

# A psicologia e o Centro de Saúde do século XXI (\*)

JOSÉ A. CARVALHO TEIXEIRA (\*\*)

## A PARTICIPAÇÃO DO ISPA NA FORMAÇÃO DE PROFISSIONAIS DE CENTROS DE SAÚDE

Através do seu Departamento de Formação Permanente, desde há mais de uma década que o ISPA, reconhecendo a relevância e mais valia das equipas multi-profissionais, colabora e participa na formação contínua dos profissionais dos Centros de Saúde (CS), numa perspectiva de integração das contribuições específicas da psicologia para o desenvolvimento das competências profissionais e sociais de técnicos de saúde de vários grupos profissionais.

Para além das actividades formativas regulares frequentadas por muitos técnicos de saúde em áreas de formação diversificadas (psicologia da gravidez e da maternidade, VIH/SIDA, alcoolismo e toxicodependências, aconselhamento de saúde, psicopatologia, violência doméstica, abuso sexual de crianças, psico-oncologia, geriatria, intervenção familiar, promoção de competências parentais, entre muitas outras), importa referir as seguintes parcerias e colaborações:

- Parceria com o antigo *Instituto de Clínica*

---

(\*) Texto que serviu de base à participação do ISPA no Fórum “O Novo Centro de Saúde: Com os profissionais, para os cidadãos”, realizado na Aula Magna da Reitoria da Universidade de Lisboa em 13 de Março de 2007.

Director do Departamento de Formação Permanente do Instituto Superior de Psicologia Aplicada, Lisboa.

*Geral da Zona Sul* em numerosos cursos de formação para médicos de família sobre aconselhamento VIH/SIDA e aconselhamento de adolescentes

- Parceria com a *Coordenação do Internato Complementar de Medicina Geral e Familiar da Zona Sul* para uma actividade de consultoria e formação de Orientadores de Internato relacionadas perfil de competências de orientadores, liderança de equipas, *coaching*, técnicas de entrevista de acompanhamento e metodologias de trabalho cooperado
- Colaboração com vários *Centros de Saúde* em formação sobre saúde mental nos cuidados de saúde primários e promoção da adesão medicamentosa
- Parceria com a *Sub-Região de Saúde de Lisboa (ARSLVT)* em múltiplas acções de formação sobre trabalho em equipa para equipas de CS e sobre promoção do clima organizacional para Directores de Centros de Saúde
- Colaboração com o *Departamento de Formação da Associação Portuguesa dos Médicos de Clínica Geral (APMCG)* em acções de formação na área do aconselhamento de saúde nos CSP e aconselhamento de grávidas e pais de crianças na primeira infância
- Colaboração na fase de implantação de *Unidades de Saúde Familiares (USFs)* em formação sobre trabalho em equipa e sobre atendimento personalizado para funcionários administrativos

- Colaboração com a *Associação Portuguesa de Psicólogos dos Cuidados de Saúde Primários (APPCSP)* na realização de um curso avançado de psicologia nos Centros de Saúde, destinado a psicólogos dos CS, de longa duração e organizado de acordo com as recomendações internacionais.

Estamos disponíveis para continuar a colaborar na formação contínua dos profissionais das USFs e dos novos Centros de Saúde, nomeadamente organizando formação “à medida” nas áreas prioritárias que estão definidas pela Missão para os Cuidados de Saúde Primários – trabalho em equipa, liderança e gestão, comunicação – mas também noutras áreas, tais como: trabalho em parceria, gestão do tempo, gestão de recursos humanos, gestão do stress, prevenção do *burnout*, criatividade e inovação, comunicação e relações públicas e áreas técnicas variadas que envolvam comportamentos relacionados com a saúde e as doenças em várias fases do ciclo de vida.

#### A PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA

O envolvimento e participação da comunidade nos cuidados de saúde primários (CSP) são hoje considerados estratégicos pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e uma exigência de movimentos e forças sociais diversificadas, em termos de participação da comunidade no planeamento, funcionamento e controlo dos serviços, de melhoria da utilização dos serviços e de complementaridade com os esforços dos profissionais na melhoria da eficiência e da eficácia na prestação dos cuidados de saúde. É um processo paralelo à melhoria da qualidade e da eficiência dos CSP que deve ser considerado fundamental e prioritário em qualquer reforma dos cuidados de saúde primários.

O que se prevê é manifestamente pouco e, sobretudo, não considerado prioritário. Na reforma em curso, a participação dos utentes e da comunidade é prevista através de conselhos consultivos (ou estratégicos) dos Centros de Saúde, das Ligas de Amigos e Voluntariado e do desenvolvimento da ajuda mútua. É manifestamente pouco e não altera nada: mantém o poder dos profissionais intocável e o tradicional predomínio da planificação e orientação dos serviços realizada pelos profissionais. Os cidadãos querem mais do que

isso. Querem ser ouvidos e participar, responsabilizando-se. Querem mais poder e querem contribuir para a definição de prioridades, para o planeamento das actividades, para o controlo dos processos e para a avaliação dos resultados. São um elemento-chave para a melhoria da eficiência e da qualidade em saúde.

O que seria importante acontecer de forma clara e permanente seria a participação das comissões locais de saúde, das comissões de utentes, das autarquias locais e das associações de desenvolvimento local. Defendemos também a participação de representantes dos utentes nos gabinetes do utente e nas comissões ou grupos de qualidade.

