

O ATENDIMENTO OFERTADO AOS IMIGRANTES HAITIANOS NAS UNIDADES DE SAÚDE PÚBLICA DO BAIRRO COSTA E SILVA - JOINVILLE/SC¹

Andrea Heidemann², Caroline Orlandi Brilinger³, Kelly Marianny Rosa⁴, Maria Eduarda de Souza⁵

¹ Pesquisa desenvolvida para elaboração de TCC do curso de tecnologia em gestão hospitalar do IFSC-campus Joinville

² Professora do IFSC-campus Joinville

³ Professora do IFSC-campus Joinville

⁴ Acadêmica do curso de Gestão Hospitalar do IFSC-campus Joinville

⁵ Acadêmica do curso de Gestão Hospitalar do IFSC-campus Joinville

Resumo: *A pesquisa relata o atendimento ofertado aos usuários imigrantes haitianos na percepção dos profissionais do SUS do bairro Costa e Silva/Joinville-SC. Este estudo tem como objetivo descrever o contexto do atendimento aos haitianos nas unidades de saúde pública do bairro Costa e Silva no município de Joinville/SC. A pesquisa caracteriza-se como qualitativa, aplicada e de campo tendo em vista que utilizou-se como procedimento de coleta de dados a entrevista. Realizou-se 30 entrevistas com profissionais que atuam em quatro unidades de saúde do referido bairro que é um Pronto Atendimento e três Unidades Básicas de Saúde. A análise dos dados está pautada no processo metodológico desenvolvido por Bardin (2009). Os resultados apontam que os profissionais de saúde entrevistados compreendem o processo de inclusão dos imigrantes no SUS, mas encontram dificuldade principalmente no que diz respeito a compreensão das questões culturais e de gênero do universo dos haitianos.*

1 INTRODUÇÃO

A imigração ocorre há muito tempo no mundo inteiro. O termo “imigração” está relacionado diretamente à chegada de uma pessoa em uma nova região, sendo que a mesma irá permanecer nesse local. Segundo a Organização das Nações Unidas (2016, p.1), em 2015 o número de pessoas que moravam fora de seu país totalizou 244 milhões, número que cresceu consideravelmente em comparação ao ano de 2000, que registrou um total de 173 milhões de imigrantes.

No Brasil, a imigração teve início no ano de 1530, quando os portugueses vieram em busca de terras para plantio. Iniciando-se o século XX, outros imigrantes vieram para o Brasil à procura de oportunidades de trabalho e melhoria da qualidade de vida (NIENOV, 2016, p.13). De acordo com os dados da Polícia Federal (BRASIL, 2017, p.2), estima-se que o número de estrangeiros que residem no Brasil é de aproximadamente 750 mil, número considerado baixo visto que a população brasileira é composta por mais de 200 milhões de habitantes. No entanto, a imigração

dos haitianos para o país cresceu consideravelmente a partir do ano de 2010, quando um terremoto devastou o Haiti. Assim, em meio a um contexto desastroso, onde houve mais de 200.000 mortos, aproximadamente 1,5 milhão desabrigados, um sistema político e de segurança instável, a falta de água e comida e a taxa de desemprego em 80%, os haitianos viram uma possibilidade de recomeço com melhores oportunidades no Brasil (OLIVEIRA, 2015, p.67).

No final de 2015, o governo brasileiro concedeu residência permanente a 43.781 imigrantes haitianos que solicitaram refúgio no Brasil (BRASIL, 2015, p.1). Estima-se que mais de 20% vieram para Santa Catarina, onde 2.280 haitianos oficializaram sua chegada no município de Joinville (SOUZA; BOING, 2017, p.89). A Constituição Federal de 1988 e o Sistema Único de Saúde preveem que o estado deve assegurar a universalidade, integralidade e equidade para todos os residentes no Brasil, isto é, para brasileiros e imigrantes (BRASIL, 1990, p.1). Diante deste contexto, o presente estudo tem como objetivo descrever o contexto do atendimento ofertado aos usuários imigrantes haitianos na percepção dos profissionais de saúde das unidades de saúde pública do bairro Costa e Silva no município de Joinville.

