

RFM0202 - Psicologia das Relações Interpessoais

Profa. Dra. Patricia Leila dos Santos

2º anos de Fonoaudiologia e Nutrição e Metabolismo

Exercício 5 – Rotina do serviço (diferentes situações)

CENA 1

Eram 7:30 horas e Romena chegou à porta da Unidade de Saúde, tinha consulta agendada para aquele horário. Entrou rapidamente e se dirigiu à recepção:

- O dentista já chegou? Perguntou ao atendente.
- Bom dia! A senhora tem consulta agendada?
- Sim, ele já chegou?
- A que horas está agendado. Pode me dar seu cartão?
- Não trouxe, mas, ele já chegou? A consulta é agora.
- Qual seu nome?
- Romena Cândida de Souza. Mas ele já chegou? Porque está na hora.
- Eu já volto.

Romena está aflita, depois desta conversa ela está atrasada. Será que vão atendê-la?

Chega outro atendente.

- Moço, cheguei faz um tempão e até agora não me disseram se o dentista chegou ou não. Onde ele atende?
 - A que horas estava marcado?
 - Às 7:30 horas.
 - Ah, a senhora está um pouco atrasada, mas precisamos ver com quem está agendada. Trouxe o cartão?
 - Não trouxe o cartão, mas eu cheguei na hora, mas o outro moço ficou me fazendo um monte de perguntas...
 - Se a senhora não trouxe o cartão preciso de seu nome completo para verificar no sistema. Pode me falar, por favor?
 - Romena Cândida de Souza, mas o outro moço já pegou meu nome,
 - Quem a atendeu antes?
 - Não sei o nome, mas que droga, está demorando, depois o dentista não vai querer me atender. É sempre assim, ninguém me escuta. Isso que dá depender de atendimento público...
- O primeiro atendente retorna e diz ao colega:
- Carlos, eu já peguei os dados dela. Agora já verifiquei o agendamento. O que está acontecendo?

- Calma, D. Romena. Não podemos fazer nada sem verificar seus dados e a agenda... Ah, foi você que a atendeu?

- É, foi este moço aí! O dentista vai ou não me atender?

O primeiro atendente: Aqui está um cartão provisório, já com seu nome, o dentista já chegou e está aguardando a senhora, no corredor à direita, sala 2. Sua consulta é com o Dr. Olavo.

Conversa entre os atendentes, depois que a usuária sai:

Carlos (1º atendente): Estou cansado de todo dia as pessoas chegarem já querendo saber se o “doutor” já chegou. Não falam bom dia, mas esperam que a gente sorria pra eles. Não trazem o cartão, mas a gente tem que ter a resposta na hora. Chegam em cima da hora, mas não querem esperar. Com o dentista aposto que ela não vai reclamar nada.

Osório (2º atendente): O que aconteceu, Carlos? Você é sempre tão animado. Não deixa nenhuma reclamação ou mal humor de quem quer que seja te atingir. Algum problema?

Carlos: Não só estou um pouco indisposto. Ontem um usuário reclamou da recepção e a chefia me chamou e passou um sermão sobre acolher o usuário, estar atento à avaliação periódica da unidade, que estas queixas não podem acontecer. Nem perguntou o que tinha acontecido.

Osório: Sei como é. Isto já aconteceu comigo. A gente se sente muito mal, desrespeitado. Mas esta sensação vai embora, você verá. Mesmo porque, tem usuários que nos tratam com muita atenção e respeito e a maior parte dos nossos colegas também.

Carlos: É, você está certo...

Osório: Olha lá, o que falei? Veja a D. Vanda chegando com um embrulho na mão, como de costume. Aposto que trouxe um lanchinho para nós.

- Olá rapazes, tudo bem? Minha consulta é um pouco mais tarde, mas como fiz um bolo quentinho, vim mais cedo para trazer para vocês.

Carlos: - Bom dia, D. Vanda! Muito obrigada! Como a senhora está? Com quem é sua consulta hoje?

Osório: - Bom dia, D. Vanda! Sempre lembrando da gente, né? Muito obrigada. Deve estar uma delícia.

