos são apresentados conforme segue:

Secção 1: Introdução, onde são apresentadas as motivações e a justificativa para a abordagem do tema, bem como, é feita uma contextualização do problema. São também apresentados os objectivos, a metodologia utilizada, o Quadro teórico e conceitos-chaves do tema, por fim a estrutura do trabalho e limitações.

Secção 2: Caracterização do problema e enquadramento teórico

Secção 3: Estudo de casos vividos em algumas secções do Hospital Central de Maputo ou reportados em Jornais, bem como o processo de implementação do Plano Estratégico desenvolvido pelo MISAU para enfrentar as presentes questões.

Secção 4: Grau de Implementação da Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização (2011-2014)

Secção 5: Conclusões e Recomendações.

5. Metodologia da Pesquisa

Trata-se de uma pesquisa realizada individualmente, encarada na vida real do dia-a-dia e de cunho teórico-científico com objectivo de tratar o tema julgado pertinente à sociedade de forma geral e de Relações Públicas de forma específica de saúde, além de discutir as diversas inter-relações destas áreas com outros campos de conhecimento.

A preparação do presente trabalho inclui as seguintes actividades principais:

- a) Revisão bibliográfica;
- b) Revisão de literatura relevante do sector da saúde e, em particular Plano Estratégico do MISAU;
- c) Observação e entrevistas semiestruturadas com funcionários e utentes dos serviços do HCM.

6. Resultado Esperado

Com a presente pesquisa almeja-se compilar informação relevante (evidências empíricas) demonstrando falta de ética no atendimento ao público no HCM, sobretudo as suas causas e, em face disso, enaltecer a relevância da ética profissional de um modo geral e, em particular na área da saúde e propor possíveis medidas para apoiar o sucesso da Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde, em processo de implementação pelo Ministério da Saúde.

Secção 2

Caracterização do problema e enquadramento teórico

1. Caracterização do problema

A questão da ética profissional no atendimento ao público no HCM

O atendimento ao público em geral é um problema que se tem tornado cada vez mais preocupante em repartições públicas, tais como o Hospital Central de Maputo.

Experiências pessoais mostram que o atendimento público no Hospital Central de Maputo tem sido deveras preocupante, caracterizado por falta de cortesia, zelo e profissionalismo. A falta de humanismo no atendimento manifesta-se através de atitudes agressivas, de apatia ou de aparente indiferença dos funcionários perante os utentes, ou mesmo através de cobranças ilícitas de valores monetários, a fim de se encaminhar um paciente para junto do médico ou de outro especialista de saúde sem esperar a longa fila.

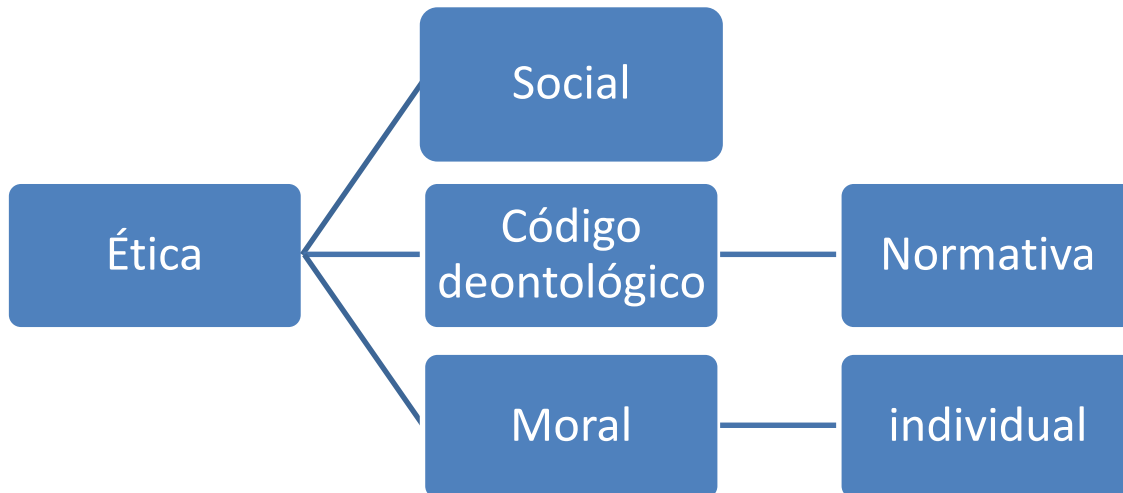
No Hospital Central de Maputo e, de um modo geral, na maioria das unidades de saúde do país, são frequentes queixas e reclamações de pacientes, vítimas de maus tractos, agressões verbais, discriminação ou extorsão monetária.

