

CAPÍTULO 58

DOI: <https://doi.org/10.58871/conimaps24.c58>

HUMANIZAÇÃO NO ATENDIMENTO À POPULAÇÃO LGBTQIAPN+ NA ATENÇÃO PRIMÁRIA – RELATO DE EXPERIÊNCIA

HUMANIZATION IN CARE FOR THE LGBTQIA+ POPULATION IN PRIMARY CARE – EXPERIENCE REPORT

DAVI SILVA DE SOUSA

Graduando em Fisioterapia pela Universidade do Estado do Pará

KAREN VITÓRIA DE SOUZA CALDAS

Graduanda em Enfermagem pela Universidade do Estado do Pará

LETÍCIA GABRIELLA CASTRO P. DE ANDRADE MELLO

Graduanda em Enfermagem pela Universidade do Estado do Pará

VALÉRIA CORRÊA TEIXEIRA

Graduanda em Fisioterapia pela Universidade do Estado do Pará

LUCAS GABRIEL DE ARAÚJO MARCIÃO

Graduando em Fisioterapia pela Universidade do Estado do Pará

ÉRICA DA SILVA NASCIMENTO FEITOSA

Graduanda em Fisioterapia pela Universidade do Estado do Pará

SANDRO JÚNIO ASSUNÇÃO AMAZONAS

Graduando em Fisioterapia pela Universidade do Estado do Pará

SHEYLA MARA SILVA DE OLIVEIRA

Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo
Professora Adjunta II da Universidade do Estado do Pará

RESUMO

A comunidade LGBTQIAPN+ enfrenta inúmeras dificuldades em diversos âmbitos da sociedade, inclusive no setor de saúde. Frequentemente lidando com preconceito, discriminação por parte de alguns profissionais de saúde, corroborando para um atendimento inadequado e à hesitação em buscar cuidados. **Objetivo:** Descrever a experiência de acadêmicos de cursos de graduação em saúde voltada ao desenvolvimento de projeto de extensão referente a capacitação dos profissionais da atenção primária em saúde de atendimento ao público LGBTQIAPN+. **Metodologia:** Trata-se de um relato de experiência das vivências dos acadêmicos da Universidade do Estado do Pará (UEPA), sobre a execução do projeto de extensão de capacitação de atendimento humanizado ao público LGBTQIAP+: na atenção primária em saúde, com a participação de 34 profissionais da saúde, em 3 dias consecutivos, através de palestras, rodas de conversa e aplicação de questionários avaliativos. **Resultados e Discussão:**

Através desse relato, foi constatado que, mesmo sendo evidente a experiência profissional dos participantes, percebeu-se através dos questionários que foram aplicados pré e pós capacitação, que a maioria dos profissionais não estavam aptos a prestar a assistência adequada à população LGBTQIAPN+, além disso, muitos não dispunham do devido conhecimento de direitos deste público, como também a crença de que as necessidades em saúde desse público giravam em torno apenas de cuidados sexuais e reprodutivos no âmbito do SUS, por meio dessa experiência, notou-se a necessidade desses profissionais conhecerem melhor as vulnerabilidades dessa população, para prestar o serviço em saúde adequado. **Considerações Finais:** Apesar da tentativa de realizar um atendimento adequado, os profissionais necessitam de mais informações para estarem capacitados a prestar um serviço de saúde conveniente à comunidade LGBTQIAPN+; com qualidade, sem preconceito e com humanização. A experiência foi satisfatória, aprimorando a prática assistencial para os profissionais em formação beneficiando uma assistência de qualidade na atenção primária, reduzindo as iniquidades em saúde.

Palavras-chave: capacitação, humanização da assistência, minorias sexuais e de gênero

ABSTRACT

The LGBTQIAPN+ community faces numerous difficulties in various areas of society, including the health sector. They often deal with prejudice and discrimination on the part of some health professionals, which leads to inadequate care and hesitation in seeking care. **Objective:** To describe the experience of undergraduate health students focused on developing an extension project regarding the training of primary health care professionals in care for the LGBTQIAPN+ population. **Methodology:** This is an experience report of the experiences of students from the State University of Pará (UEPA) on the execution of the extension project for training in humanized care for the LGBTQIAP+ population: in primary health care, with the participation of 34 health professionals, over 3 consecutive days, through lectures, discussion groups and the application of evaluation questionnaires. **Results and Discussion:** Through this report, it was found that, although the professional experience of the participants was evident, it was noticed through the questionnaires that were applied before and after the training, that most of the professionals were not qualified to provide adequate care to the LGBTQIAPN+ population. In addition, many did not have the necessary knowledge of the rights of this population, as well as the belief that the health needs of this population revolved only around sexual and reproductive care within the scope of the SUS. Through this experience, it was noted the need for these professionals to better understand the vulnerabilities of this population, in order to provide adequate health services. **Final Considerations:** Despite the attempt to provide adequate care, the professionals need more information to be able to provide a convenient health service to the LGBTQIAPN+ community; with quality, without prejudice and with humanization. The experience was satisfactory, improving the care practice for the professionals in training, benefiting quality care in primary care, reducing health inequities. **Keywords:** training, humanization of care, sexual and gender minorities