2 METODOLOGIA

Quanto à abordagem a referida pesquisa apresenta-se como qualitativa. No que diz respeito à natureza trata-se de uma pesquisa aplicada. Com relação aos objetivos caracteriza-se como pesquisa descritiva e trata-se, também, de uma pesquisa de campo tendo em vista que coletou dados diretamente da realidade.

O *locus* da pesquisa foram: a UBS Costa e Silva, a UBS Parque Douat e a UBS Willy Schossland) e o Pronto Atendimento 24 Horas. Esse bairro foi escolhido porque abriga um parque industrial que recebeu boa parte dos imigrantes haitianos que vieram para Joinville. O universo da pesquisa contempla o 181 de profissionais de saúde.

Quanto aos procedimentos metodológicos o presente estudo foi dividido em três etapas: 1- Revisão bibliográfica. 2- Pesquisa documental. 3- Entrevistas em profundidade com 30 profissionais das unidades de saúde. Os dados da pesquisa foram transcritos na íntegra e, posteriormente, para o tratamento dos dados coletados, foi utilizada a análise de conteúdo ou de discurso. A análise dos dados está pautada no processo metodológico desenvolvido por Bardin (2009, p.118). No texto utilizou-se as iniciais de cada categoria profissional para identificar os participantes da pesquisa e os discursos estão destacados em *itálico* e alinhados à direita. O referido projeto foi alimentado na Plataforma Brasil e, na

sequência analisado pelo comitê de ética, com o parecer N° 3.631.396.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

3.1 O SUS e o atendimento aos haitianos

O SUS apresenta-se como um conjunto de ações e serviços de saúde executados pelo estado e embasado na concepção de direito e, tendo o usuário como o protagonista de todo o processo de saúde. Nesse encaminhamento, buscou-se compreender se para os profissionais de saúde do bairro Costa e Silva de Joinville/SC a concepção do SUS como direito do cidadão e dever do estado já estava incorporado em seus discursos. Nesse sentido, suas falas apontam para o entendimento que todos devem acessar os serviços de saúde sem nenhuma discriminação:

Qualquer pessoa tem direito ao atendimento pelo SUS. (AGA2)

É um sistema único que atende todas as pessoas. (TE3)

É um sistema que atende todos os usuários, toda e qualquer pessoa que precisa de atendimento de saúde, sem classificar e sem discriminar. (TE4)

Com o intuito de identificar os desafios encontrados pelos profissionais para atender esses usuários questionou-se quais eram as maiores dificuldades para a inclusão da comunidade haitiana nos serviços de saúde do bairro Costa e Silva/Joinville:

A língua é a maior dificuldade... é mais por gestos e sinais mesmo. (TE5)

A maior dificuldade às vezes é a comunicação. (TE1)

É difícil para compreendê-los. (AGA2)

Eu noto que eles não compreendem direito o que a gente fala. (TE2)

Deste modo, pode-se observar que a maior barreira entre os profissionais de saúde e os imigrantes haitianos é a linguagem, sendo necessário utilizar métodos para facilitar a comunicação. Entende-se que, para a área da saúde a comunicação clara e objetiva é de suma importância para gerar um atendimento humanizado e efetivo. Outro obstáculo

encontrado é a falta de informação quanto ao funcionamento da rede de saúde do SUS que prejudica o serviço realizado nos locais. Os profissionais relatam em seus discursos que esse fator acaba atrapalhando o atendimento em determinados estabelecimentos de saúde:

Eles vêm bater na porta errada. (EN2)

Acho que a capacitação teria que ser direcionada para eles procurarem a unidade de saúde certa...muitas vezes os casos deles são casos de unidade de saúde mesmo.

(TE5)

Que problema eles apresentam para ir procurar um PA, seria mais urgência e emergência e quando eles possam ir em um posto de saúde (EN2).