Segundo alguns estudos, a rotina de lidar com pacientes, padecendo das mais diversas doenças, bem como a forte pressão do trabalho, muitas vezes acabam levando o profissional da saúde a encarar o ser humano apenas como um "paciente", e não como um ser humano.

Outra razão da crescente separação entre o profissional da saúde e o ser humano-paciente é a crescente introdução de meios tecnológicos no trabalho médico, os quais aumentam uma separação física entre o profissional de saúde e o ser humano-paciente.

Por estas razões, o tema atendimento ao público já fez em algum momento parte de frequentes debates na opinião pública, pois o bom atendimento, manifestado através da abertura, cortesia, agilidade e profissionalismo, é um requisito básico para o cumprimento satisfatório da missão de qualquer acto profissional, e, quer seja público, quer seja privado. É na linha destes factos que o Ministério da Saúde aprovou uma Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde.

2. Enquadramento teórico



Tendo em conta que a Ética social, Moral e Profissional conduzem o ser humano em diversas esferas da vida, alguns conceitos básicos devem ser conhecidos quando se fala de comportamento humano. Antes de mais, identificar alguns conceitos básicos de valores, atitudes, comportamentos e ética, para em seguida discorrer acerca da ética em si e as várias teorias, como são tomadas as decisões éticas no ambiente da saúde bem como em geral.

Há várias teorias éticas e modelos de análise teórica que podem orientar a nossa forma de ser e agir profissionalmente. Mesmo levando em consideração que referências filosóficas e teóricas nos ajudam a pensar criticamente, é sempre bom ter em mente que a aplicação rotineira de métodos nunca é um substituto satisfatório para a inteligência crítica. Porém, não é nada simples responder as questões: como devem ser os profissionais de saúde na sua prática profissional? Como devem agir em relação aos outros e a si mesmo?

ÉTICA

Ética é uma disciplina que estuda as normas do comportamento humano mediante as quais o homem tende aplicar em seus actos a prática do bem ao se relacionar com os outros, seja em nível social, profissional ou em outras esferas da existencia humana.

ÉTICA E PROFISSIONAL DA SAUDE

Ética profissional exige a deontologia, palavra que deriva do grego, que significa *deontos*= que significa obrigatório e *logia* que significa estudos. É o mesmo estudo dos deveres específicos que orientam o agir humano no seu campo profissional isto é, os direitos que a pessoa tem ao exercer as suas actividades.

Deste modo, a ética profissional torna-se excêntrica à natureza humana, uma vez que se fundamenta no rol dos direitos e deveres relativos a responsabilidade que cada ser humano precisa para praticar no seu ambiente de trabalho.

ÉTICA E COMPORTAMENTO HUMANO

Ética etimologicamente deriva do termo grego *ethos* que significa costume. A moral é compreendida como costumes no sentido de conjunto de normas ou regras adquiridas por hábitos, porque se refere ao modo de ser ou o comportamento adquirido pelo homem. Enquanto que a ética em si é a teoria ou ciência do comportamento moral dos homens na sociedade.

Algumas premissas éticas importantes na relação com o paciente na saúde:

- a) *Respeitar o libido do paciente, conquistando gradualmente a confiança técnica, ética e moral do paciente. Desta forma todo procedimento realizado deve ser explanado, fazendo com que o mesmo se mantenha sempre seguro.*
- b) *Manter registos, relatórios e evoluções clínicas do paciente sempre actualizado.*
- c) *Não divulgar, em particular ou em público, quaisquer informes que tenham origem nas palavras dos pacientes, mesmo que estes tenham dito que os mesmos não eram segredáveis. Da mesma forma deve se manter em sigilo as informações clínicas ou de estudo clínico compartilhadas entre a equipe multidisciplinar, as quais forem obtidas em discussões clínicas, prontuários e relatos para actuação multi, inter ou transdisciplinar.*
- a) *Ter cuidado ao gerar aproximações emocionais com um paciente. Deve haver uma separação formal do profissional e do amigo, do profissional e do esposo.*
- b) *É dever de cada profissional estadar e admitir os limites de intervenção técnica e ética de sua profissão, encaminhando o paciente a um especialista de acordo com as necessidades clínicas específicas de cada situação, sempre explicando claramente ao paciente.*
- c) *Nunca desacreditará ou menosprezará ao médico ou qualquer outro profissional de saúde, valorizando sempre o seu trabalho e quando houver diagnósticos equivocados, os mesmos devem ser primariamente debatidos e discutidos com o profissional antes de trazer algum dolo moral do aludido profissional perante o paciente.*
- d) *Ter cautela ao comentar casos de pacientes com outros pacientes mesmo com a intenção de encorajá-los, pois isto tanto foge da técnica quanto amedronta o paciente.*

