RFM0202 - **Psicologia das Relações Interpessoais**

1

Profa. Dra. Patricia Leila dos Santos

2º anos de Fonoaudiologia e Nutrição e Metabolismo

ESTUDO DE CASO 2: Habilidades sociais em saúde

Leiam os casos relatados abaixo e discutam o que foi adequado ou inadequado, o que poderia/deveria ter sido diferente, quais habilidades sociais estão presentes, quais faltaram. Vocês têm sugestões para alterar o rumo destes atendimentos? Transcrevam a síntese da discussão do grupo para compartilhar com os colegas e entregar.

**Caso: Jardim das Flores**

**Cena 1: Filomena busca atendimento da Unidade de Saúde**

Filomena é dona de casa, tem 45 anos, mãe de dois adolescentes, e esposa de um operário metalúrgico. Mora na periferia da cidade e sofre de freqüentes dores de cabeça. Amiúde, vai ao centro de saúde consultar o médico.

Naquele domingo, a dor repete-se e Filomena resolve que no dia seguinte vai retornar à Unidade de Saúde mais uma vez como tem feito, periodicamente, nos últimos anos.

Na segunda-feira, pontualmente às 4:30 da manhã, debaixo de uma brisa fresca do mês de maio, sai de casa para a Unidade de Saúde, onde chega às 4:50 para obter uma senha, o passaporte para a desejada consulta médica.

Às 7:00, Sr. Valdeci, porteiro da Unidade de Saúde, abre a porta, coloca ordem na fila e distribui 12 senhas, correspondentes à maior parte das 16consultas ofertadas pelo médico clínico naquele dia. Filomena é a 11a. Dirige-se com calma à recepção e, portando seu precioso salvo conduto, cumprimenta as recepcionistas, as quais conhece há 8 anos desde a fundação da Unidade de Saúde.

- Pode sentar e esperar o médico, Filomena. Ele só chega às 8:30.Filomena sabe que vai ser a manhã inteira ali. Enquanto a recepcionista revira o arquivo em busca do seu prontuário, dirige-se até o banco no fundo da sala e encosta por ali, esperando um alívio para as dores de cabeça. Já não sabe quantas vezes veio à Unidade e o mesmo problema. A dor vai e volta. A Unidade cheia, criança chorando, muita fala que bate como um zumbido na sua cabeça. O som das vozes parece oco, confuso e a dor ali, insistente.

2

Já veio muitas vezes ao médico para resolver o problema da dor de cabeça, mas nunca houve uma resposta satisfatória no sentido de dar um jeito definitivo ao seu problema. Nos últimos anos, passou por muitos deles. Tem o Dr. Marcus, que foi o primeiro da Unidade. Chegava cedo, mas era muito apressado e às 8:30 e meia, mais ou menos, já tinha atendido todo mundo. Mandou fazer uns exames. Filomena fez Raio X, tirou sangue, voltou ao médico que receitou uns remédios. Caros. Ela comprou depois de algum tempo e tomou todos eles. A dor foi embora, mas depois voltou.

Depois do Dr. Marcus veio o Dr. Virgílio. Não chegava cedo, porque tinha de passar no hospital antes de vir pra Unidade. Mas nunca faltava. Consultou Filomena muitas vezes. Cada vez pedia um tanto de exames e, depois de prontos, receitava novos medicamentos. Mas nunca tinha tempo pra conversar direito. As consultas eram rápidas e silenciosas. .alar, só o necessário, respondendo às perguntas que o médico fazia e só.

Agora é o Dr. Gustavo. Médico novo e já sem tempo pra conversar. Quer ver o problema da cabeça, pesquisa tudo pelos exames e receita muitos remédios.

E assim vai passando a vida de Filomena. Queixa-se das dores aos médicos, ao marido, aos filhos, às vizinhas, à diretora da escola e até o padre já ouviu.

Às 8:30 chega o médico e as pessoas agitam-se para a consulta que está prestes a ocorrer. Filomena havia esperado boa parte da manhã, tendo de ouvir as piadinhas de sempre, que fazem com ela.

- Olha ela de novo, vem toda semana e não tem nada - comenta a funcionária.

- É, deve ser manhosa, não quer trabalhar e vem pra cá - diz outra. Filomena não tem boa reputação com os funcionários da Unidade de Saúde. É tida como uma pessoa que procura o serviço sem necessitar. Que já se pesquisou seu problema e verificaram que não tem nada. Uns falam que ela toma consulta de quem realmente precisa. Mas ela sente a dor, vai fazer o quê? A dor está lá e é o tal negócio, ela pensa “Pimenta no olho do outro não dói”. Pois, então, ela sente a dor e pronto, vai buscar o recurso.

- Mas são tantos anos e nada. O que será que eu tenho? -começa a indagar a mulher.

3

Após ter feito pré-consulta com a Auxiliar de Enfermagem, que verificou sua pressão arterial e peso, e uma ansiosa espera por 45 minutos, tempo em que o médico realizou as 10 consultas anteriores à sua, Filomena é chamada ao consultório.

No consultório...

- O que a Sra. tem? -pergunta Dr. Gustavo, olhando o relógio.

- Dor de cabeça, Doutor. Desde ontem, não passa...

- Tá com febre?

- Não, senhor. Eu tenho tido dor no corpo.

- O corpo a gente fala depois, quero saber da cabeça. Tem dor atrás dos olhos? Tem tontura?

- Não, senhor.

O médico passa a examiná-la. Após o término, Filomena pergunta:

- Posso conversar com o senhor?

- Sim.

- O meu corpo todo está doendo e acho que minha pressão está alta.

