

Humanização: uma idéia que acelera a cura

Agliberto Lima/AE

Novos serviços oferecidos por várias instituições põem bem-estar e auto-estima na receita médica

ADRIANA DIAS LOPES

Três vezes por semana, a pedagoga Adriana Bastos Panza vai ao supermercado. Sem jamais faltar ao compromisso, o setor no qual ela se detém por mais tempo é o de limpeza, onde estão os produtos mais difíceis de ser alcançados. Explica-se: Adriana tem sérios problemas motores em decorrência de um acidente ocorrido durante cirurgia de tireóide há alguns anos. Faltou oxigênio no cérebro durante a operação e hoje ela tem dificuldades para falar e andar.

O supermercado, na verdade, é um dos cenários dos 1.500 metros quadrados do Centro de Reabilitação do Hospital Albert Einstein, em São Paulo, que simula situações do dia-a-dia. Além de passar pela convencional parafernália da fisioterapia, Adriana e 550 pacientes freqüentam a cada mês, no mesmo espaço, também uma livraria e uma banca de jornal. E mais: usam cômodos de uma casa como se fossem de seus domicílios. Dão descargas e lidam com toalhas de banheiros, maçanetas de portas, trocam roupa de cama, abrem e organizam armários.

“É maravilhoso. É como se eu realmente conseguisse fazer compras e cozinhar de verdade sozinha”, comenta Adriana.

Desde que foi inaugurado, em maio de 2003, o centro já trouxe resultados. “As simulações animam os pacientes e isso faz com que melhorem bem mais rápido”, avalia a fisiatra Cristiane Isabela de Almeida, coordenadora do espaço. “Observamos que aqueles com derrame, por exemplo, podem ter recuperação até 50% mais rápida.”

O centro é exemplo de uma tendência no universo hospitalar: a da humanização. A palavra, que virou moda, foi associada pela primeira vez à saúde há 13 anos. Quem não conhece os Doutores da Alegria, grupo de atores vestidos de palhaço que visitam crianças hospitalizadas?

“Os Doutores foram os pioneiros aqui. No início, eles entravam nos quartos e eram raros os médicos que não faziam cara feia”, avalia Valdir Ciniro, organizador do Congresso Anual de Humanização Hospitalar, que conta com apoio da Associação Paulista de Medicina, e presidente da Viva e Deixe Viver, ONG que distribui livros e contadores de história por hospitais no País. “De lá para cá, a tendência se espalhou e hoje pelo menos metade dos hospitais tem um programa próprio e formalizado de humanização.”

Dinheiro – Se fosse pelo governo federal, todos os hospitais deveriam ter projetos assim. Há alguns anos, o Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Humanização (em 2003 rebatizado de Humanizaus), portaria que prevê fazer o paciente se sentir acolhido e não apenas tratado como um número. Para isso, as instituições devem seguir um princípio básico, o de “melhorar a qualidade do atendimento, proporcionando o acesso do usuário a profissionais capacitados e aos medicamentos”, como diz a portaria.

O problema é que humanizar custa dinheiro. “O objetivo final é dar calor humano ao atendimento. Mas, para isso, é preciso treinar funcionários, usar instrumentos, etc.”, diz Ciniro. “Enquanto os hospi-



No centro de reabilitação do Hospital Albert Einstein, a pedagoga Adriana Panza simula atividades do dia-a-dia, como no supermercado fictício

Tiago Queiroz/AE



Voluntárias do Sírio-Libanês cuidam do Salão de Estética; a empresária Sônia de Arruda é uma das que usam o espaço, que reforça a auto-estima

Divulgação

► tais públicos contam quase exclusivamente com o trabalho de voluntários, os privados arrancam com ótimos projetos.”

Os voluntários marcam presença até nos pagos, na verdade. Em agosto, o Setor de Oncologia do Hospital Sírio-Libanês, em São Paulo, inaugurou a Sala de Estética. O lugar conta com produtos especiais para quem passa por tratamentos de câncer. A quimioterapia, por exemplo, além de eliminar cabelos e pêlos, pode ressecar a pele e reduzir saliva.

Nesse Salão de Estética, os pacientes contam com um variado showroom de acessórios capazes de facilitar, e muito, o dia-a-dia do paciente. Entre eles, perucas, turbantes,

bonés, cremes especiais com fórmulas desenvolvidas por dermatologistas do próprio hospital, pasta de dente para mucosa sensível, suplementos nutricionais e maiôs com suporte para prótese mamária. Comandada por voluntárias, a sala conta também com serviço de maquiagem (que, assim como a prova de perucas, pode ser feito em espaço separado por cortina) e toda a orientação necessária para usar os produtos.

Auto-estima – A empresária Sônia Maria Ferreira Rocha de Arruda é uma das frequentadoras. Há quatro dias, desfilou com um turbante no hospital, depois de ter passado por aulas de como usá-lo. “O espaço é importantíssimo para acabar com a idéia de que câncer é um horror”, conta Sônia, que perdeu os cabelos depois da segunda sessão de quimioterapia. “Eles estimulam nossa vaidade e auto-estima.”

Por tabela, os pacientes contam também com orientação psicológica. “Aqui, ninguém tem vergonha de falar de câncer. O assunto é beleza”, diz a assistente social e coordenadora do Serviço de Voluntários do Sírio-Libanês, Isa Maria de Oliveira.

No Hospital Oswaldo Cruz, em São Paulo, a beleza vai até o quarto. E não só ela. O hospital criou um setor, batizado de Receptivo, com uma equipe de 33 funcionários, pronta para atender a qualquer desejo do cliente. Ou melhor, do paciente. Dos 60 pedidos diários, os mais freqüentes são manicure, cabeleireiro, camisola, livros, lingerie, serviço dos Correios, de floricultura, jogos de loteria e até serenata particular.

“Se o hospital não tem algum deles, nós chamamos o serviço de fora no ato”, conta Fátima Gerolin, gerente de qualidade do hospital. “O paciente só paga aqueles que são terceirizados.”

Gourmet – Talvez o máximo da sofisticação tenha sido a recente glamourização (se é que isso é possível) das cozinhas de alguns hospitais particulares. A Nestlé promove o Nestlé Hospital Gourmet, concurso de gastronomia entre chefs e nutricionistas de hospitais.

Na mais recente edição, entre as equipes vencedoras estavam o Sírio-Libanês (sopa de aspargos, fundos de alcachofra e espinafre de entrada; patinho com damasco e purê de salsão de prato principal e, de sobremesa, cheesecake de frutas) e o Memorial São José, de Pernambuco (salada com molho de tomate seco de entrada; carne recheada de cogumelos sobre acelga e crepe verde de prato principal e, de sobremesa, muse de capim-santo com molho de goiaba).

O Incor, em datas comemorativas, tem cardápios especiais. Na Páscoa, por exemplo, foram distribuídos chocolates diet na forma de coelho.