

CONSTRUINDO A COMUNICAÇÃO ENTRE CULTURAS: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Juliano Meneghetti de Aguiar. Enfermeiro Graduado na Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
E-mail: aguiar.193@hotmail.com

Júlia Rossetto Marchetti.
Enfermeira, Mestre em Saúde e Gestão do Trabalho, Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC.
E-mail: julinharm@yahoo.com.br

Grasiele Fatima Busnello. Enfermeira, Mestre em Ciências Ambientais, Docente da Universidade do Estado de Santa Catarina – UDESC
E-mail: grasibusnello@gmail.com

RESUMO:

Trata-se de um relato de experiência com o objetivo relatar a experiência da construção de um material informativo que amplie a comunicação entre os profissionais de saúde da UBS e os usuários imigrantes haitianos. Por se tratar de relato de experiência dos próprios autores, não necessitou apreciação ética, apenas garantia de confidencialidade dos dados. Os resultados mostram que a importância desse folder explicativo se dá, por proporcionar o melhor entendimento dos usuários imigrantes, evitando situações de desentendimento com a clientela, minimizando desta forma as dificuldades com a comunicação. O público haitiano fez despertar na enfermagem a criatividade para a melhoria da comunicação, seja falada ou escrita, dessa forma o folder foi uma alternativa de aproximar esse público e minimizar os desentendimentos referentes ao funcionamento da unidade básica de saúde. Espera-se que a ferramenta criada possa ser útil a essa clientela.

Palavras-chave: Enfermagem. Sistemas locais de saúde. Comunicação. Estrangeiros.

BUILDING THE COMMUNICATION BETWEEN CULTURES: A EXPERIENCE REPORT

ABSTRACT:

This is an experience report aimed at describing the construction of an educational information to expand communication among health professionals of UBS and Haitian immigrants users . Because it is reporting the authors' experience , it did not require ethical consideration , only data confidentiality guarantee. The results show that the importance of this explanatory brochure is given , by providing a better understanding of immigrant users, avoiding situations of disagreement with customers , thus minimizing the difficulties with communication. The Haitian public awoke in nursing creativity to improve the communication , either spoken or written , so the folder was an alternative approach that public and minimize misunderstandings regarding the operation of the basic health unit . It is expected that the tool created to be useful to this clientele.

Keywords: Nursing. Local health systems. Communication. Immigrants.

INTRODUÇÃO

As Unidades Básicas de Saúde (UBS) são locais nos quais ocorre à atenção primária à saúde, com o intuito de constituir a principal porta de entrada do usuário ao Sistema Único de Saúde (SUS), atendendo de forma integral a comunidade (BERTUSSI; OLIVEIRA; LIMA, 2001).

Elas permitem a ampla cobertura e acesso da população, com maior eficiência econômica e social possível. Na UBS em que trataremos a seguir, para ser atendido, é necessário que o usuário resida na área de cobertura da mesma, deste modo ele terá direito a todos os serviços disponíveis.

Em consequência disso, é natural que a unidade atenda uma grande diversidade de pessoas, com culturas, tradições e crenças diferentes, incluem-se aí a chegada de pessoas estrangeiras em busca de melhores condições de vida no Brasil, em grande maioria Haitiana, constituindo importante desafio para a equipe de enfermagem, tendo inicialmente as diferenças no idioma como barreira para a comunicação.

A vinda de imigrantes ao Brasil é, atualmente, uma realidade, sendo necessário aprimorar o estabelecimento de políticas migratórias que deem ênfase à promoção dos direitos humanos como trabalho, moradia, acesso a serviços de saúde, garantia de direitos sociais, entre outros (MARINUCCI, 2014).

A migração de haitianos no Brasil é de grande importância, pois, desde o fim da 2ª Guerra Mundial, não se via no país um número tão expressivo de imigrantes. A situação social no Haiti vem, desde muito, se deteriorando e apresentando-se como uma das maiores catástrofes das Américas. Neste sentido, a busca por alternativas inclui, justamente, a emigração (CHAVES, 2008).