In Ética na Saúde- Google

O objectivo destas premissas permitem reflectir sobre os aspectos éticos e humanizantes na assistência da saúde, deixando a ideia de que para agirmos eticamente não é suficiente conhecer a teoria, é preciso sentir, vivenciar inteiramente a situação, para agir com clareza, respeitando os princípios de beneficência autonomia e justiça. Podermos afirmar ser mais conscientes, estar concentrado na relação, escolher entre envolver-se ou não, prestar atenção na comunicação não-verbal, utilizar melhor o tempo disponível, gostar do que faz, estimular o paciente a participar das decisões sobre seu tratamento, buscar aliviar a dor sofrimento, são aspectos mais importantes destes princípios.

Esquemáticamente, a interconexão entre a ética e acção do homem no mundo profissional pode ser representado de acordo com a figura abaixo:



O que caracteriza o agir moral é que, na sua origem, se encontra uma decisão livre.

O que o distingue de todas as outras actividades do homem é a liberdade.

A dimensão ética das nossas acções manifesta-se quando, no decorrer da nossa vida quotidiana, nos deparamos com situações que exigem uma decisão, na qual estão em jogo os nossos conceitos de bem e de mal, de justo e de injusto e outros valores da mesma natureza.

Nestes casos, é frequente colocarmo-nos perante dilemas morais, tais como:

- Devo praticar uma acção que me favorece, ainda que com ela prejudique os outros?
- Devo sacrificar a minha liberdade em troca de benefícios materiais?

- Devo optar por uma acção porque do ponto de vista normativo a considero correcta ainda que as consequências sejam nefastas?

Sejam quais forem os tipos de questões ou de dilemas que a necessidade de decidir nos coloque, toda a reflexão sobre os princípios e finalidades devem ter em consideração a Etica, pois a consciência e a responsabilidade são as condições indispensáveis da vida ética.

O Hospital Central de Maputo: História, Capacidade e Organização

Após a Independência de Moçambique, o governo Moçambicano viu-se forçado a criar um Sistema Nacional de Saúde que fosse mais abrangente e inclusivo, isto é, que o povo tivesse acesso a saúde independentemente da sua condição financeira.

O HCM, de acordo com a estrutura do Serviço Nacional de Saúde, é um hospital completo de nível quaternário com um estatuto universitário, e diferenciado do País, prestando quase todo o tipo de cuidado sanitário. Na altura, com uma capacidade prevista para receber os habitantes de Maputo e Matola.

Após a independência, com o número crescente da população que veio se aglomerar à Cidade de Maputo, devido a situação de guerra, e o pessoal transferido das províncias por escassez de Recursos humanos especializados, bem como de recurso material, o HCM foi perdendo a sua capacidade de atendimento em todos os aspectos.

As outras unidades sanitárias de acordo com a sua estrutura organizacional de nível terciário, secundário e primário, tais como os hospitais provinciais, distritais, gerais, centros de saúde e postos de saúde, urbanos e rurais, vão prestando o seu atendimento ao seu nível, com deficiência, devido a um conjunto de factores que vão deste a falta de pessoal qualificado e material tecnológico para trabalhar.

Volvidos 39 anos após independência, a saúde em Moçambique nos últimos anos, tende a melhorar em termos de alargamento da rede sanitária, aquisição de material hospitalar, bem como a importação de medicamentos, faltando Recurso humano qualificado ao nível desta tendência de melhoria.



Foto 1: Parte frontal do edifício do HCM- Banco de Socorros

Secção 3

Exemplos de condutas antiéticas no Hospital Central de Maputo

Evidências extraídas de observação pessoal e através de entrevistas com utentes de diferentes serviços do Hospital Central de Maputo mostram que muitos profissionais e em várias especialidades médicas têm condutas inapropriadas do ponto de vista de atitude humana, perante o paciente.

