



## MINISTÉRIO DA SAÚDE DE MOÇAMBIQUE

# Envolvendo a comunidade na melhoria da qualidade e humanização dos cuidados de saúde: Um princípio de uma abordagem

### Introdução

Segundo os Planos Estratégicos do Sector Saúde (PESS), 2007-2012 e 2013-2017, deve-se assegurar a melhoria da qualidade do atendimento aos utentes no Serviço Nacional de Saúde (SNS). A Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde, 2011-2013, identifica a melhoria da qualidade e humanização (MQ&H) como resultado dos esforços conjuntos envolvendo provedores, utentes e comunidade organizados em comités. No país, o envolvimento e participação comunitária tem longas tradições, e essa experiência foi partilhada na Conferência Internacional sobre Cuidados de Saúde Primários, de Alma-Ata 1978, que na sua Declaração Final estabelece que o envolvimento comunitário em Saúde é de primordial importância e factor chave para o desenvolvimento humano e que as populações têm o dever de participar em acções que visam melhorar e preservar a sua Saúde.



Momentos de interacção comunidade-membros do comité de Q&H-trabalhadores de saúde

### Objectivo

Descrever o processo e estruturas de envolvimento da comunidade na MQ&H dos cuidados de saúde conduzido pelo MISAU e factores determinantes da sua participação.

### Metodologia

O trabalho foi produzido a partir da revisão bibliográfica no período de Março de 2011 a Dezembro de 2013 utilizando processos de análise e síntese da informação de documentos estratégicos e artigos publicados e não publicados sobre Q&H, e apoiado em referências internacionais. Foram também tomados em consideração registos de relatos de pessoas que directa ou indirectamente participaram no processo.



Participantes da 1ª Reunião Nacional de Balanço e Partilha de Experiências em Qualidade e Humanização, Novembro 2012

### Resultados

Durante os primeiros 2 anos de implementação das Estratégia Nacional para a Melhoria da Qualidade e Humanização dos Cuidados de Saúde o MISAU facilitou a criação de 201 Comités de Qualidade e Humanização com mais de 2500 membros. Cerca de 60% dos membros dos comités provincial, distrital e de unidade sanitária (US) é composta por membros da comunidade e sociedade civil. Nos sectores das US existem equipas de Q&H que incluem representantes das comunidades e que são responsáveis pelos processos transformativos rumo à MQ&H. São canais de articulação, reuniões de planificação e seguimento das actividades; reuniões regionais e nacionais de balanço e partilha de experiências; a participação na gestão da opinião pública e avaliações de desempenho; e em reuniões do governo na comunicação das necessidades, progressos e advocacia para aumento de recurso.

**De entre os vários factores que têm impulsionado a participação dos representantes da comunidade, destacam-se:**

- O reconhecimento do processo de MQ&H como parte da resposta do governo às necessidades e inquietações da comunidade;
- Cometimento político das direcções máximas do sector a todos os níveis e institucionalização dos comités;
- Promoção de uma cultura contínua de renovação da consciência e cometimento dos líderes comunitários e uma melhoria progressiva do seu desempenho ao nível das suas comunidades;
- A transversalidade dos aspectos de qualidade e humanização têm criado oportunidade de fácil integração e participação dos líderes comunitários em vários outros fóruns.

### São factores limitantes:

- Fraca integração das actividades de qualidade e humanização no Plano Económico e Social do Sector a todos os níveis com limitações na garantia do financiamento gradual e sustentável através do governo e dos parceiros;
- Limitada compreensão e abertura dos profissionais de saúde sobre a importância do envolvimento dos utentes e comunidade na gestão clínica dos serviços de saúde.



Líder Comunitário-Régulo coordenando um grupo de trabalho durante a reunião nacional.



Momento cultural durante uma das Reuniões Regionais de Qualidade e Humanização

### Conclusão

Os Comités de Qualidade e Humanização têm permitido o estabelecimento de parcerias entre o Serviço Nacional de Saúde-Comunidade-Organizações Não Governamentais proporcionando-lhes oportunidades de participação ampla e maior compromisso com o processo.

Apesar destes progressos, o sector precisa de melhorar a definição e promoção do cumprimento do papel dos intervenientes, particularmente dos líderes comunitários; a consciencialização dos trabalhadores de saúde sobre a importância do contributo da comunidade; a garantia de fundos; a provisão de incentivos aos líderes comunitários; e a expansão dos comités maximizando as oportunidades de integração.

### Agradecimentos

Apenas quem vence de certa forma termina o trabalho de um grupo enorme de pessoas. Assim, agradecemos a todos quanto directa ou indirectamente colaboraram para a efectivação deste trabalho.