Logo após o terremoto, em janeiro de 2010, começaram a chegar ao Brasil os primeiros imigrantes. Os principais locais de entrada ao Brasil são as fronteiras do Peru com os Estados do Acre e Amazonas (FERNANDES, CASTRO E MILESI, 2014).

Santa Catarina é um dos estados brasileiros que têm acolhido os haitianos, destacam-se neste cenário o município de Chapecó na região oeste do estado, em que esta população imigrante está estabelecida e inserida no mercado de trabalho, em sua grade maioria nos setores da agroindústria e construção civil (ZENI E FILIPPIM, 2014).

De acordo com registros do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) (2011), a maioria dos imigrantes são homens com idade entre 20 e 30 anos e possuem

escolaridade de ensino médio e fundamental incompletos. Existem ainda dados da vinda de advogados, enfermeiros e engenheiros, profissionais com nível de formação no ensino superior que da mesma maneira buscam oportunidades de trabalho em outros setores econômicos (ZENI E FILIPPIM, 2014).

Neste relato, descreveremos a experiência de estágio vivenciada por um acadêmico de enfermagem em cumprimento à disciplina de Estágio Curricular Supervisionado II – na Atenção Básica, do Curso de Graduação em Enfermagem da Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), desenvolvido em uma UBS.

Visando a melhoria na comunicação entre a equipe e a população em geral, incluindo os usuários imigrantes haitianos, foi elaborado um folder explicativo sobre o funcionamento geral da UBS, nos idiomas português e francês, de modo que se minimizem os desentendimentos gerados pela língua e se tenha maior clareza nas informações entre a equipe e a clientela.

Nesta UBS, são atendidos diariamente usuários imigrantes os quais estão cadastrados na Estratégia de Saúde da Família (ESF), por residirem no território de abrangência. Durante o acolhimento percebeu-se situações de dificuldade no entendimento da população haitiana relacionado ao fluxo e rotinas de atendimento da UBS. Estas situações têm gerado desconforto e insegurança aos usuários bem como aos funcionários envolvidos.

Nesse sentido, temos como objetivo relatar a experiência da construção de um material informativo que amplie a comunicação entre os profissionais de saúde da UBS e os usuários imigrantes haitianos.

METODOLOGIA

Trata-se de um de um relato de experiência que descreve as atividades realizadas pelo acadêmico no Estágio Curricular Supervisionado II, do curso de graduação em enfermagem da Universidade do Estado de Santa Catarina, tendo como cenário uma UBS da região Oeste de Santa Catarina, no período de Outubro a Dezembro de 2015.

Primeiramente, para o desenvolvimento da ação o acadêmico em conversa com a equipe de saúde da UBS durante a reunião de equipe que ocorre semanalmente nas quintas feiras à tarde, destacou-se a dificuldade enfrentada pelos estrangeiros (Haitianos) no que diz respeito à comunicação, devido a sua língua oficial ser o Francês.

Pensou-se então na construção de um folder explicativo com orientações de funcionamento do sistema e unidade de saúde.

Em um segundo momento, ocorreu à construção do material explicativo que contou com a colaboração individual dos profissionais da recepção, dentistas, enfermeiras, coordenadora e professores supervisores. Além dos profissionais, o material contou com o apoio de um usuário da UBS que por ser fluente nas duas línguas, francês e português, auxiliou com a tradução e adequação linguística.

Foram impressos 200 exemplares do folder pela Secretaria Municipal de Saúde a serem distribuídos à população haitiana usuária da UBS, os profissionais da equipe de saúde foram orientados a respeito da forma de abordagem do paciente em dia específico durante a reunião de equipe. O folder fica disponível na UBS na forma física e virtual, com a coordenação, para posterior reprodução para a continuidade do trabalho.

