

A intervenção mediadora em Setúbal ao nível do acesso ao SNS por parte dos imigrantes ***The mediating intervention in Setubal in immigrants' access to the National Health System***

Susana Graça Silva*

Resumo A Câmara Municipal de Setúbal, através da sua Equipa de Mediação Intercultural desenvolveu uma ação que pretendeu responder a uma necessidade identificada no território ao nível do acesso dos imigrantes ao Sistema Nacional de Saúde. Num trabalho articulado com o Agrupamento de Centros de Saúde da Arrábida, com a população e com serviços de apoio aos imigrantes no concelho foi possível cruzar diferentes olhares e perspetivas e abordar as barreiras identificadas no acesso ao SNS numa lógica de apoio às instituições, promovendo a adequação dos serviços de saúde, através da capacitação dos seus profissionais.

Palavras-chave Mediação intercultural, Sistema Nacional de Saúde, apoio a profissionais, formação, boas práticas.

Abstract The Setubal City Hall, through its Intercultural Mediation Team, developed an action that sought to respond to a need identified in the territory regarding the access of immigrants to the National Health System (NHS). In an articulated work with the Arrábida Health Centres Group, with the population and with the county's immigrant support services, it was possible to cross different perspectives and to address the identified barriers in the access to the NHS in logic of support to the institutions, promoting the adequacy of health services through the training of its professionals.

Keywords Intercultural mediation, National Health System, support for professionals, training, good practices

* Câmara Municipal de Setúbal – Divisão de Inclusão Social. Email: disoc@mun-setubal.pt

A intervenção mediadora em Setúbal ao nível do acesso ao SN por parte dos imigrantes

Susana Graça Silva

Nota introdutória

A Câmara Municipal de Setúbal, há mais de uma década, desenvolve trabalho na integração de imigrantes, assumindo politicamente a interculturalidade como forma de gestão da diversidade - nomeadamente através da criação em junho de 2004 do Gabinete do Imigrante e das Minorias Étnicas (GIME).

No âmbito do trabalho da Equipa Municipal de Mediação Intercultural – MISP, e partindo de um diagnóstico social elaborado em conjunto com diferentes entidades e população imigrante, identificou-se a Saúde como uma das áreas prioritárias de intervenção, nomeadamente em termos de barreiras no acesso ao SNS.

Partindo dos casos concretos privilegiou-se uma intervenção a montante e junto dos próprios serviços de saúde. Neste sentido foi desenvolvido um plano de formação sobre as principais questões identificadas pela população imigrante e pelos Centros de Saúde que abrangeu todo o universo dos assistentes técnicos das unidades de cuidados primários com o objetivo de adequar as instituições e os serviços às características das comunidades imigrantes e às suas necessidades, através da prestação de apoio a profissionais.

O presente artigo começa por enquadrar esta experiência no âmbito mais alargado ao nível da intervenção da Autarquia nesta área de trabalho.

Segue-se uma apresentação do processo de desenho e implementação desta iniciativa, dos intervenientes e dos objetivos.

Finalmente apresenta-se o plano de conteúdos da ação de formação desenvolvida (ver tabela 1. Plano de Formação: O acesso ao SNS por parte de imigrantes).

O Gabinete do Imigrante e das Minorias Étnicas: relato de uma experiência

O GIME é um serviço municipal dirigido à população imigrante e às minorias étnicas residentes no concelho que pretende contribuir para a sua integração e valorização na comunidade de acolhimento. Numa perspetiva de melhoria contínua dos serviços, o GIME desenvolve um trabalho em parceria com entidades e associações de âmbito local e nacional no sentido de promover respostas integradas e adequadas às necessidades dos cidadãos que procuram o esclarecimento, aconselhamento, apoio e/ou acompanhamento deste serviço municipal. Salienta-se a complexidade dos procedimentos relacionados com os processos de legalização e do acesso dos imigrantes aos direitos básicos como a segurança social, a saúde ou a educação.