D. Vanda: - A consulta é com o oftalmologista. Não lembro o nome, mas toma o meu cartão.

CENA 2 – dentro do consultório

Auxiliar do dentista: Pode sentar-se na cadeira.

Dentista: Bom dia, como a senhora está?

Romena: Bem, mas estou com pressa e o pessoal da recepção já me atrasou.

- Então deixe-me ver os seus dentes. Pode abrir a boca, por favor?

Romena deixa o dentista fazer sua avaliação. Quando ele termina, se afasta para pedir material para a auxiliar.

- Vai demorar? Já são 8 horas!

- Já vou começar D. Romena. A senhora tem outro compromisso?

- Não, mas preciso limpar a casa e fazer o almoço.

Atendente: Vixi, isto eu também tenho que fazer, mas só posso fazer quando chegar em casa, à noite!

Dentista, olha para a auxiliar com ar de reprovação e se dirige à paciente: Vai ser rápido D. Romena. Depois marcamos outra consulta para continuarmos.

- Outra consulta? Não dá para acabar tudo hoje, não?

- Hoje faremos uma parte. Daí a senhora pode ir para casa fazer suas tarefas e eu poderei atender outros pacientes. Além disto, se fizermos tudo de uma vez, a senhora ficará cansada e pode ter mal-estares por ficar muito tempo com a boca aberta.

O dentista trabalha em silêncio. A atendente também fica em silêncio.

- Por hoje terminamos. Tenha um bom dia. (o dentista sai da sala e deixa que a auxiliar conduza a paciente para fora).

CENA 3 – Na copa

Dentista: Estes pacientes são muito engraçados: se atrasam, dizem que estão com pressa e querem que a gente resolva tudo em um único dia!

Enfermeira que também está na copa: Pelo menos enquanto você trabalha eles não podem abrir a boca, né? Eu tenho que escutar de tudo. Inclusive as reclamações dos atendimentos de vocês.

Dentista: Você não devia nem ouvir porque eles reclamam de tudo mesmo. Tanto faz.

Fisioterapeuta, se dirige à enfermeira: Olha estão te procurando lá no ambulatório da Geriatria. Parece que teve um problema com um paciente.

Enfermeira: Eu não disse? Lá vou ter que ouvir as lamúrias de alguém. Isto é coisa prá Psicólogo!

Fisioterapeuta: Que é isso. Poderia ser qualquer um de nós. Se te chamaram é porque você é a responsável pelo serviço. Eu também ouço muitas coisas dos pacientes. Não fico só olhando para as pernas, braços, joelhos. Às vezes o que dói mais é a alma. A dor nas costas é só uma forma de colocar a dor para fora.

Enfermeira: Aff! Está na profissão errada, hein? (e sai)

Dentista: Não liga não, acho que ela está cansada ou chateada com alguma coisa hoje.

Cena 4 – Consulta da Fisioterapia

Fisioterapeuta vai ao corredor e chama: Sra. Ângela e Lorenço. Podem vir, por favor?

Uma moça de uns 20 anos se levanta e traz um bebê no colo.

- Sou eu.

- Bom dia! Meu nome é Cassandra, sou a fisioterapeuta que irá avaliar seu bebê. Como ele ainda não tem prontuário aqui no serviço e o agendamento foi feito pelo telefone, não sei nada sobre o

Lorenço, apenas que está com 4 meses. A senhora foi informada do motivo pelo qual pediram que ele viesse para a fisioterapia?

- Ele nasceu prematuro e teve um problema no parto, daí ele ficou internado por uns 3 meses, fizeram uns exames e disseram que ele tem paralisia cerebral. Não entendi muito bem, mas vejo que ele é muito molinho e tem dificuldades para mamar. Então ele usa esta sonda para eu dar leite para ele. Costumo ir na fonoaudióloga, que faz uns exercícios com ele e agora pediram para vir aqui.