Por se tratar de relato de experiência dos próprios autores, não necessitou apreciação ética, apenas garantia de confidencialidade dos dados.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

O Estágio Curricular Supervisionado II tem como objetivo geral capacitar o acadêmico para desenvolver habilidades e competências para o exercício da gestão e gerência em saúde e enfermagem.

Em um primeiro momento foi realizado o diagnóstico situacional da UBS e reconhecimento da estrutura física. A UBS possui três áreas no território adscrito. Cada área compreende equipe de profissionais com um médico clínico geral, uma enfermeira, cinco agentes comunitários de saúde, dois técnicos ou auxiliares de enfermagem, sendo que duas áreas possuem o serviço de saúde bucal.

Desta forma, acompanhando as ações da enfermeira coordenadora e suas atribuições, enquanto gerente da unidade básica de saúde percebe-se que o principal enfoque no seu trabalho era que todos trabalhassem em prol do bom atendimento da clientela, mesmo que para isso fosse necessário o remanejamento de pessoal, de forma a adequar a equipe à demanda, mantendo todas as atividades e serviços em pleno funcionamento sem muita espera para os clientes.

No gerenciamento de uma UBS, o profissional enfermeiro necessita dominar uma série de conhecimentos e habilidades, que envolvem aspectos administrativos,

assistenciais, de formulação, pactuação, monitoramento e avaliação de políticas dos serviços de saúde (CHAVES & TANAKA, 2012).

A importância desse folder explicativo se dá, por proporcionar o melhor entendimento dos usuários imigrantes, evitando situações de desentendimento com a clientela, minimizando desta forma as dificuldades com a comunicação.

Segundo Passos e Ciosak (2006), o produto final do processo de trabalho indica a satisfação da clientela e qualidade no atendimento, como resultado idealmente pensado, para realização da sua efetiva prática gerencial. Em relação ao produto final, ainda, observamos que o gerente articula a sua prática em uma totalidade social, uma vez que ao identificar as necessidades colocadas pela clientela, direciona a finalidade do processo de trabalho mediante as relações que se estabelecem entre o objeto, os instrumentos e o objetivo comum à equipe, há satisfação do cliente.

Os principais serviços oferecidos nessa unidade são as consultas de enfermagem; consultas médicas; de ginecologia; odontológicas, pediatria e clínica geral; são efetuados procedimentos como: curativos, retirada de pontos, imunizações, nebulizações, encaminhamentos para especialidades e dispensação de medicação básica.

Durante o desenvolvimento do estágio percebemos a presença do público haitiano, que veio para o Brasil em busca de novas oportunidades de vida, após o terremoto que atingiu aquele país em 2010. Estes por sua vez encontram na língua portuguesa uma barreira para a comunicação, pois alguns compreendem e outros encontram dificuldades, depende do tempo que estão morando no Brasil.

Tendo em vista as diferenças de idiomas e visando a melhoria da comunicação entre a UBS e essa população, percebeu-se a necessidade de elaborar um folder explicativo em dois idiomas, português e francês, de domínio desta população sobre o funcionamento da UBS a qual frequentam.

A comunicação na área da saúde é de extrema importância, pois através dela ocorre a transmissão de informações para os usuários, compreende-se o que estes estão vivenciando e ainda favorece a atenção integral do cuidado. A comunicação está sempre presente, seja qual for o cenário da prática assistencial em saúde, em suas mais variadas formas, verbal, não verbal ou escrita se torna um alicerce para que os profissionais atuem de modo eficiente, proporcionando assistência qualificada e efetiva no atendimento adequado as demandas do processo saúde e doença (STEFANELLI, CARVALHO, 2012).

O estágio supervisionado na UBS permitiu um aprendizado diferenciado, uma vez que é um setor que oportuniza vivenciar grande diversidade de situações de saúde determinantes do processo saúde e doença.

Percebe-se que existe uma divisão de funções entre a equipe, de acordo com a demanda de atendimentos, porém se for necessário há uma forte união entre os profissionais, fato que beneficia a população assistida, pois não gera demora no atendimento.

