

CAPÍTULO 2

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO: FACILITANDO O ACESSO À SAÚDE PARA A POPULAÇÃO IMIGRANTE

Caroline Rezello

Enfermeira

Lucimare Ferraz

Docentes do departamento de
Enfermagem da UDESC

Kiciosan da Silva Bernardi Galli

Docentes do departamento de
Enfermagem da UDESC

Marta Khols

Docentes do departamento de
Enfermagem da UDESC

RESUMO: O presente trabalho teve por objetivo desenvolver tecnologias de informação para a população imigrante sobre as Unidades de Saúde do município de Chapecó – SC. Metodologia: Para o desenvolvimento do mapa das Unidades de Saúde e dos pontos de referência da cidade de Chapecó, recorreu-se à ferramenta *My Maps*, oferecida pelo Google. O resultado obtido com o desenvolvimento dessas ferramentas foi a criação de um mapa pontuando onde as Unidades de Saúde se localizam e trazendo os principais pontos de referência da cidade de Chapecó. Também foi desenvolvido um *site* que explica quando se deve buscar cada Unidade de Saúde e traz informações sobre o Centro de Atendimento ao Imigrante. As tecnologias desenvolvidas cumpriram o seu objetivo de informar a população sobre o fluxo de saúde

da cidade de Chapecó e a localização das Unidades de Saúde desta cidade.

PALAVRAS-CHAVE: Imigrantes; Tecnologia; Acesso à saúde; Enfermagem.

**INFORMATION TECHNOLOGIES:
FACILITATING ACCESS TO
HEALTHCARE FOR THE IMMIGRANT
POPULATION**

ABSTRACT: The present work had as objective to develop information technologies for the immigrant population about the Health Units in the municipality of Chapecó – SC. Methodology: To develop the map of Health Units and landmarks in the city of Chapecó, the My Maps tool was resorted, offered by Google. To the site creation, the My Site tool by Google was used. The result obtained with the development of these tools was the creation of a map punctuating where the Healthcare Units are located and bringing the main landmarks in the city of Chapecó. A website was also developed that explains when to go to each Health Unit and provides information about the Immigrant Service Center. The technologies developed fulfilled their objective of informing the population about the health flow in the city of Chapecó and the location of the Health Units in this city.

KEYWORDS: Immigrants; Technology; Healthcare access; Nursing.

INTRODUÇÃO

O processo de migração pode ser desencadeado por diversos fatores, como desastres ambientais; guerras; perseguições políticas, étnicas ou culturais; busca de trabalho e melhores condições de vida, entre outros. O principal motivo para esses fluxos migratórios internacionais é o econômico, quando as pessoas deixam seu país de origem visando a obtenção de emprego e melhores perspectivas de vida em outras nações (Mendes; Brasil, 2020).

Atualmente, o Brasil recebe imigrantes, que geralmente têm conhecimento sobre a Lei da Imigração (Brasil, 2017), porém não sabem como usufruir desse direito e desconhecem as políticas públicas de saúde no Brasil. Tal falta de informação aumenta a vulnerabilidade dos sujeitos, tornando-se necessárias políticas públicas que proporcionem a inclusão (Guerra; Ventura, 2017).

No Brasil, a assistência pública à saúde é fornecida pelo Sistema Único de Saúde (SUS). Essa assistência é baseada nos princípios fundamentais da universalidade, integralidade e equidade, os quais são aplicados em diferentes níveis de complexidade na prestação de cuidados de saúde. A Atenção Primária à Saúde (APS), representada principalmente pela Estratégia de Saúde da Família (ESF) e suas Unidades de Saúde da Família, desempenha um papel crucial como porta de entrada e ponto de integração com outras redes do SUS. A ESF oferece uma abordagem multidisciplinar na prestação de serviços de saúde, e os serviços de saúde privados funcionam de maneira complementar, seguindo as diretrizes do SUS.

Assim, um dos grandes desafios enfrentados por países que recebem imigrantes é garantir a equidade em suas políticas e sistemas de saúde. Isso requer a compreensão dos diversos aspectos que podem resultar em disparidades no acesso e uso dos serviços de saúde; dentre esses aspectos, destacam-se a acessibilidade, as percepções individuais e experiências anteriores com o sistema de saúde.