1 INTRODUÇÃO

A população de lésbicas, gays, bissexuais, transexuais, transgênero, queer, intersexos, assexuais, panssexuais, não-binários e outros (LGBTQIAPN+) enfrentam obstáculos e desafios que dificultam o acesso a um atendimento de saúde digno, acolhedor e humanizado. Essa comunidade é formada por pessoas que se definem pela diversidade de identidade e de

expressão de gênero, orientação sexual e sexo biológico. Em relação, a identidade de gênero e a orientação sexual foram reconhecidas como direitos humanos pela Organização das Nações Unidas (ONU) e pela Organização dos Estados Americanos, resultando em diversos documentos que defendem a proteção e a não discriminação desse grupo (Santos *et al*, 2019).

No Brasil, nos anos 80, os movimentos LGBTQIAPN+ se tornaram significativos ao reivindicar respeito para uma identidade sexual fora dos padrões heteronormativos, a autonomia do movimento homoafetivo e o direito à liberdade para viverem de acordo com suas escolhas. Esse movimento teve impacto positivo, promovendo visibilidade para debates nacionais e internacionais. A partir disso, a comunidade LGBTQIAPN+ passou a ser considerada nas políticas de saúde do país (Brasil, 2013)

A Política Nacional de Saúde LGBT instituída pela Portaria nº 2.836, de 1 de Dezembro de 2011 com o intuito de garantir a saúde, bem-estar e respeito ao grupo LGBTQIAPN+, buscando diminuir as disparidades no SUS. Esta política visa reconhecer as dificuldades enfrentadas por essas pessoas devido à sua orientação sexual e identidade de gênero, que resultam em discriminação social. Apesar das leis e regulamentos que defendem o direito à saúde e a necessidade de um atendimento humanizado para todos, a comunidade LGBTQIAPN+ ainda enfrenta barreiras relacionados à discriminação, marginalização e exclusão no acesso aos serviços de saúde (Costa-Val *et al*, 2022).

Diversos fatores fazem com que a população LGBTQIAPN+ enfrente desafios para acessar os serviços da rede pública de saúde. Além das dificuldades de acesso, ao serem atendidos, frequentemente se deparam com obstáculos como LGBTfobia, estigmatização e julgamentos morais. Inicialmente, é fundamental refletir sobre maneiras de melhorar tanto o acesso quanto o acolhimento nos ambientes de saúde. Muitas pessoas da comunidade LGBTQIAPN+ evitam ou encontram barreiras já na etapa inicial, que é o acesso aos serviços, seja por falta de informação, insegurança, medo de discriminação ou em função de experiências prévias de rejeição e preconceito. Uma das principais oportunidades para mudar essa situação é investir em práticas de acolhimento humanizado (Borges *et al* 2021).

Dessa forma, verifica-se a necessidade das instituições de saúde em desenvolver um ambiente que seja acolhedor, livre de preconceitos e que ofereça atenção integral à população LGBTQIAPN+, reconhecendo suas particularidades na prestação de serviços e ações adequadas. Assim, no presente estudo optou-se por relatar as percepções de uma capacitação de profissionais da saúde sobre a humanização do atendimento à população LGBTQIAPN+ na atenção primária.

2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo do tipo relato de experiência das vivências dos acadêmicos da Universidade do Estado do Pará (UEPA), Campus XII, que participaram da execução do projeto de extensão “Público LGBTQIAPN+: Capacitando para o melhor cuidar na Atenção Primária em Saúde”, onde houve 34 participantes, sendo realizado no período de 07 a 11 de agosto de 2023.

As atividades do projeto foram executadas a partir de reuniões entre os acadêmicos para investigarem a demanda da capacitação, organizar a logística, as estratégias educacionais a serem utilizadas na capacitação, confecção do material a ser utilizado como folders e questionários e levantamento de recursos financeiros. O projeto realizou três encontros, iniciando com a apresentação ao público, contemplando a sua importância e objetivo. Durante a programação, foram distribuídos materiais visuais como folder acerca da temática, palestras enriquecedoras e roda de conversa integradora.