A presente pesquisa confirma esta afirmação com os casos que se seguem, evidenciando:

- Como se manifestam condutas não éticas.
- Que consequências podem ter.

Caso 1: Maternidade do HCM

Violência obstétrica por parte de algumas enfermeiras-parteias

Na Maternidade do HCM constantemente reportam-se casos de maus tratos por parte de algumas enfermeiras/parteias que se mostram impacientes no seu trabalho de atendimento a mulheres prestes a darem à luz, particularmente as mais novas, sem experiência, que vão à maternidade pela primeira vez, as quais chegam chorando, gritando de dores, o que é imprevisível, naturalmente. Algumas enfermeiras não suportam estas manifestações de dor, chegam a lançar berros para a paciente, proferido palavras insultuosas, como " você pensava que fosse o quê?..... a maternidade é

isto, não faz barulho aqui, o que imaginavas que fosse ter um filho?" Isto é dito através de expressões agressivas e injuriosas, da língua local, o Xi-Ronga.

As gestantes já com experiência, já vão com a "lição" estudada, passam algum valor em dinheiro com alguma antecedência, para as enfermeiras, para que não sejam mal tratadas quando chegar a sua vez, até mesmo procuram saber qual será o dia de serviço desta ou daquela enfermeira/parteira, cujo comportamento conhecem de experiências anteriores.

Na maioria das unidades sanitárias, além das dores próprias do parto, muitas parturientes sofrem violência obstétrica, isto é, maus-tratos por parte das enfermeiras nas maternidades. Violência obstétrica é uma série de tratamentos desrespeitosos, que vão desde piadinhas e comentários maldosos e preconceituosos, ao completo desrespeito e intervenções médicas feitas contra a vontade da mãe durante o trabalho de parto.

Caso 2: Banco de Socorros do HCM

Atendimento moroso e cobranças monetárias ilícitas

Este foi um caso testemunhado no dia 27 de Setembro de 2013.

De acordo com as normas da Organização Mundial de Saúde, o tempo médio de espera nos serviços de saúde deve ser de 20 minutos.

No Hospital Central de Maputo e, mais precisamente, no Banco de Socorros: Após o registo de entrada, verifica-se muita morosidade no tempo de espera, até que o paciente seja atendido pelo médico em serviço, motivo que leva a enchentes na sala de espera. O tempo de espera pode levar até cinco horas! Este facto dá oportunidade aos serventes que tramitam os processos, dos pacientes ao médico, para cobranças ilícitas, em troca de um atendimento rápido, isto é, sem seguir a fila de espera. Este processo de má conduta, começa com a aglomeração de pacientes na sala de espera, e os serventes aproveitam-se da situação interpelando aqueles que se mostram impacientes ou manifestando dor, à espera da sua vez, ou são interpelados logo a porta de entrada.

Dadas as circunstâncias, o paciente é obrigado a pagar uma determinada quantia, referida como "refresco", proporcionado ao servente.

Caso 3: Enfermarias

Maus tratos a doentes internados

Caso testemunhado no dia 13 de Abril de 2013.

Nas enfermarias onde se encontram de baixa os doentes, nota-se uma grande preocupação por parte dos familiares quando têm que deixar o seu paciente após a hora da visita, em particular quando o estado de saúde deste, implica ajuda durante a noite ou apoio para se deslocar à casa de banho. Nestas circunstâncias, os familiares vêm-se forçados a pagar determinadas quantias em dinheiro aos serventes, a fim de que assistam o paciente para qualquer eventualidade durante a noite, como se este não fosse o seu dever profissional.

Por vezes, na falta deste servente por perto, o doente acaba fazendo necessidades na cama e, quando isso acontece, ele é ainda alvo de insultos e maus tratos na hora da mudança dos lençóis.

Num caso vivido na hora das visitas, os familiares de um paciente acabaram deixando-o vestido de fraldas, para o proteger de novos insultos por parte do pessoal serventuário.

Secção 4

Grau de implementação da Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização (2011-2014)

O quadro de mau atendimento a pacientes e outros utentes dos diferentes serviços de saúde, bem como a prática generalizada da corrupção, através de cobranças ilícitas por parte de trabalhadores da Saúde, motivou o MISAU a formular e implementar uma Estratégia Nacional de Qualidade e Humanização, para o período 2011-2014.