Diante desse cenário, o presente trabalho se propôs a desenvolver tecnologias informativas voltadas para a população imigrante, com o intuito de prover, com uma abordagem clara e de fácil compreensão a todas as culturas, informações sobre a localização das Unidades de Saúde e pontos de referência da cidade de Chapecó, e quando as Unidades devem ser procuradas.

METODOLOGIA

Este estudo metodológico teve como objetivo desenvolver duas tecnologias para facilitar o acesso de imigrantes aos serviços de saúde em Chapecó, Santa Catarina: um mapa interativo e um site informativo. A primeira etapa consistiu na elaboração de um mapa utilizando o Google Maps e sua ferramenta My Maps. Inicialmente, explorou-se o Google Maps, serviço de mapas e navegação online, para compreender suas funcionalidades, como navegação, pesquisa de locais, visualização de mapas, Street View, informações de tráfego, exploração interior, planejamento de viagens, integração com outros serviços, aplicativo móvel e uso comercial.

Em seguida, levantaram-se os serviços de saúde disponíveis no município, incluindo Centros de Saúde da Família (CSF), hospitais, Rede Feminina de Combate ao Câncer, Unidade de Acolhimento e Unidade de Pronto Atendimento, além de pontos de referência como indústrias, igrejas, prefeitura, terminal urbano e delegacia. As informações sobre os CSF foram obtidas no site da Prefeitura de Chapecó, enquanto os demais serviços e pontos de referência foram identificados no Google Maps.

Com o auxílio da ferramenta My Maps, as unidades de saúde foram inseridas no mapa, que permite a personalização de mapas com marcadores, linhas, formas, etiquetas e imagens, além de oferecer flexibilidade, compartilhamento, integração com outros serviços Google e facilidade de uso.

Na etapa de implementação de informações no mapa, pesquisaram-se os atendimentos oferecidos nos CSF, incluindo endereço e horário de atendimento, no site da prefeitura. Após avaliação e aprimoramentos, as informações foram inseridas no mapa denominado “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”.

Para facilitar o acesso da população ao mapa, criou-se um QR Code através da plataforma QRCode Generator, que permite a personalização e o acompanhamento de acessos. O mapa também pode ser acessado através de um link. Paralelamente ao mapa, desenvolveu-se o site “Saúde em Chapecó: guia para imigrantes”, com informações em quatro línguas sobre os principais serviços de saúde e quando o usuário deve procurá-los. Para a construção e publicação do site, avaliou-se a ferramenta My Sites do Google, devido à sua gratuidade, facilidade de uso, interface amigável, modelos personalizáveis, integração com outros serviços Google, colaboração em tempo real, acessibilidade, compartilhamento fácil, integração com domínios personalizados, aplicativos e gadgets, uso diversificado e armazenamento ilimitado.

O conteúdo do site aborda a pergunta “Quando devo procurar uma Unidade de Saúde?”, com subtópicos sobre quando procurar o Hospital Regional do Oeste, a Unidade de Pronto Atendimento e o Centro de Saúde da Família. Além disso, o site contém informações sobre o Centro de Atendimento ao Imigrante (CAI) e o mapa “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”. As informações foram obtidas no Ministério da Saúde, blog Saúde e Você, Secretaria de Saúde de Chapecó e CAI.

As imagens para o design do site foram selecionadas no Google Imagens, buscando aquelas que melhor descrevessem cada serviço de saúde e tivessem boa resolução. O site foi traduzido para quatro línguas (português, crioulo, espanhol e inglês) com o auxílio do ChatGPT da OpenAI.

Após diálogo com a orientadora, o site foi denominado “Saúde em Chapecó: guia para imigrantes”. Após revisão, o site foi publicado e pode ser acessado através de um link. Assim como o mapa, criou-se um QR Code para facilitar o acesso ao site. Por fim, realizou-se o download do mapa e de seus indicadores em formato PDF através do Google Maps.

Este estudo metodológico resultou na criação de duas ferramentas importantes para facilitar o acesso de imigrantes aos serviços de saúde em Chapecó: um mapa interativo com a localização e informações sobre as unidades de saúde e um site informativo com orientações em quatro línguas sobre quando e onde procurar cada serviço.

RESULTADOS

A Figura 1 apresenta a primeira tecnologia desenvolvida, o mapa “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”, que foi composto com base no território urbano da cidade de Chapecó.