Foram abordadas durante as atividades da capacitação algumas temáticas como: vulnerabilidades biopsicossociais da comunidade LGBTQIAPN+, políticas públicas e direitos em saúde dessa população, diversidades sexuais e humanização no atendimento,

No início e no final da capacitação, foi aplicado um questionário criado pelos membros do projeto com a finalidade de avaliar os conhecimentos prévios e adquiridos após o término da capacitação.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Participam do projeto profissionais da saúde, como: enfermeiros, psicólogos, farmacêuticos, educadores físicos e assistentes sociais. Apesar da grande experiência profissional deles pode-se perceber através dos questionários pré e pós capacitação, que a maioria dos profissionais não estão aptos a prestar a assistência adequada à população LGBTQIAPN+, além do fato de não disporem do devido conhecimento seus direitos e também, nota-se a crença de que as necessidades em saúde desse público, resume-se apenas na busca pelos seus direitos sexuais e reprodutivos básicos no âmbito do SUS.

Ademais, através dos relatos quanto dos profissionais palestrantes e participantes, foi possível notar a obscuridade quanto às questões como: a real situação biopsicossocial dessa população no Brasil atual, qual encaminhamento adequado deve ser realizado no contexto do SUS quando houver a procura por serviços voltados às questões sexuais e de gênero, como

PREP, PEP e principalmente em relação ao processo transexualizador, além da exuberante carência de ações de educação permanente e de políticas públicas acerca do tema.

Vale salientar, que a comunidade LGBTQIAPN+ é constituída por vários subgrupos com singularidades e necessidades diferentes, contudo, todos se deparam com obstáculos e descasos na assistência em saúde nos setores do SUS, com comportamentos preconceituosos e discriminatórios por parte dos profissionais, recusar em refere-se ao pacientes travestis e transsexuais pelo nome social e até mesmo de prestar atendimento aos pacientes. A suposição que a procura por assistência está vinculada basicamente aos tratamentos de infecções sexualmente transmissíveis, demonstrando uma visão estigmatizada por parte dos profissionais é outro problema frequente relatado pelos indivíduos (Miskolci, 2022; Oliveira e Dias, 2023). Tais fatos expõem a importância de capacitar adequadamente os profissionais da saúde para lidar de maneira sensível, empática e humanizada com a comunidade LGBTQIAPN+ (Costa-Val *et al.*, 2022).

De acordo com o estudo de Silva e Gomes (2021), alguns subgrupos dessa comunidade, principalmente de lésbicas, demonstram uma ínfima taxa de adesão aos serviços de saúde, pois o medo da discriminação e preconceito são fatores desestimulam esses indivíduos de frequentarem os serviços de saúde. A qualidade do atendimento prestado aos pacientes LGBTQIAPN+ e a relação terapêutica é agravado pela ausência de preparo e sensibilidade dos profissionais de saúde.

Em um outro estudo similar, Sousa e colaboradores (2015) expõem que pessoas transexuais e travestis relataram já terem vivenciado situações de discriminação, julgamento moral, desrespeito ao nome e até mesmo situações de violência em diferentes âmbitos, inclusive em centros oficiais de serviços saúde do SUS. Esse mesmo estudo, demonstrou que indivíduos desse grupo evitam procurar tais serviços por medo de se depararem com experiências de preconceito e violência, mesmo em quadros de dores intensas, tal situação perdura o ciclo de violência simbólica sofrida por transexuais e travestis.

Vale salientar que essas adversidades, influenciam negativamente no acesso do processo transexualizador no SUS, apesar da sua implementação em 2008, indivíduos trans ainda se deparam com diversas atribulações, não só guiadas por motivos de discriminação e preconceito, mas também devido à antiquada visão patológica da transexualidade, a falta de qualificação dos profissionais, ao acolhimento inadequado, e à escassez de recursos para o financiamento de políticas e programas voltados ao combate à transfobia (Rocon *et al.*, 2019; Rocon *et al.*, 2020). Romano (2008) afirma que a estigmatização e preconceito vivenciado por pessoas trans no cotidiano em saúde, corroborando na impossibilidade de garantia de direitos

fundamentais como equidade; devido à percepção de possuírem menos direito, e universalidade do acesso à saúde.

Através das percepções dos organizadores do evento foi possível constar que os profissionais necessitam compreender as experiências e desafios que a população LGBTQIAPN+ enfrenta ao buscar atendimento, eles podem adaptar suas abordagens de cuidado para responder de forma mais precisa e empática às necessidades específicas dessa comunidade. Além disso, a compreensão das dificuldades vivenciadas pela comunidade pode orientar a formação e a educação dos profissionais, promovendo uma cultura de sensibilidade e respeito dentro das instituições de saúde. Dessa forma, eles podem contribuir significativamente para a promoção de um cuidado de saúde mais justo e acessível para todos.

