

Faltam mecanismos para activar participação do utente nos serviços de saúde

Conferência na FEUC sublinhou que organizações de saúde continuam a não estar orientadas para a satisfação dos cidadãos

Sara Simões

■ A inclusão do utente está referida no Plano Nacional de Saúde 2004-2010, mas continuam a faltar os mecanismos que tornem possível a participação activa na melhoria de qualidade dos serviços prestados aos doentes. Esta foi a questão que Mauro Serapioni sublinhou na conferência “O cidadão e o sistema de saúde”, ontem, na Faculdade de Econo-

mia da Universidade de Coimbra (FEUC).

A conferência pretendeu abordar precisamente a participação do cidadão como estratégia essencial para melhorar a qualidade e o desempenho dos sistemas de saúde, mas, apesar desta necessidade já ser alvo de ponderação, o que acontece é que até o próprio Plano de Saúde, desenhado de 2004 até este ano, demonstra uma «reflexão crítica séria» e uma

«autocrítica muito interessantes» neste âmbito. Falta, porém, «a legislação para criar mecanismos» através dos quais o cidadão/utente tenha uma participação activa real.

O que foi apontado por Mauro Serapioni no que toca a representatividade e participação dos utentes é que «não existem mecanismos formais de delegação», que «não é significativa a proporção de pessoas e associados que



PEDRO LOPES FERREIRA participou na conferência

participam» sendo necessário «“inventar” novas e criativas formas de participação».

Segundo o investigador do Centro de Estudos Sociais da UC «os decision makers [quem tem o poder de decisão] deveriam encorajar o desenvolvimento de formas de intermediação colectiva entre cidadãos e instituições de saúde», agregando às «intervenções de cima», as «intervenções de baixo», ou seja, de organiza-

ções não-governamentais, associações e movimentos populares que desenvolvam funções de mediação.

No entanto, apontou ainda duas faces na capacidade de influenciar os “decision makers”: é que, se por um lado, a «lentidão» e «resistência» do sistema de saúde «condicionam» os níveis de participação, por outro lado os baixos níveis de participação e a «limitada representatividade» podem

também condicionar a capacidade de influir. Assim se conclui que tanto do lado do serviço como do lado dos beneficiários há questões que dificultam esta relação.

A partir desta realidade, e reconhecida já a importância de incluir a experiência e a opinião do utente com o fim de obter maiores níveis de satisfação, o sociólogo questiona o que deveria, então, recomendar o novo Plano de 2011 a 2016 neste sentido. ■