

Testemunho de uma utente...

Há mais de vinte anos que pertenço a este posto de saúde do Monte de Caparica que inicialmente se encontrava situado numa transversal na zona da Banática!
Como era o “nosso” antigo posto?



Era um prédio com três andares e sem elevador, onde todos nós (utentes, médicos, enfermeiros e administrativos) nos encontrávamos quando subíamos e descíamos as escadas...várias vezes ao dia!

As senhas para a consulta do médico de família ou outro para quem não tinha médico, era tirada a partir das 8h, mas tínhamos que chegar bem cedo, por vezes até de madrugada para conseguirmos apanhar vagas...no verão tudo bem...agora imaginem na época das chuvas e do frio? Muitas das vezes eu tive que me ver “metida nesses assados”, para conseguir senhas para mim e para os meus familiares...e encontrava-me lá com todo o tipo de pessoas: idosos, crianças e pessoas com deficiência...era realmente uma “tortura”!

Do que eu me lembro desse posto é que era um prédio rústico, no rés-do-chão ficava o secretariado, as salas das vacinas e dos tratamentos; no 1º andar ficavam os consultórios, no andar de cima os consultórios de outros médicos, a sala das reuniões e a sala da coordenação administrativa, no último andar ficava a cozinha/copa e os arquivos, com os ficheiros dos utentes... nada ou quase nada estava computadorizado!

As administrativas eram muito lentas no atendimento, além da pouca prática que tinham de informática!

Eram poucos os médicos que pertenciam a esse posto e que se encontravam ao serviço dos utentes (pois ainda éramos poucos naquela altura)! Tenho que admitir que havia um ambiente muito familiar! Mas tudo era demasiado “lento”...e “secante”!

Finalmente foi construída uma nova instalação, pois o número de utentes aumentou substancialmente nos últimos anos, devido ao crescimento de novas moradias e infra-estruturas aumentando assim o número de agregados familiares nesta Unidade aqui na nossa zona. Motivo esse que levou a que fosse construído um novo posto de saúde, pois este estava a “arrebentar pelas costuras”!



Quando em 15/9/05 foi inaugurado a nova Unidade de Saúde Familiar todos nós ficámos muito felizes com o novo espaço, mas com a sensação de que nos perdíamos lá dentro, pois realmente é um espaço bastante amplo, iluminado e bem arejado!

Eu a primeira vez que entrei lá até pensei: bem temos aqui duas equipas o Benfica e o Sporting, que são as áreas vermelha e a verde, respectivamente! Mas afinal mais tarde verifiquei que havia uma só equipa ...e que equipa, bem coesa! Com a excelente organização que existe dentro desta excelente equipa deste organismo USF e a persistência de todos, conseguiu-se elaborar placards com toda a informação necessária, prática e bastante útil para o utente, de modo a que este soubesse e conseguisse procurar o que precisava dentro desta Unidade de Saúde!



Neste momento e desde Novembro de 2008, foi instalado o sistema de gestão de filas, em que o utente toma atenção ao ecrã e à voz feminina que chama por ordem os números, que se encontram instalados nos dois pisos. E enquanto aguarda a sua vez, o utente sentado confortavelmente na sala de espera vai vendo alguns vídeos com utilidade para si, produzidos por profissionais de saúde e por alguns alunos nas escolas, afim de tomar consciência sobre o cuidado a ter na sua alimentação e ainda sobre outros aspectos importantes de modo a informar-se de como deverá cuidar da sua saúde...

Eu, tenho tido neste posto, um acolhimento personalizado, discreto, atencioso e posso dizer que me inspira muita confiança em todos os serviços que me têm prestado!

Constato, (porque tenho um bom relacionamento com a maioria dos trabalhadores desta Unidade) que todos estes profissionais quer os da saúde quer os administrativos têm uma excelente relação uns com os outros, partilham opiniões, esclarecem dúvidas, e ajudam-se mutuamente nas variadíssimas tarefas onde se encontram mais sobrecarregados, vê-se sobretudo que existe uma grande cumplicidade, respeito e amizade entre todos esses elementos.

Isto porque trabalham por objectivos, não individuais mas por equipa o que os torna mais fortes e unidos, existindo por isso uma grande coesão de grupo nesta Unidade, em prol da definição de uma identidade própria de um todo e que é notório nesta USF!

Tenho reparado (sim porque eu sou muito perspicaz) que todos estes profissionais, dia após dia, cada um dentro do seu ritmo claro, têm-se esforçado e adaptado a essa nova organização de trabalho e com entreaajuda, empenho, dedicação e disponibilidade que todos demonstram ter têm progressivamente melhorado a qualidade da sua prática (eu constato e sei de algumas opiniões bastante positivas de muitos desses utentes). Estão todos de parabéns, por esse progresso! Nós, os Utentes e vocês desse lado!

Com isso tudo, acabaram-se as filas de espera, os aglomerados de pessoas ao balcão, a angústia e incerteza de não arranjar a senha para o médico, a “pouca” vontade de ir ao médico (ou a ida à última hora, isto é nas últimas) e sobretudo o stress do tempo que passamos à espera de ser consultada. Neste momento, já existe a marcação e respectiva confirmação da consulta através de correio electrónico que é efectuada pelos administrativos de cada uma das áreas. É necessário e muito importante que o utente se mostre interessado e se informe sobre os seus direitos e deveres, para poderem ser melhoradas as condições em relação à sua saúde e que esteja sempre em sintonia com os técnicos de saúde!

Neste momento tudo flui normalmente...mas é óbvio, que tudo leva o seu tempo, até que se consiga atingir a perfeição!

Como se verificou tudo isto evoluiu muito de um posto para o outro, mais a mais agora que com as novas tecnologias tudo se torna muito mais fácil, rápido e prático!

Tive oportunidade de conhecer casualmente, o Coordenador desta Unidade, o Dr. Américo Varela, que interagiu com um grupo de alunos, sobre o tema “A Saúde no Concelho de Almada” na disciplina que lecciono de Área de Projecto do 12º ano e cuja turma pertence à minha Direcção de Turma.

Foi uma experiência enriquecedora e muito gratificante para qualquer um de nós!



Todos os trabalhadores desta instituição (quer os da área da saúde quer os administrativos) têm tido acções de formação, colóquios e outras actividades (Feira da Saúde, etc.) de modo a que se prepararem para um melhor desempenho das suas tarefas, tornando-os assim mais responsáveis e mais profissionais. Tudo isto, é feito em prol de um maior investimento nesta área da saúde dinamizando assim esta Unidade cada vez mais, obtendo uma boa capacidade na produtividade num futuro mais próximo e sempre em equipa, com excelente qualidade, profissionalismo e confiança, como nos tem vindo a habituar há algum tempo.

Existe uma equipa que apoia a Direcção (ACES de Almada) sediada nesta unidade do Monte de Caparica, no 1º andar deste edifício.

Por tudo isto, referido atrás tenho que deixar este meu testemunho...e dizer que tenho muito orgulho em pertencer a esta USF e que podem e devem contar sempre com o meu

apoio incondicional, como utente e como docente (isto é na partilha e interacção de alguns dos trabalhos efectuados pelos meus alunos, dentro desta área).

O meu sincero agradecimento e um grande Bem-haja a todos, pelo vosso apoio, humor, boa disposição, empenho e profissionalismo dentro da “nossa” USF do Monte de Caparica!

Maria Leonor Silva