

# Bruno Oliveira – Único mediador cigano em hospitais de Lisboa multiplica-se em quilómetros e desdobra-se em ajuda

written by O Cidadão | 11 de Fevereiro, 2024



Goreti Teles, 63 anos, conhece **Bruno Oliveira**, mediador sociocultural cigano da Unidade Local de Saúde São José (antigo Centro Hospitalar Universitário Lisboa Central), “há muito tempo” e dele tem logo a dizer que “é um ótimo rapaz”, que “anda de hospital em hospital” e que a ajudou muito.

O problema de saúde de Goreti tem a ver com uma ulcera varicosa, ou seja, uma ferida que surge frequentemente nas pernas devido à má circulação do sangue nos membros

inferiores, e que rebentou. Foi operada, mas depois de lhe tirarem os pontos, a ferida voltou a abrir e, segundo contou à Lusa, passados sete meses *“ninguém arranjava uma solução”*.

*“Até que pedi ao Bruno para marcar uma consulta aqui [Hospital de Santa Marta] porque falam muito bem deste hospital e realmente é verdade, gostei do atendimento”*, adiantou.

Bruno aproveitou para esclarecer que quando a *“ti Goreti”* lhe pediu ajuda, lhe explicou que para conseguir uma consulta naquele hospital teria de pedir uma credencial no centro de saúde onde é acompanhada.

*“Se o Bruno não me tivesse explicado, eu não sabia”*, disse Goreti Teles, acrescentando que depois de ter pedido ajuda a Bruno, em dois meses tinha a situação desbloqueada, consulta agendada e estava encaminhada para ser novamente operada.

Na opinião de Goreti Teles, é *“muito importante”* existir um mediador cigano que possa fazer a ponte entre as várias instituições hospitalares e a **comunidade cigana**, dando como exemplo o facto de haver *“muitas pessoas que não sabem ler nem sabem escrever, nem sabem onde devem dirigir-se”*.

Bruno Oliveira trabalha nestes hospitais (Estefânia, Santa Marta, São José, Curry Cabral, Capuchos e a Maternidade Alfredo da Costa) há 20 anos, mas só desde há cerca de dois é que as suas funções de mediador sociocultural passaram a ser institucionalmente reconhecidas, no seguimento da criação da Comissão da Diversidade e Inclusão, em 2019.

Segundo a coordenadora desta comissão, a enfermeira Graça Quaresma, este organismo surge pela necessidade de rever procedimentos relativamente ao acesso de certos grupos vulneráveis aos cuidados de saúde do hospital, já que o facto de a unidade estar localizada no coração da cidade e de servir uma população bastante heterogénea faz com que os cuidados de saúde tenham de ter em conta a diversidade intercultural.

Acrescentou que só no ano de 2023, o mediador sociocultural cigano desenvolveu quase uma centena de atividades junto de famílias ciganas, tanto nas unidades de internamento como de urgência, sobretudo para ajudar com cumprimento de regras, fazer acompanhamento, esclarecer dúvidas, descodificar a linguagem médica ou até articular com o pastor evangélico ou outro apoio espiritual.

Para Bruno Oliveira, não se trata de privilegiar os ciganos em detrimento de qualquer outra pessoa, mas antes de reconhecer que **são precisas estratégias diferentes consoante o público-alvo, para atingir o mesmo fim, que é o acesso ao Serviço Nacional de Saúde (SNS).**

*“Nós somos portugueses e se para cada doença há uma estratégia e uma medicação a ser tomada, para a intervenção social também tem que haver uma estratégia e, neste caso, a medicação que nós utilizámos para atingir um fim foi a mediação intercultural”,* defendeu.

Enquanto mediador, o trabalho de Bruno passa por fazer a ponte entre o hospital e a pessoa cigana, o que, na prática, passa por fazer muitos quilómetros – muitas vezes a pé – entre os vários hospitais da unidade local de saúde, seja para dar conforto, confiança ou reduzir a ansiedade de quem tem um familiar hospitalizado.

Para Ivo Modesto, cuja filha chega ao Hospital da Estefânia por causa de uma fratura no nariz, depois de alegadamente ter sido mal diagnosticada noutra unidade hospitalar, a presença de Bruno *“foi fundamental”* para perceber alguns dos procedimentos dentro do hospital, que, admite, *“não conhecia nem sabia tratar se não fosse o senhor Bruno”*.