Queixinhas mínimas, muito pequenos eu acho, para virem procurar o P.A., podiam ir no posto de saúde mesmo. (TE3)

Nota-se que os imigrantes haitianos de acordo com os entrevistados, não possuem conhecimentos quanto aos níveis de atenção de saúde no SUS. Porém, é importante evidenciar que boa parte da população brasileira também desconhece a hierarquização dos serviços de saúde e possuem o hábito de procurarem as Unidades de Pronto Atendimento (UPA) e Prontos Socorros (PA) de forma incorreta e com queixas mínimas que poderiam ser resolvidas em unidades de saúde, buscando assim, a agilidade de suas necessidades (FRANCO; BUENO; MERHY, 1999, p.12). Os serviços mais procurados pelos imigrantes haitianos no *lôcus* dessa pesquisa em Joinville são:

Consultas, alguns querem atestados, os homens geralmente, que trabalham. Mulheres tem bastante grávidas haitianas, e as que já tem filhos vem muito com os filhos aqui. (AGA3)

Procuram vacinas, porque as vacinas lá no Haiti são diferentes das nossas. (TE8)

Muita queixa de dor de cabeça, dor lombar, torções. (TE1)

Queixas de dores abdominais, suspeitas de gravidez. (TE2)

Procuram a unidade por qualquer sintoma. (ACS4)

Constata-se, assim que os haitianos geralmente buscam por vacinas, os homens por tratamento para dores de origem musculoesqueléticas e as mulheres por ginecologia e obstetrícia. Santos (2016, p.77) destaca que, as haitianas puérperas, em sua maioria, estão em situação de vulnerabilidade no país receptor, pelo fato de não haver o entendimento da língua, constituindo-se uma barreira entre os profissionais de saúde e as usuárias. Os homens por assumirem atividades operacionais na indústria e, muitas vezes, sem os devidos cuidados de ergometria sofrem de doenças musculoesqueléticas.

3.2 A interferência das questões culturais e de gênero no atendimento dos haitianos no SUS

Os fatores culturais podem ser relacionados a diversos aspectos da vida do indivíduo ou de um grupo e estão presentes em espaços como o político, o social e, inclusive, no olhar da saúde e na relação dos mesmos com as instituições prestadoras de serviços públicos. Esses fatores que são considerados relevantes devem ser considerados na busca de adequações necessárias para o atendimento no SUS. Quando essa aproximação com as características culturais não acontece podem gerar conflitos ou distanciamentos dos serviços pela população atendida e, em especial, nos casos que envolvem imigrantes que, inclusive, se comunicam utilizando-se de outros idiomas. Essas dificuldades foram relatadas pelos participantes da pesquisa como percebe-se nos discursos a seguir:

A cultura deles, hábitos alimentares, que eles trazem coisas diferentes que a gente não sabe. (ACS3)

Questão cultural sempre se configura em uma barreira, seja para eles ou os demais públicos que a gente atende. (TE7)

A comunicação não conseguimos às vezes adquirir o endereço correto do paciente, um telefone certo, ou mesmo o número, o cartão SUS. (AGA1)

Os profissionais entrevistados destacam as dificuldades enfrentadas por não ter esta aproximação cultural e uma preparação adequada para oferecer um atendimento com mais qualidade:

Não tem nenhum intérprete na unidade, nem no serviço público de saúde que atenda essa demanda, é mais no “achômetro”. (TE5)

Teria que ter algum tipo de treinamento para esses profissionais para estarem acolhendo esse povo, explicando como funciona. (EN2)

Para acolher esse público vai ter que entender um pouquinho da cultura deles. (EN2)

Questão cultural sempre se configura em uma barreira, seja para eles ou os demais públicos que a gente atende. (TE7)

Eles têm costumes diferentes, maneiras de agir diferentes, acaba interferindo um pouco. (TE9)

Destaca-se que as informações acerca da cultura de uma comunidade, em saúde, possibilitam compreender o que as pessoas entendem pelo processo saúde-doença e sobre como os serviços de saúde estão organizados e, acima de tudo, sobre as ações de promoção e prevenção. Quando esta compreensão cultural não é possibilitada corre-se o risco da ineficiência dos serviços de saúde.

3.3 Estratégias e demandas de capacitação apresentadas pelos profissionais de saúde

A Estratégia de Saúde da Família (ESF) é apresentada pelos entrevistados nesse estudo como um facilitador, principalmente pelo fato de algumas ações serem realizadas no domicílio dos imigrantes o que possibilita uma aproximação e a construção de vínculo de confiança no sentido de ofertar os serviços de saúde como vacinas, consultas e exames.