Ao inserir-se no serviço, ocorreu a interação com a equipe e participação das funções pertinentes à equipe de enfermagem da UBS em questão, sendo possível realizar diversas atividades: consulta de enfermagem, coleta de sangue, administração de medicamentos, eletrocardiograma, curativo, entre outros.

As consultas médicas são previamente agendadas em sistema informatizado, para que se evitem filas e demora no atendimento, após o cadastro do cliente no balcão da recepção ou no domicílio pelas Agentes Comunitárias de Saúde (ACS). As consultas de enfermagem são disponibilizadas para os pacientes diabéticos, hipertensos, crianças e mulheres em determinados dias da semana.

Em se tratando da consulta de enfermagem como uma das importantes ações desempenhadas pelo enfermeiro na UBS, a referida consulta de enfermagem foi desenvolvida pelo acadêmico de enfermagem, acompanhado pela enfermeira da unidade, voltada principalmente aos pacientes diabéticos e hipertensos, de forma a operar o sistema de informações de saúde, através do prontuário eletrônico em que realizou registros e anotações de enfermagem, essas ações desempenhadas reforçam o aprendizado teórico na prática assistencial à saúde dos indivíduos assistidos.

Conforme a Portaria Nº 1.625 de 10 de julho de 2007, são atribuições específicas do enfermeiro das Equipes de Saúde da Família (ESF) realizar consultas de enfermagem, solicitar exames complementares e prescrever medicações, observadas as disposições legais da profissão e conforme os protocolos ou outras normativas técnicas estabelecidas pelo Ministério da Saúde (MS), gestores estaduais, municipais ou do Distrito Federal (BRASIL, 2007).

Em face disso, a realização dessas ações pelo enfermeiro deve estar inserida no contexto da Consulta de Enfermagem (CE), sendo inadmissíveis como condutas isoladas, devendo estas ações ser respaldadas em protocolos assistenciais aprovados pelas instituições de saúde, em consonância com os programas de saúde pública e

normatizações das Secretarias Municipais de Saúde, Secretarias de Estado da Saúde e Ministério da Saúde (COREN-MG, 2007).

O atendimento ao público haitiano, inserido no país a partir do ano de 2010, tendo em vista que o Haiti encontra-se com o sistema político desorganizado, a economia destruída e a população desnutrida, padecendo com a rápida disseminação do vírus da Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS) e da bactéria *Vibrio cholerae*, a Cólera, se faz presente. Esse quadro de completa desesperança faz com que muitos haitianos optem por deixar o país com destino, principalmente para o Canadá, os EUA, a França, as Antilhas Francesas, a República Dominicana e o Brasil (MORAES, ANDRADE, MATTOS, 2013).

O público haitiano fez despertar na enfermagem a criatividade para a melhoria da comunicação, seja falada ou escrita, dessa forma o folder foi uma alternativa de aproximar esse público e minimizar os desentendimentos referentes ao funcionamento da unidade básica de saúde. Este material está disponível na referida unidade.

FOLDER EXPLICATIVO – NOS IDIOMAS PORTUGÊS E FRANCÊS



Informações aos usuários

Para usar os serviços da unidade de saúde você deverá fazer um cadastro, o que gera o seu cartão municipal de saúde, para isso traga os seguintes documentos:

- Carteira de Identidade
- Cadastro de pessoa física (CPF)
- Comprovante de residência
- ✓ As consultas médicas e com o pediatra são agendadas diariamente na recepção;
- ✓ As consultas odontológicas são agendadas toda segunda-feira às 07:30h, exceto para menores de 5 anos e idoso, com mais de sessenta anos, com agendamento direto no consultório
- ✓ As consultas com o ginecologista serão encaminhadas por médico ou enfermeira.
- As consultas de enfermagem estão divididas em:
 - Terças e quintas direcionadas à saúde da mulher e preventivos;
 - Segundas e quartas serão atendidos os diabéticos e hipertensos das áreas “X” e “Y”
 - Quartas e sextas serão atendidos os diabéticos e hipertensos da área “Z”
- Para vacinação deverá o usuário trazer identidade ou certidão de nascimento e comprovante de residência, se tiver, carteira de vacinação.