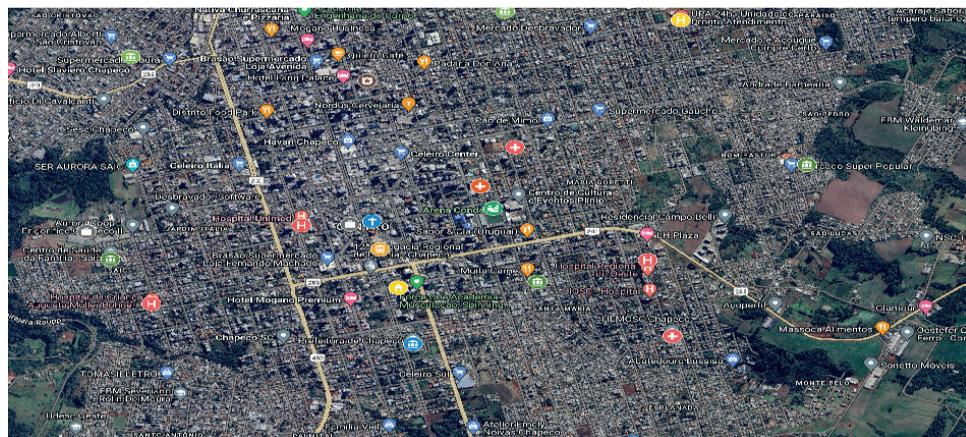


Figura 1 – Composição do mapa “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”. Chapecó – SC.

Fonte: Captura de tela realizada pela autora.

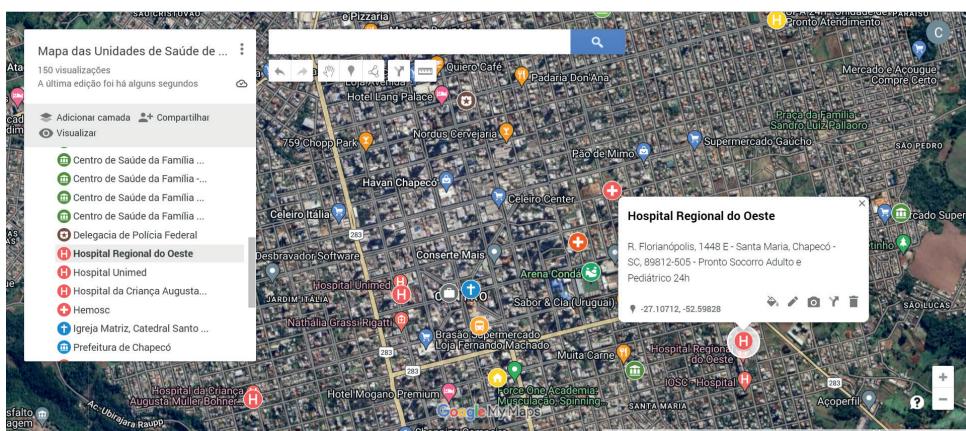


Figura 2– Informações adicionadas ao mapa “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”. Chapecó – SC, 2023

Fonte: Captura de tela realizada pela autora.



Na Figura 3, pode-se visualizar o *QR Code* que foi criado com o intuito de facilitar o acesso ao mapa.

Fonte: Captura de tela realizada pela autora.

Já o site “Saúde em Chapecó: guia para imigrantes” foi estruturado com uma pergunta inicial: “Quando devo procurar uma unidade de saúde?”, seguida dos seguintes subtópicos: “Quando devo procurar o hospital regional do Oeste?”, “Quando devo procurar a Unidade de Pronto Atendimento?” e “Quando devo procurar o Centro de Saúde da Família?”.

Além disso, contém informações sobre o CAI e sobre o mapa “Unidades de Saúde de Chapecó – SC”. Chapecó – SC, 2023.

A Figura 4 exibe a página inicial do site.

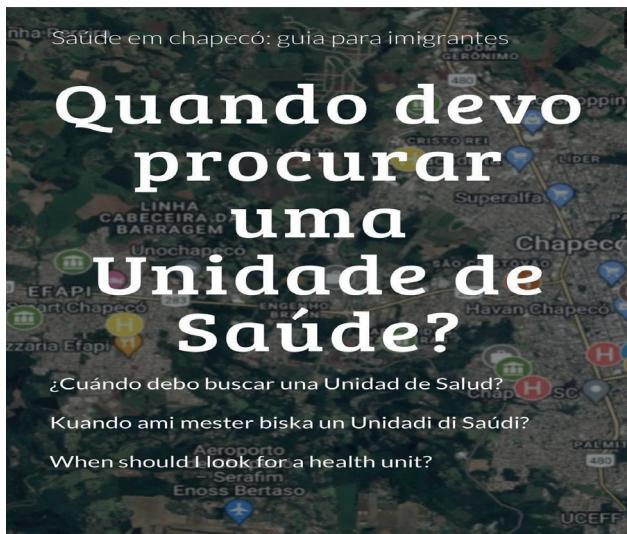


Figura 4 – Página inicial do site “Saúde em Chapecó: guia para imigrantes”. Chapecó – SC