Assim, por alturas da realização da presente pesquisa (Julho de 2014), a Estratégia já estava no seu último ano de implementação.

A fim de perceber da avaliação que as autoridades fazem da implementação da Estratégia, entrevistamos a Dra. Ana Lurdes Cala, Chefe do Departamento de Qualidade e Humanização do Ministério da Saúde. Ela reafirmou que os objectivos centrais desta estratégia consistem em melhorar a qualidade e humanizar os cuidados de saúde que passa pelo atendimento ao público utente destes serviços.

E apresentou a missão visão deste Departamento do MISAU:

MISSÃO

- Promover e garantir a disseminação e adoção das práticas de saúde baseadas na evidência científica e padronizar os processos de atendimento baseado nestas práticas;
- Promover e garantir a segurança do atendimento para utentes, trabalhadores e a comunidade;
- Fortalecer o sistema de monitorização dos processos e resultados de saúde baseado em dados e informações confiáveis, atempadamente e abrangentes;
- Construir capacidade institucional para tornar sustentáveis os esforços de Q&H incluindo o desenvolvimento de um sistema de motivação e incentivos.

VISÃO

- Alcançar excelência na provisão dos cuidados de saúde com Q&H, garantindo a observância contínua dos valores éticos, culturais e morais dos utentes, provedores e outros intervenientes;
- Ter o utente como a razão final dos cuidados de saúde, onde o seu bem-estar e segurança devem nortear todos os esforços pela Q&H dos cuidados de saúde;
- Comités de saúde integrados e como referência pela busca de Q&H dos cuidados de saúde.

O que motivou o MISAU a desenvolver uma estratégia Nacional para a melhoria de Qualidade e Humanização na Saúde:

A entrevistada disse que a iniciativa de se desenvolver uma estratégia para a melhoria de qualidade e humanização na Saúde começou no ano 2004 aquando das constantes críticas em relação a rotura dos valores morais a nível dos serviços de saúde em geral e casos reportados em Jornais, o que levou a criação deste Departamento.

Disse que o referido plano estratégico só foi lançado em 2011 e implementado a partir de Março do mesmo ano, somente em 2012/2013 começou a disseminação da estratégia, a nível nacional.



Foto 2: aspecto de uma sessão de diálogo entre profissionais de saúde e utentes.

Foram realizados encontros a nível nacional para formação de comités para difundirem a estratégia, com os seguintes objectivos:

1. Disseminação da Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde;
2. Implantação de plataformas para a implementação da Estratégia - Criação e operacionalização de:
 - 1-Comité Nacional de Q&H (multisectorial) e um secretariado executivo;
 - 1-comité da cidade de Maputo presidido pela Directora da Cidade de Maputo;
 - 11-Comités provinciais de Q&H presidido pelos Directores Provinciais;
 - 44-Comités Distritais de Q&H presididos pelos Directores Distritais de Saúde;
 - 110-Comités de US de Qualidade e Humanização.

Desafios do MISAU:

1. Assegurar um maior envolvimento e visibilidade das direcções, departamentos e programas no processo de melhoria e humanização dos cuidados de saúde a todos os níveis;
2. Melhorar o seguimento, monitoria e avaliação das actividades de melhoria da qualidade e humanização dos cuidados de saúde;

3. Fortalecer a implementação e massificação dos mecanismos de avaliação dos serviços com base em padrões de desempenho e reconhecimento dos progressos;
4. Ligar os resultados das avaliações de desempenho em curso nas unidades sanitárias a mecanismos locais de mobilização de recursos;
5. Assegurar que questões sobre qualidade e humanização façam parte da agenda do/as:
 - Comités de saúde e de co-gestão;
 - Associações religiosas, de profissionais, de massas (OMM,OJM),etc.
6. Melhorar a interacção Saúde, Comunidade e Mídias;
7. Fortalecer a capacidade técnica dos comités dos diferentes níveis em matérias de melhoria de qualidade e humanização, bem como de mobilização de recursos para implementação do seu plano de actividade.

Em que estágio se encontra a Saúde após introdução da estratégia:

A Chefe do Departamento de Qualidade e Humanização do MISAU disse que a realidade que os utentes destes serviços têm vivenciado na saúde deve-se a vários factores que paulatinamente vão se colmatando como resultado desta estratégia. Exemplos disso é o alargamento da rede sanitária, a formação de técnicos básicos em saúde, sendo a principal e mais difícil tarefa, a mudança do comportamento humano.