Quanto a dificuldade de comunicação pelo não conhecimento do idioma, os sujeitos da pesquisa destacam algumas estratégias adotadas pelas equipes de saúde para facilitar as abordagens:

O que eu já usei muito foi aplicativo de Google tradutor. (EN1)

A gente usa bastante mímica e gesticulação. (ACS1)

A gente tenta de qualquer maneira inserir, a gente tenta se fazer entender uma linguagem mais simples, explicando ilustrativamente, a gente até usa os recursos da tecnologia, como tem o Google tradutor. (TE7)

Eu uso muito o recurso do Google né, o francês, português, muitas vezes já me salvou. (DEN1)

Coloco no Google tradutor. Não temos nada específicos pra eles. (MED1)

A estratégia mais citada, sem dúvidas, foi a utilização de aplicativo de tradução para facilitar a comunicação. No entanto, há quem utilize também os gestos e as mímicas. A educação em saúde também foi lembrada pelos profissionais entrevistados como uma estratégia para levar informações relevantes para que os imigrantes haitianos possam acessar de maneira correta os serviços e compreendam os princípios do SUS.

Quanto às demandas a serem trabalhadas no foco da educação em saúde destacam-se: a organização dos serviços de saúde, questões legais que envolvem a imigração e o direito à saúde. É fundamental lembrar que, na educação em saúde deve ser enfatizada a educação popular em saúde, que valoriza os saberes, o conhecimento prévio da população e não somente o conhecimento científico. Por isso, a importância da compreensão dos aspectos culturais e éticos que envolvem a comunidade haitiana antes da construção de propostas de intervenção. Por sua vez, na educação na saúde, ou seja, na capacitação das equipes de saúde, deve ser enfatizada a educação permanente em saúde, “de maneira a buscar nas lacunas de conhecimento dos profissionais, ações direcionadas a qualificação dos processos de trabalho em saúde considerando as especificidades locais e as necessidades do trabalho real” (FALKENBERG et al, 2014, p. 2).

Os participantes da pesquisa em Joinville em seus discursos não se mostraram preparados para lidar com às diferenças socioculturais e os aspectos éticos dos imigrantes e, por isso, sugerem capacitações para que se apropriem desses conhecimentos e, assim, qualifiquem os atendimentos prestados a este segmento de usuários do SUS:

Eu acho que falta (capacitação), teria que ter algum tipo de treinamento para esses profissionais para estarem acolhendo esse povo, explicando como funciona. (EN2)

Com certeza. Porque para acolher esse público vai ter que entender um pouquinho da cultura deles. (EN2)

Linguagem, acho que também um porte histórico para a gente ter um pouquinho da dimensão do que era a realidade deles. (TE7)

Sim, a gente poderia receber informações de hábitos sociais deles. (EN5)

Se tivesse uma capacitação falando sobre o país pra gente...poderia ter uma comunicação melhor. (ACS2)

A cultura deles, hábitos alimentares, que eles trazem coisas diferentes que a gente não sabe. (ACS3)

A questão cultural, essa forma da cultura deles para saber ao certo. (ACS7)

No entanto, há profissionais que defenderam que a capacitação para melhorar o atendimento destes usuários é uma necessidade secundária e que o SUS tem outras necessidades mais urgentes ou, ainda, que a preocupação com a inserção na política de saúde deve ser uma responsabilidade dos próprios haitianos que devem estar preparados para compreender o novo cenário em que está residindo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos estabelecimentos pesquisados, os desafios identificados pelos profissionais de saúde são diversos como, por exemplo, as barreiras que envolvem a linguagem e as demais questões culturais. Em outras pesquisas relacionadas aos imigrantes, também pôde-se observar vários problemas que os mesmos enfrentam no país. A falta de informação quanto aos seus direitos acaba

acarretando nas dificuldades de inserção dessa população. A presente pesquisa identificou que os imigrantes haitianos têm acesso à saúde garantida pelo SUS e que este direito é reconhecido pelos profissionais entrevistados. Porém, percebe-se que essa população necessita de estratégias e políticas específicas para qualificar o atendimento e o tratamento ofertado pela política de saúde. Uma medida necessária é informar corretamente aos imigrantes o funcionamento da rede e a hierarquização dos serviços para possibilitar que os mesmos utilizem o SUS de maneira mais efetiva.