O médico interrompeu-a, verificou a pressão anotada:

- A pressão está boa, mais alguma coisa?

- Não, senhor.

Após um curto tempo de relógio, ela sai com a receita de um analgésico, a indicação para exames e retorno daí a 15 dias. O mesmo rito que se repete na sua vida nos últimos anos.

Filomena sai com o nó na garganta. Queria falar alguma coisa, mas ficou entalado ali. Uma conhecida sensação de que faltou alguma coisa na consulta... “Eu falei tudo que tinha de falar? Não esqueci alguma coisa? O que foi mesmo que ele perguntou?”.

As questões torturam sua memória e ela repassa cada segundo da consulta, como se fosse um filme rodando no seu cérebro. Tentava se recordar das perguntas do médico, seus gestos. “Ele franziu a testa, será que é sinal de que meu problema é sério? Vou perguntar da outra vez que vier aqui.” - pensa a mulher, enquanto caminha vagarosamente na Unidade de Saúde.

4

Dirige-se à recepção que fica com a prescrição de exames para marcar e comunicar à Filomena. Ela sai da unidade e leva consigo a dúvida, a expectativa do exame marcado, a esperança de curar aquela dor, a ansiedade pelo retorno ao médico para perguntar o que ela tem, falar da sua angústia, da sua vida. Que vida?! A vida da qual nunca lhe perguntaram e sobre a qual ela nunca falou.

No retorno, após 30 dias, de posse dos exames, Filomena repetiu o mesmo ritual: a brisa, a madrugada na fila, o porteiro. A recepção, seguida da espera e da pré-consulta. Finalmente a consulta médica. Dessa vez quem falou com o médico foi o papelório que ela trouxe. Foi com ele que o médico conversou. Colocou o Raio-X contra a luz, balbuciou alguma coisa, olhou o exame de sangue e falou algo mais (Tão baixo!...). Depois pegou a caneta e prescreveu a receita. Deu-lhe o papel com os nomes dos remédios e mandou procurar a farmácia.

“E a vida?” - pergunta-se uma frustrada e dolorida Filomena. “A vida é pra ser vivida e não falada, deve ser assim. Também, ele tem tanta coisa pra fazer... não vai ter tempo pra ouvir”. A sensação de que faltou alguma coisa, sentimento de descuidado, desproteção, insegurança.

- Tenho ou não um problema sério? E se for um câncer?

Filomena decide que assim que puder vai agendar consulta com outro médico. Quer ver o que ele vai falar do seu problema. Quer ter certeza. Mesmo que o pessoal vá xingar e criticar por estar voltando à Unidade, ela vai marcar assim mesmo.

Na farmácia, a auxiliar que atendeu a Filomena verificou a receita e entregou os medicamentos, explicando a forma de tomá-los. Escreveu na caixa de cada um o intervalo de horas para consumo dos medicamentos e recomendou que os mesmos fossem tomados nos horários certos e guardados em lugar adequado, longe do alcance de crianças. E, com voz carinhosa, ela disse:

- E a vida Filomena, como está, tudo bem na família?

5

A pergunta surpreendeu. Nunca lhe perguntaram isso. Mas ao mesmo tempo destampou algo preso na garganta e ela começou a falar do desemprego do Marido, da falta de dinheiro, da gravidez da filha, da prestação atrasada, enfim, a vida era um turbilhão que ela não estava conseguindo controlar.

Depois da conversa, Filomena mostrou-se mais aliviada.

**Cena 2: A filha de Filomena é atendida na Unidade de Saúde.**

Filomena está preocupada com a filha, grávida novamente. Não sabe direito como vai ser com mais uma criança em casa... Amanhã vai acompanhar a filha na consulta de pré-natal.

- Ainda bem que o Posto tá marcando consulta para gestantes e crianças a qualquer hora, porque assim não precisa chegar tão cedo para conseguir ser atendido.

Bete, a filha de Filomena, tem 18 anos e está grávida do seu terceiro filho. A primeira consulta de pré-natal na unidade sempre é feita pela enfermeira, para agilizar o atendimento e segue o protocolo da Secretaria Municipal de Saúde.

Na consulta, é preenchida a ficha de pré-natal, aberto o cartão da gestante, solicitados os exames de rotina e realizadas as orientações.

A enfermeira, recém-chegada à unidade, é uma pessoa bastante simpática e educada. Pega um formulário e inicia o atendimento, perguntando:

- A gravidez é desejada?

- Não foi desejada nem planejada. Meu último filho nasceu há sete meses e eu estava tentando colocar o DIU quando engravidei.

A resposta foi anotada pela enfermeira, sem que procurasse dar continuidade ao diálogo sobre questão tão fundamental para Bete. A consulta prosseguiu com outras perguntas para o preenchimento da ficha e com os procedimentos de rotina: a enfermeira mirou a balança, mandou subir, pesou-a e anotou. Pegou o aparelho de pressão em cima da mesa, apertou aquilo no braço da Bete, mediu a pressão arterial, anotou. Prescreveu exames laboratoriais e iniciou as orientações, anotou no prontuário. Parabenizou-a pela gravidez, orientando sobre alimentação, recomendando que não usasse bebidas alcoólicas, não fumasse. Finalizou, então, com a seguinte fala:

- Tente ficar bem com você para transmitir calma para o bebê.

6

- Mas eu estou nervosa, porque perdi também a chance de ser admitida no trabalho, porque o teste de gravidez na urina foi positivo.

A enfermeira tentou animar Bete respondendo, quase de imediato, que era possível realizar vários tipos de trabalho em casa. E se despediu, desejando-lhe boa sorte.