Fonte: Captura de tela realizada pela autora

DISCUSSÃO

Pensando no conceito de oferta de serviços adaptados, este trabalho criou três tecnológicas, com vistas a facilitar o acesso dos imigrantes a informações sobre a saúde. Isto porque é crucial considerar a relação entre saúde e imigração, uma vez que, ao se estabelecerem em um novo país, os imigrantes costumam enfrentar diversos desafios, que afetam diretamente o seu estado de saúde. Esses desafios incluem dificuldades de comunicação, barreiras linguísticas, problemas de adaptação ao novo ambiente, preconceito racial e étnico, estereótipos e discriminação.

Segundo Granada e Detoni (2017), o processo migratório acarreta consigo a passagem por um processo de aculturação, em que é preciso que aquele que chega ao local de acolhimento passe a adotar desde a língua até os traços mais profundos da sociedade de acolhimento para poder ser aceito, provando sua capacidade de ser assimilado.

É fundamental, então, que os profissionais de saúde que irão atendê-los levem em consideração sua situação atual. Afinal, esses profissionais precisam lidar com culturas, práticas e perspectivas diversas, as quais podem influenciar profundamente a maneira como os pacientes são acolhidos e cuidados. A competência cultural, que envolve a habilidade de reconhecer as particularidades de diferentes grupos populacionais, atentando para suas características culturais, bem como diferenças étnicas ou raciais, está aquém do ideal para os serviços de saúde (Losco; Gemma, 2021).

A barreira linguística e cultural, assim como a falta de compreensão sobre o sistema de saúde brasileiro, são outros dificultadores na prestação do cuidado aos imigrantes (Granada *et al.*, 2017). A imigração, contudo, apenas potencializou muitos dos problemas existentes, pois os serviços de saúde já não vinham se adequando e incrementando sua assistência na proporção do crescimento populacional, desconsiderando, também, a onda migratória (Arruda-Barbosa; Sales; Souza, 2020).

Ressalta-se que alguns desses fatores podem ser modificados quando aliados à tecnologia, que se mostra facilitadora quando associada ao cuidado. A tecnologia hoje é uma ferramenta transcultural, permitindo facilidade no acesso a informações em saúde. Segundo Granada *et al.* (2017, p. 285), é “necessária promoção da equidade de acesso à saúde, prevenção contra a discriminação, ampliação das políticas públicas, formação dos profissionais e oferta de serviços adaptados, abordando a temática das migrações”.

Portanto, o futuro profissional não deve ser preparado exclusivamente para executar técnicas ou adquirir conhecimento teórico, mas sim para compreender a profunda importância da formação como ser humano e cuidador, tanto para aqueles ao seu redor como para si mesmo. Isso implica solicitar mudanças nos fundamentos da concepção dos novos processos de ensino-aprendizado (Costa *et al.*, 2019).

Mediante o exposto, é possível afirmar que as ferramentas desenvolvidas no presente trabalho aliaram a tecnologia à informação em saúde, promovendo inclusão transcultural, acesso facilitado à localização de Unidades de Saúde e maior compreensão acerca do fluxo dos serviços de saúde – o que é de extrema valia para os estrangeiros, por gerar sensação de acolhimento a essa população e auxiliar em sua acomodação e integração social.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este trabalho desenvolveu três tecnologias voltadas para informações que facilitam o acesso à saúde para a população imigrante de Chapecó. A primeira tecnologia é um mapa que contém as Unidades de Saúde de Chapecó e os pontos de referência da cidade, incluindo a localização e o horário de funcionamento na descrição de serviço de saúde. A segunda tecnologia consiste em um *site* que explica quando buscar cada unidade de saúde, além de trazer informações sobre o CAI e o *link* para o mapa desenvolvido.

