



REPÚBLICA
PORTUGUESA

MINISTRA DA SAÚDE

Senhores Presidentes de Conselhos Diretivos e de Conselhos de
Administração

Senhoras e Senhores

Como é conhecido, no final do mês passado o Ministério da Saúde remeteu à Assembleia da República o relatório anual sobre o acesso ao Serviço Nacional de Saúde no ano de 2018. Ele mostra que, nesse ano, o SNS realizou cerca de 12 milhões de consultas hospitalares, de 700 mil cirurgias e 6 milhões de atendimentos de urgência. São números impressionantes – apesar do esforço adicional que a todos nos é exigido para que deles consigamos retirar mais valor e, sobretudo, melhor cumprimento dos tempos máximos de resposta garantidos.

Mas apesar daquilo que espelham em termos de volume, estes números nada dizem sobre a experiência individual e única que cada um dos cidadãos que eles representam teve no SNS. Sobre a forma como foi recebido quando contactou os serviços, sobre a o espaço em que foi tratado, sobre os ruídos que ouviu e os cheiros que sentiu, sobre as informações que lhe foram sendo prestadas a si e aos seus familiares e amigos, sobre a forma como o ajudaram a despir-se no dia em que entrou e as recomendações que lhe deram quando o devolveram aos seus ritmos de vida.



Estas são dimensões que são, obviamente, mais difíceis de quantificar, mas que são significativas para o ser humano, com todas as suas circunstâncias, que está por trás de cada consulta, de cada cirurgia e de cada atendimento de urgência.

Genericamente, o SNS pode orgulhar-se dos seus elevados níveis de resultado em termos de qualidade técnica, importa garantir que a mesma não esquece a qualidade percebida e, sobretudo, a humanização dos cuidados prestados.

É porque queremos fazer mais, também nestas dimensões, que hoje estamos aqui.

O desafio é claro. Assumir o compromisso de que o ambiente hospitalar equilibra toda a sua sofisticação tecnológica e racionalidade pura, com a dignidade e compaixão que devem ser as marcas distintivas de um serviço público que, maioritariamente, se dirige a cidadãos que se encontram numa condição de vulnerabilidade que é típica da doença.

E a quem possa desconhecer esta experiência de vulnerabilidade, sugere-se a leitura da narrativa de “Um homem sorri à morte – com meia cara” de José Rodrigues Migueis, que foca o caso pessoal do autor, imigrante nos Estados Unidos da América, quando, no outono de 1945, sofre um problema de saúde e é internado num hospital público de Nova York. Começou com graves perturbações na cabeça, primeiro por algo que lhe



pareceu “uma martelada interna no crânio”, depois teve alterações do sono, perdas de energia, alterações da visão, irritabilidade, dores de cabeça, etc. e por fim uma paralisia facial do lado esquerdo. Acabou por ser internado, tendo ficado entre a vida e a morte e relatando a visita de um médico amigo quando assim se encontrava e estava prestes a ser anestesiado do seguinte modo: *Um amigo querido, o neurocirurgião brasileiro N. de R., veio assistir á operação. Apertou-me a mão direita e murmurou-me ao ouvido: “Tudo está correndo bem. Coragem!” senti-me comovido e feliz. Em momentos de stress, todos os sinais afetivos se hipertrofiam...*

Senhores Presidentes de Conselhos Diretivos e de Conselhos de Administração

Num momento em que, sob o impulso da Coordenação para a Reforma do Serviço Nacional de Saúde na Área dos Cuidados Hospitalares, 49 hospitais do Serviço Nacional de Saúde reafirmam a humanização como prioridade, importa recordar que este tema se encontra, de há muito, inscrito nas orientações estratégicas do Ministério da Saúde, que as comissões de humanização tiveram um papel importante na modernização do hospital público português e que nomes como o do Professor Walter Oswald serão sempre uma referência neste campo.

O compromisso que aqui fica não é um ato de retórica.



REPÚBLICA
PORTUGUESA

MINISTRA DA SAÚDE

No prazo de três meses as instituições aderentes irão definir o seu plano de ação com medidas concretas que devem abranger a globalidade dos serviços e profissionais e identificar prazos para a sua implementação.

Estas medidas abrangem, por um lado, a definição de estruturas orgânicas institucionais para a governação desta responsabilidade e, por outro, a aposta nas questões da privacidade, da personalização do cuidar, da sinalética adequada, do conforto dos espaços físicos. Estas medidas abrangem também a humanização da relação das entidades empregadoras do SNS com os seus próprios profissionais de saúde porque precisamos de desenvolver uma cultura de “cuidar de quem cuida de nós”, e isso não se confunde com a simples anuência a questões laborais.

Mas hoje quero, como Ministra da Saúde, dizer-vos sobretudo que temos o dever de nos desassossegarmos, de não nos acomodarmos, de nos conformarmos com aquilo que está por fazer e com aquilo que precisamos de fazer melhor. Depende de cada um de nós fazer melhor e o Ministério da Saúde conta convosco.

Muito obrigada!