Horário de Funcionamento:

De segunda a sexta-feira das 07:30 h as 11:30 h

Segunda, terça, quarta e sexta das 13:30 h às 17:00 h

Quinta-feira a unidade fecha as 15:00 h para reunião da equipe.

Telefone: xxx-yyy

Elaboração: Ac. Enf. Juliano M. de Aguiar

Revisão: Professora Enf. Júlia R. Marchetti e Enf. UBS

Apoio: Secretaria Municipal de Saúde



Des informações aux utilisateurs

Pour utiliser les services de l'unité de santé, vous devriez faire un disque , qui génère sa carte de santé municipale, pour cette apportera les documents suivants:

- Carte d'identité
- Enregistrement personne physique-CPF
- Un papier de contrat d' affermage ou d'electricité ou de l'eau (preuve de résidence)

- ✓ Les consultations médicales et le pédiatre sont prévues tous les jours à la réception
- ✓ Les consultations chez le dentiste sont prévues tous les lundis à 07:30h , sauf pour les enfants de moins de 5 ans et les personnes âgées au cours des années soixante avec la réservation directe dans le bureau ;
- ✓ Les consultations avec le gynécologue seront référés par un médecin ou une infirmière;
 - Les consultations de soins infirmiers sont divisés en:
 - Mardis et jeudis dirigés vers la santé des femmes et de prévention;
 - Les lundis et mercredis diabétiques et les hypertendus seront desservis zones "X" e "Y";
 - Mercredi et vendredi seront présents les diabétiques et les hypertendus zone "Z";
 - Vaccination pour l' utilisateur devrait apporter identité ou certificat de naissance et une preuve de résidence, si vous avez des registres de vaccination.

Heures:

Lundi au vendredi de 07:30h as 11:30h

Lundi, mardi , mercredi et vendredi de 13 :00h as 17:00h

Jeudi 13:00h as 15:00h.

Téléphone: xxx-yyy

Préparation: Ac. Infirmière. Julian M. Aguiar

Review: Professeur d'infirmière. Julia R. Marchetti et l'emphysème. UBS

Support: Municipal de la santé

CONCLUSÃO

Realizar o Estágio Curricular II na UBS foi de extrema importância nesta última etapa da graduação, uma vez que possibilitou atuar na assistência de enfermagem de forma integral, centrando o cuidado ao paciente e também o gerenciamento de pessoal, exercendo a liderança. Permitiu participar ativamente das principais tarefas que competem ao enfermeiro da rede básica, relacionando a teoria com a prática, contribuindo para o aprendizado e crescimento profissional e pessoal.

Durante o período de estágio foi possível estabelecer contato direto com os pacientes, através da realização de procedimentos assistenciais, bem como de consultas de enfermagem, o que reforçou a importância da prática do cuidado humanizado aos usuários. Através desta prática tornou-se perceptível os resultados positivos advindos do trabalho prestado, por meio do reconhecimento da população atendida.

O relacionamento entre a equipe multiprofissional da UBS é bastante harmonioso, o que torna o ambiente de trabalho agradável e descontraído. Tais aspectos tornaram o campo de estágio ainda mais rico, uma vez que o acadêmico se sentiu acolhido por todos os membros da equipe.

Para atuar em saúde comunitária o enfermeiro precisa ter uma série de conhecimentos, tanto teóricos quanto práticos, porém uma característica fundamental é a capacidade de liderança e tomada de decisões, uma vez que se percebeu o quanto este profissional é solicitado e visto pelos demais membros da equipe como peça fundamental para o bom funcionamento da unidade.