As tecnologias desenvolvidas por este trabalho cumpriram o seu objetivo de informar a população imigrante sobre o fluxo de saúde da cidade de Chapecó e a localização das Unidades de Saúde desta cidade. Para isso, é fundamental que considerar o idioma e a cultura dessa população, e que os materiais construídos sejam ilustrativos e de fácil entendimento. Nesse intento, os profissionais de saúde precisam se desafiar a transitar por outras áreas do conhecimento ou em trabalhos interdisciplinares, a fim de buscar diferentes métodos de propagação da saúde, proporcionando à população novas maneiras de acesso facilitado à saúde.

REFERÊNCIAS

ARRUDA-BARBOSA, L.; SALES, A. F. G.; SOUZA, I. L. L. Reflexos da imigração venezuelana na assistência em saúde no maior hospital de Roraima: análise qualitativa. *Saúde e Sociedade*, [s. l.], v. 29, n. 2, e190730, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/tCYm8ZhStx46pYC8JK39rfB/>. Acesso em: 3 abr. 2023.

BRASIL. Lei nº 13.445, de 24 de maio de 2017. Institui a Lei de Migração. *Diário Oficial da União*: seção 1, Brasília, DF, 25 maio 2017.

BRASIL. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Secretaria Nacional de Justiça. Departamento de Migrações. Coordenação-Geral de Política Migratória. Relatório das Reuniões do Grupo de Trabalho da Política Nacional de Migrações, Refúgio e Apatridia: eixo 5 - relações internacionais e interculturalidade: documento preliminar. *Portal de Imigração Laboral*, Brasília, DF, 28 mar. 2023. Disponível em: https://portaldemigracao.mj.gov.br/images/Pol%C3%ADtica_Nacional_-_GT/documentos_bases/Relat%C3%B3rio_completo_preliminar_Eixo_5_GT_PNMRA.pdf. Acesso em: 25 abr. 2023.

COSTA, M. F. et al. As tecnologias de informação e comunicação no âmbito da enfermagem. *Revista Recien*, São Paulo, v. 9, n. 27, p. 108-116, 2019. Disponível em: <http://www.recient.com.br/index.php/Recien/article/view/211/215>. Acesso em: 15 set. 2023.

GRANADA, D.; DETONI, P. P. Corpos fora do lugar: saúde e migração no caso de haitianos no Sul do Brasil. **Temáticas**, Campinas, v. 25, n. 49/50, p. 115-138, 2017. Disponível em: <https://econtents.bc.unicamp.br/inpec/index.php/tematicas/article/view/11131/6416>. Acesso em: 2 ago. 2023.

GRANADA, D. et al. Discutir saúde e imigração no contexto atual de intensa mobilidade humana. **Interface (Botucatu, Online)**, Botucatu, v. 21, n. 61, p. 285-296, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/YFR5qb3Hxs9ZdYfVkbhrbGC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 28 jun. 2023.

GUERRA, K.; VENTURA, M. Bioética, imigração e assistência à saúde: tensões e convergências sobre o direito humano à saúde no Brasil na integração regional dos países. **Cadernos de Saúde Coletiva (Online)**, Rio de Janeiro, v. 25, n. 1, p. 123-129, 2017. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/cadsc/a/Bjx3pCWycxxjHDSZ5yMn7yg/>. Acesso em: 18 abr. 2023.

LOSCO, L. N.; GEMMA, S. F. B. Atenção primária em saúde para imigrantes bolivianos no Brasil. **Interface (Botucatu, Online)**, Botucatu, v. 25, e200477, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/icse/a/VPvkQXHrXqCFsWm8rfSWZcQ/#>. Acesso em: 31 mar. 2023.

MENDES, A. A.; BRASIL, D. R. A nova Lei de Migração brasileira e sua regulamentação da concessão de vistos aos migrantes. **Sequência (Florianópolis)**, Florianópolis, n. 84, p. 64-88, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/seq/a/m857phqNWZFzQDZ8vqhLDLM/?lang=pt#:~:text=de%20Migra%C3%A7%C3%A3o%20Brasileira-,A%20Lei%20n.,818%2F49>. Acesso em: 10 abr. 2023.

SOUZA, M. T; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. Integrative review: what is it? How to do it?. **Einstein (São Paulo)**, v. 8, n. 1, p. 102-106, 2010. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/eins/a/ZQTBkVJZqcWrTT34cXLjtBx/?lang=en#>. Acesso em: 19 ago. 2023.