Contou à Lusa que a filha deu entrada pelas 08:30 para ser operada ainda durante essa manhã, mas o dia passou-se e à meia-noite a criança ainda não tinha sido operada, o que gerou ansiedade e alguma desconfiança em relação ao motivo da

demora.

*“Explicaram-me que havia casos de crianças com mais urgência e a minha filha foi ficando para trás, (...) mas pensei e senti que estava a ser excluído [por ser cigano] ”, admitiu.*

Na opinião deste pai, foi o facto de Bruno ter aparecido no dia seguinte que desbloqueou a situação, já que *“passado uma hora a filha foi operada”*, recordou.

Defendeu, por isso, que deveria haver um mediador cigano em todos os hospitais, bem como nos centros de saúde, justificando que os ciganos ainda sofrem *“muita discriminação”* e que de nada vale fazer reclamação: *“Ficamos sempre a meio caminho, a nossa voz não chega para nada”*.

Manuel admitiu que a presença de Bruno fez todo o sentido no momento em que se viu sozinho no Hospital da Estefânia com o filho, vindo de Beja.

*“Uma pessoa que é cigana, que fale com outro cigano, as conversas são diferentes, não é a mesma coisa que com outra pessoa. A gente entende-se de outra maneira, temos as nossas conversas, é muito diferente”*, explicou, apontando que a presença de Bruno o ajudou a gerir a ansiedade que sentia.

Durante a conversa com a *“Ti Goreti”*, Bruno recordou como ajudou no caso do genro, que teve de ser operado e ficou internado no Hospital Curry Cabral.

*“Essa ajuda do Bruno foi muito importante porque diminuiu a ansiedade. A gente acalma mais quando tem alguém que vai falar com os médicos, quando temos alguém que vai fazer um encaminhamento, ficamos mais tranquilos”*, apontou Goreti Teles, acrescentando que *“o facto de [o mediador] ser cigano ajuda a ter outra confiança e a conversar mais abertamente”*.

Bruno lembrou também uma outra situação, com uma jovem que veio de Sousel, distrito de Portalegre, para ser operada à

cabeça e que motivou que *“muita gente amiga”* quisesse acompanhar, o que gerou alguma confusão junto do hospital.

*“Aí foi o conselho de administração que me chamou porque o centro hospitalar [atual Unidade Local de Saúde] não percebia por que é que estava tanta gente, e a chorar. Eu fui, estive sempre lá e pus calma”*, contou o mediador.

O representante do conselho de administração da unidade, Paulo Espiga, salientou que a instabilidade emocional neste tipo de situações gera facilmente conflito e se a isso se adicionar dificuldades de compreensão ou preconceitos o conflito irá potencialmente aumentar.

*“As pessoas ficam muito incomodadas porque os ciganos ficam à porta quando têm um familiar no hospital e fazem muito barulho. A mim, o que me incomoda são os 70, 80 idosos que eu tenho nos serviços que foram abandonados”*, criticou Paulo Espiga.

Defendeu que a existência de um mediador cigano *“é absolutamente estratégico”* e essencial e, tendo em conta a *“grande dimensão”* da unidade, admitiu que gostava de poder contratar mais pessoas para a função, porque *“tira a diferença e a desvantagem que as pessoas têm à partida e que gera conflitos”*.

Quase todos os dias há uma nova situação para resolver e tanto são os serviços hospitalares que chamam o mediador, como as próprias pessoas ciganas lhe ligam porque *“o boca em boca”* fez com que o seu trabalho seja conhecido e reconhecido dentro da comunidade.

A fase agora é diferente, salientou Bruno, explicando que procura atuar mais na prevenção do que na resolução de conflitos, indo ao encontro da pessoa cigana sempre que é chamado, analisando a situação e avaliando se e que tipo de apoio é necessário.

*“É uma humanização dos serviços”, justificou.*

*Uma visão corroborada por Paulo Espiga: “O SNS é para todos, mas temos que entender que as pessoas são todas diferentes e não podemos perder o foco naquilo que são as necessidades específicas. A isto chama-se equidade”.*