Só com essa participação será possível atingir um objectivo central: *nos CSP, os aspectos psicológicos e sociais e culturais devem estar ao mesmo nível que os problemas biológicos e a qualidade técnica dos cuidados de saúde que são prestados.*

Só dessa maneira será possível *conciliar realmente as pressões para a eficiência e a produtividade com a promoção da qualidade dos processos de relação e de comunicação nas consultas, no atendimento ao público e em todas as interacções sociais do Centro de Saúde com os cidadãos.*

#### A PSICOLOGIA NOS CUIDADOS DE SAÚDE PRIMÁRIOS

A psicologia nos cuidados de saúde primários é *a prestação de serviços psicológicos aos indivíduos, famílias e comunidades, incluindo a promoção da saúde e a prevenção das doenças e a função assistencial.* Esta prestação de cuidados realiza-se na perspectiva da psicologia da saúde (que utiliza os modelos biopsicossocial e hermenêutico-discursivo aplicados à saúde), integra-se nas equipas de cuidados de saúde primários, orienta-se pela colaboração inter-profissional e pressupõe uma concepção holística e multi-dimensional dos processos de saúde e doença.

A intervenção da psicologia nos cuidados de saúde primários engloba *vários tipos de serviços* que podem ser prestados pelos psicólogos:

- *Actividades de promoção da saúde e prevenção da doença* – Integração nas equipas de programas e projectos de intervenção na saúde da comunidade: saúde infantil e do adolescente, saúde oral, saúde escolar, saúde materna,

- saúde do idoso, prevenção do tabagismo, prevenção das ISTs, prevenção da depressão, entre outros
- *Consulta de psicologia* – Consulta de referência para os médicos de família e para os diferentes programas e projectos
  - *Participação nos cuidados continuados* – Integração como recurso nos programas de cuidados continuados
  - *Participação em actividades de humanização e qualidade em saúde* – Participação em grupos e comissões de qualidade nos CS, gabinetes do utente, estudos de satisfação dos utentes.
  - *Investigação-acção participada*
  - *Intervenção na comunidade* em programas e projectos desenvolvidos em parceria com outras organizações
  - *Actividades formativas* – Formação de estagiários de psicologia. Participação na formação de técnicos de saúde, de funcionários administrativos e de voluntários.

A intervenção da psicologia nos cuidados de saúde primários assenta igualmente num conjunto de *valores, assunções e práticas*, a saber:

- *Em relação aos utentes*: Promover a autonomia e participação activa e envolvimento dos utentes nos cuidados de saúde, focando nas suas capacidades, competências e auto-determinação; Promover a saúde e contribuir para a mudança de comportamentos que previne doenças; Respeitar a confidencialidade, o consentimento informado e diferentes identidades sociais e culturais; Evitar reduzir o comportamento à patologia e promover a auto-ajuda
- *Em relação aos outros técnicos de saúde* – Actuar mais como um recurso de colaboração do que como perito; abertura a diferentes perspectivas diferentes sobre saúde; aceitar a interdependência, os objectivos das equipas e os limites do saber; facilitar a comunicação nas equipas e entre as equipas e os utentes; sensibilizar e formar sobre aspectos psicológicos da saúde; colaborar na modificação das atitudes dos profissionais da saúde em relação à comunicação com os utentes
- *Em relação à organização* – Definir claramente objectivos e prioridades para a sua

- própria intervenção e trabalhar com plano de actividades; avaliar sistematicamente a actividade da psicologia com indicadores de processo e de resultados; avaliar a satisfação dos utentes da psicologia; participar em actividades de melhoria contínua da qualidade do Centro de Saúde
- *Em relação à comunidade* – Promover a participação da comunidade nos cuidados de saúde primários; desenvolver o trabalho em parceria com grupos e organizações da comunidade; promover a ajuda mútua.

O psicólogo dos Centros de Saúde não é um técnico de saúde mental. A sua área de intervenção não é a psicopatologia nem a doença mental. Pelo contrário, a sua área de intervenção é a saúde global do indivíduo ao longo do ciclo de vida, da família e da comunidade, focalizando na promoção do bem-estar psicológico, nos comportamentos relacionados com a saúde e com as doenças, na mudança de comportamentos, nos processos de adaptação às doenças, na adesão medicamentosa e aos auto-cuidados e nos comportamentos de utilização dos serviços e recursos de saúde. O trabalho psicológico realiza-se não com a patologia mental, mas sim com todas as experiências, comportamentos e interacções relacionadas com saúde e doenças, em indivíduos saudáveis e doentes. Implica um envolvimento pró-activo em programas e projectos de saúde e a perspectiva de que o cidadão e as comunidades são agentes activos da sua própria saúde.

Desejamos que o Centro de Saúde para o Século XXI seja um Centro de Saúde que continue a contribuir para a melhoria da saúde dos Portugueses, assente em equipas multi-profissionais coesas que prestam cuidados acessíveis, humanizados, personalizados, eficientes e com continuidade, disponibilizem médico de família a todos os cidadãos.

Mas também que entenda qual o Serviço Nacional de Saúde os cidadãos querem, promova a participação comunitária nos cuidados de saúde primários, invista na investigação-acção participada e desenvolva a formação contínua dos profissionais. E que tenha mais psicólogos.