Numa lógica que privilegia uma intervenção assente no trabalho em rede e em parceria, na intervenção comunitária, no empoderamento das populações, no desenvolvimento de processos participativos, na proximidade dos serviços à população, na promoção do diálogo intercultural, na promoção da igualdade de género, no apoio ao movimento associativo, no apoio à integração dos imigrantes, no recurso à mediação intercultural, na valorização positiva da diversidade sociocultural, a autarquia tem participado em diversos projetos/ações/respostas: SEI – Setúbal, Etnias e Imigração; Centro Multicultural; Projeto de Mediadores Municipais; Ciclo de Conversas Interculturais; Tardes Interculturais; maio - Diálogo Intercultural; Rede das Cidades Interculturais; Festival de Música de Setúbal; Praça do Mundo – Feira de Sant’Iago; Rede das Cidades Educadoras; Programa Nosso Bairro Nossa Cidade; Ouvir a População, Construir o Futuro; Setúbal, Mais Bonita.

Nesta linha de intervenção a autarquia integrou nos seus serviços uma equipa de Mediação Intercultural em Serviços Públicos, através de dois projetos (2012-2014, a convite do então ACIDI) e um segundo através (2014-2015) de candidatura direta ao Fundo Europeu para a Integração de Nacionais de Países Terceiros - FEINPT).

Através desta equipa composta por três mediadores interculturais e coordenada por uma técnica da autarquia, e com base nas estratégia e metodologias de intervenção de mediação intercultural, foi possível alargar e aprofundar a capacidade de resposta da Autarquia nas áreas que foram consideradas prioritárias no território.

Em termos de diagnóstico, a Saúde foi identificada como uma área prioritária de intervenção da equipa, tendo sido as barreiras no acesso ao Sistema Nacional de Saúde (SNS) identificadas como a principal dificuldade sentida pelos imigrantes no território, neste âmbito.

Os casos sinalizados pelo serviço de atendimento ao Público – Sei, Setúbal, Etnias e Imigração, as respostas ao inquérito aplicado a imigrantes e os casos concretos identificados numa sessão de esclarecimento sobre o acesso ao SNS, dirigida à população imigrante do concelho, eram disso evidência, nomeadamente ao nível da cobrança de taxas moderadoras ou das condições de acesso ao SNS a Nacionais de Países Terceiros em situação irregular. Neste sentido considerou-se que mais do que uma resposta casuística a situações concretas era importante intervir a montante e junto dos próprios serviços de saúde. São então encetadas diligências junto do Agrupamento de Centros de Saúde Arrábida (ACESA) e do Centro Hospitalar de Setúbal.

Trabalhando de forma próxima com o ACESA, nomeadamente através do Gabinete do Cidadão, identifica-se a necessidade e a importância de promover formação específica para todo o universo dos assistentes técnicos dos centros das unidades de cuidados primários. O objetivo prendia-se com a adequação das instituições e dos serviços às características das comunidades imigrantes e às suas necessidades através da prestação de apoio a profissionais.

A intenção inicial de recorrer à bolsa de formação do ACIDI para este efeito não se revelava exequível em termos de conciliação de disponibilidade de agendas. Face à oportunidade de avançar com esta ação, que implicava, do ponto de vista logístico por parte do ACES,

constrangimentos significativos em termos do assegurar do funcionamento corrente dos serviços, a equipa optou por assumir a dinamização destas sessões de formação.

O processo de preparação da formação incluiu um conjunto de reuniões com os coordenadores dos assistentes técnicos com o propósito de identificar as principais dificuldades sentidas, nomeadamente ao nível da tipologia de casos mais frequentes, de modo a serem abordados nas sessões de formação. Por outro lado, permitiu também um olhar para dentro da instituição de modo a melhorar a sua resposta nomeadamente através da uniformização de procedimentos.

O plano de formação repartiu-se por nove sessões de três horas cada e abrangeu um universo de cento e quinze assistentes administrativos. Em termos de conteúdos as sessões incluíram as seguintes temáticas: Apresentação Projeto MISP; Perfil dos Cidadãos Estrangeiros no Distrito de Setúbal: Setúbal, Palmela e Sesimbra; Enquadramento legal do acesso ao SNS por estrangeiros; Cidadãos com autorização de residência; Nacionais de Países Terceiros (NPT) em situação irregular; Menores em situação irregular; Estados membros da União Europeia, Espaço Económico Europeu e Suíça; Cidadãos dos PALOP abrangidos pelos Acordos de Cooperação no domínio da saúde; Cidadãos abrangidos por outros acordos ou convenções internacionais; Cidadãos estrangeiros requerentes de asilo ou com Estatuto de refugiado; Sem Acordo Bilateral -NPT em situação de estada temporária em Portugal; Estados membros da União Europeia, Espaço Económico Europeu e Suíça; Contactos - Centros/serviços de apoio ao imigrante; Legislação e documentação para consulta; e Competências de comunicação e de relação intercultural. A tabela 1 explicita o plano de formação, os conteúdos tendo por base a tipologia de casos mais frequentes.