Disse ainda não ser tarefa fácil para o Ministério da Saúde mudar o comportamento humano mas, que todo o trabalho está sendo feito, tal como formações em ética através, promovidas pelo Instituto de Saúde após a contratação de pessoal e contam também com a ajuda do envolvimento dos utentes destes serviços, na identificação de casos de mau atendimento, para tomada de medidas, de modo a corrigir o comportamento de tais funcionários com atitudes desumanas no serviço da saúde, pois não são todos os funcionários com este comportamento que mancham a saúde.

Destacou que em 2014 por conta do impacto desta Estratégia, as maternidades de Xai-Xai e de Nacala, nas províncias de províncias de Gaza e Nampula respectivamente, foram premiadas como maternidades-modelo, devido a um nível de atendimento excelente, de acordo com os padrões das normas de qualidade estabelecidas.

Qual a razão do longo tempo de espera nas unidades sanitárias:

Segundo a entrevistada, uma das razões do longo tempo de espera no atendimento público nas unidades sanitárias é a falta de Recursos Humanos (nomeadamente de Médicos) a nível Nacional. Tendo em conta os 20 minutos de tempo de espera, previstos pela Organização Mundial de Saúde.

4.1. Alguma análise crítica da Estratégia

Uma análise cuidadosa do Plano Estratégico Q&H do MISAU, mostra que a mesma é positiva e consistente; porem é complexa, onerosa, para a capacitação e formação dos comités de qualidade e toda a conjuntura que envolve, com efeitos a longo prazo.

Pontos positivos:

- Estratégia em implementação, aproximação das comunidades aos serviços de saúde.
- Abertura/construção de mais Unidades Sanitárias para descongestionamento.

Pontos críticos:

- O tempo da implementação da estratégia à disseminação a nível Nacional, até surtir o efeito desejado (bom atendimento ou aceitável) será a longo prazo.
- Falta de capacidade em termos de Recursos Humanos, para o sucesso desta estratégia.
- Salvo erro, em nenhum momento o plano da estratégia fala da inspecção na saúde, que poderá de certa maneira melhorar o ambiente que se vive nas diferentes unidades do sector.

Como recomendação a curto prazo, é desejável que se faça uma análise nos processos de Selecção e Recrutamento de pessoal, uma vez que há falta de emprego em Moçambique, para que não seja envolvido pessoal sem vocação para estes serviços, pois trabalhar em saúde é uma responsabilidade acrescida, pelo facto de lidar com vidas humanas.

Apostar na formação constante em Ética na saúde e no geral, mesmo para os funcionários da saúde que trabalhem há muitos anos.

Visitas constantes pelos Inspectores da saúde, podem contribuir de certa maneira para melhorar o ambiente que se vive na saúde.

Para colmatar a falta de Recursos Humanos na saúde, em especial para a formação de médicos, sugere-se a introdução de políticas governamentais que incentivem os jovens finalistas do ensino secundário a optarem por esta área de ciências.

Conclusão e Recomendações

O mau atendimento nas unidades de saúde em Moçambique é um problema crónico bem reportado pelos utentes e pela comunicação social. Ele inclui maus tratos aos pacientes; morosidade no atendimento e encaminhamento destes, desde a triagem até serem presentes ao médico; cuidados aos doentes internados nas enfermarias; violência verbal e falta de respeito a mães demandado a maternidade e cobranças monetárias ilícitas, como condição para os profissionais de saúde cumprirem com os seus deveres profissionais.

Em locais particularmente sensíveis e estratégicos como o Banco de Socorros, a Maternidade ou a Pediatria, a atitude humana dos profissionais de saúde, desde o pessoal serventuário aos enfermeiros, enfermeiras e parteiras, chega a ser humilhante e degradante. Nas enfermarias com doentes internados, os familiares dos pacientes sentem-se obrigados a pagar quantias de dinheiro ao pessoal serventuário, como condição para este prestar assistência aos pacientes mais necessitados, particularmente durante a noite.

O Ministério da Saúde, consciente deste grave problema, formulou uma Estratégia Nacional para a melhoria de Qualidade e Humanização na Saúde, em implementação no período 2011-2014. As autoridades do MISAU fazem um balanço de alguma forma positiva da implementação da Estratégia, mas reconhecem que os problemas neste domínio são ainda complexos.