Portanto, os profissionais de saúde necessitam receber educação permanente para atender e acolher adequadamente os indivíduos da comunidade LGBTQIAPN+, a fim de assegurar os seus direitos garantidos pela carta de direitos do usuário do SUS (Brasil, 2011), de forma a promover a qualidade de vida e evitando o adoecimento dessa população.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Através desta atividade, tornou-se evidente que apesar de alguns profissionais afirmarem serem aptos para realizar adequadamente o acolhimento do público LGBTQIAPN+ no âmbito da saúde, algumas fragilidades ainda persistem. Tal fato, é decorrente da ausência de atualizações acerca dessa temática, o qual é envolta de modificações, devido às constantes mudanças nos direitos dessa comunidade. Acompanhar essas transformações é essencial para conseguir realizar um atendimento de qualidade como preconiza os fundamentos do SUS.

Infelizmente a discriminação sofrida por esse público ainda é uma triste realidade que persiste em todos os setores, sejam públicos ou privados, a modificação desse contexto é urgente e necessária. Primordialmente, o setor da saúde deve ser o foco desse remodelamento, através de políticas públicas que proporcionam o combate à discriminação e a capacitação dos profissionais, de forma a sanar as fragilidades que levam a baixa adesão dessa comunidade nos níveis de atenção à saúde.

A experiência foi extremamente satisfatória, oportunizando aos acadêmicos uma aproximação com os profissionais de saúde da atenção primária e os desafios da aplicabilidade do SUS a comunidade LGBTQIAPN+.

Por fim, vale ressaltar, que por se tratar se de um relato de experiência de uma capacitação realizada pela comunidade acadêmica, não foi possível mensurar totalmente quais

foram as maiores fragilidades encontradas pelos servidores da saúde em relação ao atendimento de pessoas da comunidade LGBTQIPAN+, sendo necessário a aplicação de mais pesquisas com maiores projeções e público, para que se possa ter a melhor mensuração da realidade vivenciada pelos envolvidos.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão Estratégica e Participativa. Departamento de Apoio à Gestão Participativa. **Política Nacional de Saúde Integral de Lésbicas, Gays, Bissexuais, Travestis e Transexuais / Ministério da Saúde** - Brasília: 1 ed, 1 reimp - Ministério da Saúde, 2013.

BORGES, Mariana da Costa; PASSOS, Marco Aurélio Ninomia. A importância do atendimento humanizado da equipe de enfermagem no cuidado de pacientes trans. **Revista JRG de Estudos Acadêmicos**, v. 4, n. 8, p. 12–22, 2021.

COSTA-VAL, Alexandre et al. O cuidado da população LGBT na perspectiva de profissionais da Atenção Primária à Saúde. **Physis: Revista de Saúde Coletiva**, v. 32(2), p. e320207, 6 jul. 2022.

MISKOLCI, Richard et al. Desafios da saúde da população LGBTI+ no Brasil: uma análise do cenário por triangulação de métodos. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 27, p. 3815–3824, 16 set. 2022.

OLIVEIRA, Lucas Tanikawa de; DIAS, Paulo Roberto Telles Pires. Qualidade de atendimento para a população LGBT no sus: uma análise do ponto de vista do paciente. **Livros da Editora Integrar**, p. 77–86, 17 nov. 2023.

SANTOS, Juliana Spinula dos; SILVA, Rodrigo Nogueira da; FERREIRA, Márcia de Assunção. Health of the LGBTI+ Population in Primary Health Care and the Insertion of Nursing. **Escola Anna Nery**, v. 23, n. 4, 2019.

SILVA, Adriane das Neves; GOMES, Romeu. Acesso de mulheres lésbicas aos serviços de saúde à luz da literatura. **Ciência & Saúde Coletiva**, v. 26, p. 5351–5360, 15 nov. 2021.

SOUZA, Martha Helena Teixeira de et al. Violência e sofrimento social no itinerário de travestis de Santa Maria, Rio Grande do Sul, Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 31, n.4, p. 767-776, 2015.

ROCON, Pablo Cardozo et al. Acesso à saúde pela população trans no Brasil: nas entrelinhas da revisão integrativa. **Trabalho, Educação e Saúde**, v. 18, n. 1, 2020.

ROCON, Pablo Cardozo et al. Desafios enfrentados por pessoas trans para acessar o processo transexualizador do Sistema Único de Saúde. **Interface - Comunicação, Saúde, Educação**, v. 23, 2019.



BRASIL. Ministério da Saúde. **Carta dos direitos dos usuários da saúde / Ministério da Saúde**. – 3. ed. – Brasília: Ministério da Saúde, 2011.

ROMANO, Valéria Ferreira .As travestis no Programa Saúde da Família da Lapa. **Saúde e Sociedade**, v. 17, n. 2, p. 211-219, 2008.