Com base nos resultados desse estudo sugere-se que o município de Joinville fortaleça os debates acerca desta temática e proporcione para as equipes de saúde espaços de reflexão e capacitação acerca da inclusão dos imigrantes em todas as políticas públicas e, assim, proporcione uma melhor qualidade de vida aos mesmos. Sugere-se, ainda, futuras pesquisas que complementem os dados aqui levantados principalmente investigando o olhar dos imigrantes haitianos quanto ao acesso à rede pública de saúde fortalecendo seu protagonismo diante da política pública de saúde.

Palavras-Chave: Imigrantes, Haitianos, Sistema Único de Saúde

REFERÊNCIAS

BARDIN, Laurence. *Análise de Conteúdo*. Tradução de Luís A. Reto e Augusto Pinheiro. 5ed. Lisboa: Edições 70, 2009.

BRASIL. Haitianos registrados em Joinville/SC. 2017. Disponível em: <http://www.pf.gov.br/servicos-pf/imigracao>. Acesso em: 13 out. 2019.

_____. Governo brasileiro garante direitos para imigrantes haitianos. 2015. Disponível em: <https://www.justica.gov.br/news/governo-brasileiro-garante-direitospara-imigrantes-haitianos>. Acesso em: 11 nov. 2019.

_____. Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990. Lei Orgânica da Saúde. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Brasília: 1990. Legislação Federal. Disponível em: < http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8080.htm >. Acesso em: 22 dez. 2019.

FALKENBERG, Mirian Benites et al. Educação em saúde e educação na saúde: conceitos e implicações para a saúde coletiva. *Ciência & Saúde Coletiva*, [s.l.], v. 19, n. 3, p.847-852, mar. 2014. FapUNIFESP (SciELO). Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-81232014000300847&script=sci_arttext Acesso em: 22 nov. 2019.

FRANCO, Túlio Batista; BUENO; Wanderlei Silva, MERHY, Emerson Elias. O acolhimento e os processos de trabalho em saúde: o caso de Betim, Minas Gerais, Brasil. *Cad. Saúde Pública* [online]. 1999, vol.15, n.2, pp.345-353. ISSN 0102-311X. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/S0102-311X1999000200019>. Acesso em: 28 out. 2019.

NIENOV, Edilene Reinehr. A percepção dos imigrantes haitianos em relação ao acesso ao Sistema Único de Saúde brasileiro. 2016. 31 f. Monografia (Especialização) - Curso de Medicina, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2016. Disponível em: <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/149393> . Acesso em: 11 nov. 2019.

OLIVEIRA, Antônio Tadeu Ribeiro de. Os invasores: as ameaças que representam as migrações subsaariana na Espanha e haitiana no Brasil. *Revista Interdisciplinar da Mobilidade Humana*, [s.l.], v. 23, n. 44, p. 135-155, jun. 2015. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1980-85852503880004409>. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1980-85852503880004409> . Acesso em: 07 out. 2019.

ORGANIZAÇÕES DAS NAÇÕES UNIDAS. Número de migrantes internacionais chega a cerca de 244 milhões. 2016. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/numero-de-migrantes-internacionais-chega-a-cerca-de244-milhoes-revela-onu/>. Acesso em: 16 nov. 2019.

SANTOS, Fabiane Vinente dos. A inclusão dos migrantes internacionais nas políticas do sistema de saúde brasileiro: o caso dos haitianos no Amazonas. *História, Ciências, Saúde – Manguinhos*, Rio de Janeiro, v.23, n.2, abr.-jun. 2016, p. 477-494. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0104-59702016000200477&lng=pt&tlng=pt . Acesso em: 02 nov. 2019.

SOUZA, Sirlei de; BOING, Eliziane Meurer. A Imigração Haitiana em Joinville (SC) e as Estratégias de Inserção em Busca da Cidadania. In: Congresso brasileiro de ciências da comunicação, 40., 2017, Joinville. Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação. Curitiba: Intercom, 2017. v. 5, p. 1-18. Disponível em:

<http://portalintercom.org.br/anais/nacional2017/resumos/R12-07251.pdf> . Acesso em: 16 out. 2019.