Esta ação não se esgotou nas sessões de formação, na medida em que permitiu também criar um canal de comunicação bidirecional entre a equipa de mediação e o ACESA, estabelecendo as condições para que a equipa funcionasse como ponte e apoio quer aos profissionais quer aos imigrantes residentes no concelho.

Tabela 1. Plano de Formação ao SNS por parte de imigrantes

| | |
|--|--|
| | <p>O Projeto de Mediação Intercultural em Serviços Públicos é um projeto que visa melhorar a qualidade de vida dos cidadãos, contribuir para a coesão social em municípios com diversidade cultural significativa, mediante uma gestão positiva e preventiva dessa mesma diversidade, através de uma intervenção mediadora e a participação dos agentes comprometidos com o território.</p> <p>Breve apresentação e análise de dados comparativos de 2009 a 2013 de cidadãos estrangeiros residentes no Distrito de Setúbal, nomeadamente nos concelhos de Setúbal, Palmela e Sesimbra, e especificando as nacionalidades mais representadas nestes concelhos.</p> |
| <p>Cidadãos estrangeiros no Distrito de Setúbal: Setúbal, Palmela e Sesimbra</p> | |
| | <p>Legislação aplicável que regulamenta e garante o acesso ao Sistema Nacional de Saúde por parte dos cidadãos estrangeiros em Portugal.</p> |
| <p>Enquadramento legal</p> | |
| | <p>Condição e documentos necessários para acesso ao SNS.</p> |
| <p>Cidadãos com Autorização de Residência Nacionais de Países Terceiros (NPT) em situação irregular</p> | <p>Quem são os cidadãos de países terceiros em situação irregular; procedimentos e documentos necessários para ter acesso ao SNS. Exceções em que não são cobradas despesas pela prestação de cuidados de saúde.</p> |
| | <p>Procedimento para o registo de menores em situação irregular e referência à legislação específica.</p> |
| <p>Menores em situação irregular</p> | |
| | <p>Sintetiza os procedimentos, destacando as situações, condições e documentos em matéria de acesso dos cidadãos estrangeiros.</p> |
| <p>Estados membros da União Europeia, Espaço Económico Europeu e Suíça</p> | |
| | <p>Contempla os Acordos de Cooperação Internacional celebrados entre Portugal e os PALOP que visam assegurar, nas mesmas condições que os cidadãos nacionais, a assistência médica de doentes evacuados destes países que se deslocam a Portugal para efeitos de tratamento.</p> |
| <p>Cidadãos dos PALOP abrangidos pelos Acordos de Cooperação no domínio da saúde</p> | |
| | <p>Especifica os países com quem Portugal estabelece outras Convenções Internacionais nas quais estão contemplados os princípios de reciprocidade e/ou proteção na doença (Educação e Formação Profissional).</p> |
| <p>Cidadãos abrangidos por outros acordos ou convenções internacionais</p> | |
| | <p>Condições e documentos necessários para acesso ao SNS.</p> |
| <p>Cidadãos estrangeiros requerentes de asilo ou com Estatuto de refugiado</p> | |
| | <p>Sintetiza os procedimentos, destacando as situações, condições e documentos em matéria de acesso dos cidadãos estrangeiros ao SNS.</p> |
| <p>Sem Acordo Bilateral -NPT em situação de estada temporária em Portugal</p> | |
| | <p>Sintetiza os procedimentos, destacando as situações, condições e documentos em matéria de acesso dos cidadãos estrangeiros.</p> |
| <p>Estados membros da União Europeia, Espaço Económico Europeu e Suíça</p> | |
| | <p>Refere-se aos contactos de instituições/serviços de apoio a imigrantes para as quais devem ser reencaminhados os cidadãos estrangeiros.</p> |
| <p>Contactos com Centros/serviços de apoio ao imigrante</p> | |
| | <p>Legislação que diz respeito ao acesso ao SNS por parte dos cidadãos estrangeiros.</p> |
| <p>Legislação e documentação para consulta</p> | |
| | <p>Em contextos de diversidade toma-se importante desenvolver estratégias para aprendermos a viver juntos porque afinal, somos todos pessoas e é muito mais o que nos une do que o que nos separa...</p> |
| <p>Competências de comunicação e de relação intercultural</p> | |