Ao longo da nossa pesquisa, foi possível confirmar que a conduta ética deve ser uma questão sempre presente, principalmente para os profissionais que têm como atribuição a gestão de pessoas e processos e, em particular, da sua saúde. Para que haja conduta ética é preciso que exista o agente consciente, isto é, aquele que conhece a diferença entre bem e mal, certo e errado, permitido e proibido, virtude e vício.

É importante, quando se pensa em princípios éticos, ancorar-se no dia-a-dia a dignidade como um princípio de assistência, e não apenas como um conceito teórico.

A ética no cuidado ao paciente fundamenta as funções e responsabilidades para com ele. Quando o profissional de saúde pensa sobre como está a cuidar dos pacientes e as consequências dos seus actos sobre aqueles, passa a valorizar todos os seus actos, desde os menores até as grandes acções.

A ética nas relações também é fundamental, principalmente porque por meio delas o profissional de saúde pode descobrir quem realmente ele é, como ele pode melhorar continuamente a sua conduta, refazer-se.

Dada a complexidade do tema e a profundidade dos problemas prevaletentes no atendimento nas unidades hospitalares de todo o país, recomenda-se que a Estratégia Nacional para a melhoria de Qualidade e Humanização na Saúde, cujo término está previsto para o corrente ano de 2014, seja estendida para uma Segunda Fase, de mais dois anos. Deste modo, tomando em linha de conta as experiencias colhidas na presente fase, poderá ser possível melhorar a forma da sua implementação, bem como atingir em profundidade, outras com várias unidades sanitárias do interior do país.

Consciência e responsabilidade são condições indispensáveis da vida ética.

A realização desta pesquisa permitiu compreender a importância da ética no campo da saúde, pois o mesmo evidencia que não basta ao profissional da saúde possuir a capacitação técnica para exercer a sua função: é imprescindível que esteja sempre de acordo com os princípios éticos e morais que devem nortear e fundamentar sua conduta quotidiana na relação com a sociedade usuária dos seus serviços.

Em suma: um bom atendimento ao público depende de uma preparação e capacitação adequada e constante, bem como de um bom estado de espírito de quem presta o atendimento, de profissionalismo e de boa vontade, entre tantos outros factores importantes.

Numa situação ideal, a relação paciente/profissional de saúde, deve ser compreendida já como um modo de intervenção ou tratamento e não como um mero instrumento de colecta de informações.

"Falar e escrever a respeito de ética parece fácil, difícil é ser ético."... De acordo com Geraldo José Soromenho, na sua obra intitulada "Ética- uma questão de qualidade de vida".

Referências Bibliográficas

- Material da aula sobre a Ética deontológica
- Google- Ética Profissional, página consultada em Março de 2013
- Google- Premissas da Ética na saúde, página consultada em Julho de 2014
- SANTOS, Carlos, Cartilha da Ética, Plural Editores Moçambique, 2010
- SOROMENHO, José Geraldo, Ética- uma questão de qualidade de vida, São Judas, 2010
- Reportagem Crítica em jornais públicos (Ex: O País de 14/08/2012)
- Trabalho de Campo HCM (Entrevista directa no MISAU)
- Material Complementar do trabalho: Plano Estratégico 2011-2014 para a Campanha de Humanização dos Cuidados de Saúde desenvolvido pelo MISAU, Departamento de Q&H.

Plano de Actividades 2013/2014

Nº	Actividades	Objectivo	Meses						Obs:
			Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	
1	Revisão da Literatura recomendada sobre a Ética Profissional no geral	Ler para ter bases							5 meses
2	Trabalho de Campo	Identificar e descrever							5 dias
3	Observação participativa								2 dias
4	Entrevista	Chefe do Dptº. de Q&H do MISAU							3 horas
5	Análise de dados	Analisar as contribuições							
6	Elaboração da 1ª versão	Projecto de Tese							8 horas
7	Entrega	Projecto de Tese							
8	Correcção da 1ª versão	Projecto de Tese							3 horas
9	Submeter a versão Final	Tese							
10	Defesa	Licenciatura							

ANEXO 1: CASO MATERNIDADE DO HCM

REPORTADO NO JORNAL NOTICIAS

ANEXO 2: PLANO ESTRATÉGICO DO MISAU