

## As questões de saúde também se acolhem na rua...

Inverno | 2020

Essa é uma memória que me provocou muita dor e angústia. Mas passado um tempo, na medida em que fui compartilhando-a com colegas de trabalho, esses afetos tristes foram sendo ressignificados e potencializaram reflexões sobre os processos de trabalho e os modos de produção do cuidado. E foi crescendo em mim o desejo de transformar realidades como aquela, um desejo de contribuir de alguma forma para mudança no modelo de cuidado vigente.

Assim, a intenção de compartilhar esta narrativa é que ela sirva como um *convite* para repensarmos nossa prática, e enxergarmos além da queixa e dos problemas aparentes, a vida que pulsa; além das vulnerabilidades, a dignidade e os direitos humanos; e além dos protocolos, fluxos e regras estabelecidos, os caminhos necessários para alcançar o cuidado na integralidade.

Era 24 de Junho de 2015, eu aguardava no Terminal Rodoviário o ônibus para minha cidade, depois de um dia intenso de trabalho (havíamos feito uma festa junina para os moradores do Hospital Psiquiátrico em que eu trabalhava). Os ponteiros avançavam no relógio, mas nada do ônibus chegar, até que informaram que havia ocorrido um problema no percurso. Me pus então a procurar um lugar para sentar, já que a espera seria longa. Foi então que avistei um senhor com feição sofrida e um curativo na perna.

- Nossa, o senhor não quer se sentar? Está com a perna machucada, talvez seja melhor ficar sentado, né?

- É, o doutor disse isso mesmo, 'tem que fazer repouso'.

- Uai, mas por que cargas d'água então o senhor está aqui?!?! [*isso foi o que pensei, mas é claro que perguntei de um modo muito mais gentil*].

Foi então que o senhor João, [*na verdade já não me lembro do nome dele, mas como era dia de São João, vou chamá-lo assim*], com toda sua simplicidade, sofrimento e força, me ajudou a entender vários conceitos da Política de Humanização que eu vinha lendo nas cartilhas desde que passei a integrar o GTH do hospital em que trabalhava.

O que acontecia era que a dor da ferida [*a única que eu conseguia enxergar até então*] era a menor de todas que ele estava sentindo naquele momento. O senhor João vivia em situação de rua, numa cidade longe dali, e na noite anterior teve a perna ferida quando um grupo de jovens ateou-lhe fogo enquanto ele dormia [*e eu achando que oferecer-lhe um banco para sentar seria a solução de seus problemas!*].

Ele me contou toda sua saga percorrendo vários serviços, desde a Polícia, o Serviço de Saúde, o Serviço de Assistência Social e até uma entidade religiosa de caridade (onde ele havia almoçado). A trajetória relatada por ele era mais parecida com uma linha de produção do que com aquela Rede integrada e articulada que eu havia lido nas cartilhas da Política de Humanização. Cada lugar lhe direcionava para a “estação” seguinte, mas às vezes havia informações desencontradas, como por exemplo: fazer repouso e ao mesmo tempo ter que caminhar de serviço em serviço... [*devia ser isso aquela história do usuário ficar “solto na rede”, que eu lia nas cartilhas*].

E assim ele havia passado por várias cidades, “pingando” de serviço em serviço para pegar o passe de ônibus para cidade seguinte, até chegar à cidade da irmã dele (que ficava ainda duas cidades depois da minha).

- Mas por que cargas d’água não te deram um passe de ônibus direto da cidade onde estava até a cidade da sua irmã?!?! [ *dessa vez eu fiz a pergunta assim mesmo, sem passar pelo filtro da gentileza, afinal aquilo era um tremendo absurdo! O homem havia sido brutalmente violentado durante a noite, estava com corpo e alma feridos, na situação máxima de fragilidade e vulnerabilidade, e para chegar à casa de sua irmã, onde enfim seria acolhido, ia ter que fazer baldeação de cidade em cidade, de serviço em serviço?!?!*].

E ele me respondeu de uma maneira muito simples, como quem já está tão ferido por ter seus direitos e dignidade violados que já não se surpreende mais com as amarguras da vida:

- Porque as regras são assim, a gente só pode ganhar a passagem até a próxima cidade, e de lá para a próxima e assim até o destino final.

“As regras são assim”... Meu Deus, então essas regras precisam ser revistas! E nesse momento ecoava na minha mente a fala da Articuladora de Humanização que apoiava o hospital em que eu trabalhava: “*Protocolos não podem ser engessados; precisam ser repensados. A vida precisa caber nesses protocolos*”. Essas regras e protocolos precisam servir à vida, ao cuidado, não é mesmo?!

Veio à minha mente também o texto que havia lido sobre a Diretriz da Clínica Ampliada: olhar para a singularidade de cada caso, enxergar além da queixa, enxergar – e resgatar! – a vida! Que maravilha poderia ter sido se toda Rede Intersetorial tivesse se reunido para discutir esse caso e junto com o senhor João fosse elaborado um Projeto Terapêutico Singular. Quantas outras “feridas” dele poderiam ter sido identificadas, priorizadas por ele e cuidadas. Quanto do protagonismo, da autonomia e da dignidade dele poderiam ter sido resgatados e fortalecidos se houvesse mais escuta, acolhimento e integração entre a Rede. Que pena que nada disso aconteceu...

Nosso ônibus finalmente chegou, mas já era tarde demais, o senhor João não chegaria a tempo de encontrar o próximo serviço aberto para pegar o passe para a próxima cidade e depois chegar no outro serviço para pegar o passe para enfim chegar na casa da irmã. *[É claro que esta situação não estava prevista em nenhuma regra ou protocolo, afinal, quantos casos como esses acontecem, não é mesmo?! Naquele dia aconteceu um, mas só soube disso quem conheceu a história toda do senhor João].*

Por fim, o senhor João conseguiu dos “colegas de ônibus” uma quantidade de dinheiro suficiente para comprar a passagem direto até a cidade irmã e para comer. Mas essa solução não me deixou tão satisfeita, pois a Articuladora de Humanização sempre nos dizia que as ações e soluções não poderiam ser pontuais e centradas em pessoas, precisávamos de mudanças efetivas na cultura institucional...

Depois de ouvir tudo aquilo eu sentia que o maior problema que precisava ser resolvido não era a saúde do senhor João, mas sim o “adocimento” dos serviços por onde ele passou. Naquele momento não foi possível contribuir para uma mudança nos processos de trabalho e na cultura daqueles serviços, mas espero, agora, com este relato, contribuir de alguma forma para isso.

O senhor João ficou bem, acenou no ônibus com um sorriso e um olhar que parecia conseguir enxergar perspectivas melhores; o nosso modo de cuidar também pode – e precisa! – ficar bem, ficar bem melhor do que é!

\*\*\*\*\*

Ana Virginia Bortoloto Sossai – Terapeuta Ocupacional, Articuladora de Humanização DRS XV São José do Rio Preto | NTH | SES-SP

Elânia Maria Ferreira e Ferreira – Psicóloga, apoiadora NTH | SES-SP