É esperado que a enfermagem tenha a sensibilidade e a criatividade para diante de situações adversas advindas da rotina de trabalho possa adaptar-se e procurar alternativas para melhorar a qualidade da assistência e minimização dos problemas.

A experiência do contato com a população haitiana proporcionou uma motivação para agregar uma intervenção ao serviço de saúde de forma a melhorar a comunicação com os mesmos. Espera-se que a ferramenta criada possa ser útil a essa clientela.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério do Trabalho e Emprego. Conselho Nacional de Imigração. 2011. Disponível em: <http://portal.mte.gov.br/cni>. Acesso em junho 2016

BRASIL, 2007. PORTARIA Nº 1.625 DE 10 DE JULHO DE 2007. Disponível em: http://bvsmis.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2007/prt1625_10_07_2007.html. Acesso em junho de 2016.

BERTUSSI, D.C.; OLIVEIRA, M.S.S.; LIMA, J.V.C. **A unidade básica no contexto do sistema de saúde**. In: ANDRADE, S., SOARES, D. e CORDONI JÚNIOR, L. (org) Bases da saúde coletiva. Londrina/Rio de Janeiro: Ed.UEL/ABRASCO, p. 133-144, 2001.

Câmara Técnica de Atenção Básica. **Saúde da família: competência dos profissionais**. COREN-MG Informativo. 2007 Out/Nov; 29(3):8

CERQUEIRA, A.T.de A.R. **Interface-comunicação, saúde, educação**. Rev. Interface, vol.13 no.29 Botucatu Apr./June 2009. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1414-32832009000200018. Acesso em: 28 Nov. 2015.

CHAVES, Elizeu. **Um olhar sobre o Haiti: refúgio e migração como parte da história**. LGE Editora. Brasília. 2008.

CHAVES, L. D. P. & TANAKA, O. I. **O enfermeiro e a avaliação na gestão dos serviços de saúde**. Rev. esc. enferm. USP vol.46 no.5 São Paulo Out. 2012.

FERNANDES, D.; CASTRO, M. C. G. C.; MILESI, R. **O fluxo de imigração recente para o Brasil e a política governamental: os sinais de ambiguidade**. Notas preliminares. Caderno de Debates – Dezembro 2014. IN: Cadernos de Debates Refúgio, Migrações e Cidadania, v.9, n.9 (2014). Brasília: Instituto Migrações e Direitos Humanos. v.1, n.1 (2006)

MARINUCCI, R. **Cadernos de Debates Refúgio, Migrações e Cidadania**, v.9, n.9 Brasília: Instituto Migrações e Direitos Humanos. (2014).

MORAES, I. A. de; ANDRADE, C. A. A. de; MATTOS, B. R. B. **A imigração haitiana para o Brasil: causas e desafios**. Revista Conjuntura Austral, Vol. 4, nº. 20, Out-Nov 2013.

PASSOS, J.P.; CIOSAK, S. I. **A concepção dos enfermeiros no processo gerencial em unidade básica de saúde.** Rev. esc. enferm. USP, São Paulo , v. 40, n. 4, p. 464-46, Dez 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342006000400003&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 28 Nov. 2015.

SANTOS, K. C. R.; SILVA, M. L.; SILVA, E. F. **Cuidado de enfermagem na promoção do aleitamento materno em alojamento conjunto:** um relato de experiência. REAS [Internet]. 2013; vol. 2, n.1, pp.99-105.

STEFANELLI, M. C.; CARVALHO, E. C. (Org). **A comunicação nos diferentes contextos da enfermagem.** 2.ed. rev. ampl. Barueri: Manole, 2012. 209 p. (Série Enfermagem).

ZENI, K.; FILIPPIM, E. S. **Migração Haitiana para o Brasil:** acolhimento e políticas públicas. Revista Pretexto, Belo Horizonte, 2014. V.15, n.2 p.11-27, abr. junh.