

O atendimento humanizado é preconizado na área da saúde desde meados de 1978, na cidade de Almaty no Cazaquistão ocorreu a Conferência Internacional sobre Cuidados Primários da Saúde, conhecida como declaração de ALMA-ATA.

A OMS (Organização Mundial da Saúde) considera que a saúde é "o completo bem-estar físico, mental e social, e não simplesmente a ausência de doença ou enfermidade".

Em 1986 ocorreu a 8ª. Conferência Nacional de Saúde, iniciando-se a luta pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Contou com a presença de políticos, especialistas, e pela primeira vez usuários da saúde pública.

A Constituição Federal de 1988, recepcionou os preceitos da 8ª. e prevê que a saúde é direito do cidadão e dever do Estado.

Correntes de pensamentos para alterar a forma de lidar com a saúde surgem, o humanismo é a relação de ética nas relações entre os homens valoradas por princípios e caráter¹.

A participação no tratamento humanizado é responsabilidade de todos os envolvidos no atendimento. Mas em especial do profissional que realiza o atendimento final.

Não se pode considerar apenas as teorias de escolas de administração geral, que pregam formas do trabalhador cooperar no processo², inclusive há a necessidade de valorizar estes elementos no processo.

Muitos críticos do movimento de humanização pregam que o capitalismo ocasionou o aumento desenfreado das consultas tecnológicas ou robotizadas, diminuindo o respeito e o contato humano. Perdeu-se nas revoluções industriais e tecnológicas o precioso contato com diálogos em busca de soluções. Em tempos de consultoria em todas as aéreas, o saber e conhecer para a solução dos problemas é ferramenta fundamental para o trato humano.

Neste momento a reflexão sobre a optometria e a ALMA-ATA. É clara.

Como cuidadores Primários da Visão, os optometrista são um braço fundamental da saúde visual e ocular já reconhecidos pela OMS e ONU.

Porém o atendimento humanizado não pode ser apenas uma teoria ao vento. A área de especialidades em atendimento a convênios médicos, atendem o paciente em 5 minutos em média. Baixa remuneração, alta exigência, grande demanda causa essa consulta em pouco tempo.

O optometrista deve seguir o protocolo de avaliação mínimo, e é importante atentar-se a pequenos detalhes que farão o diferencial em especial no primeiro atendimento:

- * Ao receber o paciente apresentar-se com cordialidade olhando o paciente.
- * Olho no olho do paciente, ouvir minuciosamente em um diálogo aprofundado as queixas, observando e questionando a saúde geral buscando correlação com alterações oculares.
- * Explicar os procedimentos a serem realizados de forma breve, mas seguindo o princípio da Bioética.
- * Avaliar a saúde muscular, ocular e visual, com as ferramentas optométricas, assegurando que a conduta adotada siga a beneficência.
- * Explicar ao final do atendimento as alterações encontradas e a solução, óculos, terapias, lentes de contato ou reavaliação.

Este atendimento não seguirá por menos de 20 a 25 minutos. Sempre imaginando uma avaliação básica optométrica. É conhecido que o atendimento humanizado garante a indicação do profissional, a lembrança para reavaliação por parte do paciente e conseqüentemente o aumento de faturamento em um serviço sério da saúde.

REFERENCIAS

- 1 RIBEIRO C. O conceito de pessoa na perspectiva da bioética secular: uma proposta a partir do pensamento de Tristram Engelhardt. Tese de doutorado Faculdade de Saúde Publica - USP, São Paulo, 2002.
 - 2 PUCCINI, P., CECILIO, L. A humanização dos serviços e o direito à saúde. Vol.20(5), Rio de Janeiro: Caderno de Saúde Publica, set-out, 2004. 1342-1353.
 - 3 AYRES, J. O cuidado, os modos de ser (do) humano e as práticas de saúde. Vol 13(3). Saúde e Sociedade, set-dez-2006. 16-29
- BRASIL. Ministério da Saúde. Humaniza SUS: política nacional de humanização. Brasília, , 2003.