Cassandra não consegue disfarçar um certo desconforto, mas diz:

- Ah, está bem. Primeiro eu vou conhecer melhor a história do Lorenço, depois eu vou fazer umas tarefinhas com ele para avaliar como ele está se desenvolvendo e, então iremos conversando e eu lhe explicarei o que é a paralisia cerebral e o que o Lorenço precisará fazer, está bem?

- Será que demora para ele ficar bom?

Cassandra fica um pouco em silêncio, pensa: por onde começo?

- Está tudo bem, doutora?

- Ah, sim. Apenas estava pensando que talvez seja melhor a gente começar conversando sobre o que é a paralisia cerebral.

Cassandra começa a explicar e conforme esclarece e a mãe percebe que Lorenço não será como as outras crianças, começa a chorar. Cassandra pega o bebê e diz para a mãe:

- Eu entendo que seja muito difícil entender o que está acontecendo. Já estive com outras mães com bebês com o mesmo problema ou até situações mais complicadas. Ele está começando o tratamento ainda no primeiro ano e isto ajudará para que ele tenha bastante progressos. Ele terá algumas limitações, mas vamos trabalhar para que ele se desenvolva o melhor possível. Ele poderá ir à escola, vai aprender coisas, mas vai precisar muito da sua ajuda e de quem mais for próximo a ele.

A mãe não responde. Cassandra coloca a mão nas suas costas e faz carinho tentando confortá-la.

Depois de um tempo, volta a falar: - Olha, vamos combinar o seguinte? Pega o Lorenço, vai para casa, conversa com as pessoas que você acha que poderão ajudá-la, que participam da vida de vocês e, se quiser, pode voltar amanhã para conversarmos e eu avaliar o Lorenço com calma, o que acha? Eu estarei aqui.

A mãe toma a criança dos braços da fisioterapeuta, enxuga as lágrimas e diz:

-Você vai ajudá-lo?

- Eu farei o que estiver ao meu alcance para dar o melhor atendimento possível aqui na unidade e vou indicar outros locais e profissionais que também serão importantes para ajudá-lo a ter um bom desenvolvimento.

- Então posso voltar amanhã?

- Claro. Vou deixar a recepção informada para eles me avisarem assim que você chegar. Possivelmente terá que esperar um pouco porque tenho outros pacientes, mas lhe atenderei.

- Obrigada, doutora. Tchau.

Depois que a paciente sai, Cassandra pede para desmarcar os pacientes que ainda não chegaram. Grávida de 3 meses, fica pensando como seria se acontecesse com ela.

Cena 5 – Reunião de equipe

Enfermeira: - Bom dia, pessoal! Bem, alguém tem algum caso que queira discutir hoje?

Cassandra: - Eu gostaria de falar sobre um bebê, o Lorenzo, filho da Ângela Firmino.

Enfermeira: - É paciente novo na unidade?

- Sim, um bebê de 4 meses que tem paralisia cerebral.

- Você já avaliou? Pergunta o médico.

- Ainda não.

- Mas então o que vamos discutir, Cassandra, diz outro fisioterapeuta do serviço.

- É que vou precisar de ajuda com esta família, pois a mãe recebeu o diagnóstico antes de ser encaminhada, mas não explicaram o que significava. Daí eu expliquei a ela, que como esperado, ficou abalada. O problema é que estou muito sensível a estas situações por causa da gravidez.

- Quer passar o caso? Pergunta a enfermeira.

- Não é isso. Percebi que ela confiou em mim e eu disse que a ajudaria. Queria discutir a possibilidade de você (se dirige ao fisioterapeuta) atendê-la em conjunto comigo. Penso que me sentirei melhor. Só por um tempo. Mesmo porque, eu terei que sair de licença, daí ela já terá vínculo com você.

- Pôxa, não é mais fácil, então já passar para mim?

- Acho que nestes primeiros meses ela ficará muito sensível e confusa com a situação...

A psicóloga entra na conversa.

- Penso que Cassandra tem razão. Ela precisa respeitar seu próprio momento, mas não pode deixar de atender a paciente que pelo jeito estabeleceu um vínculo com ela quando ela lhe explicou a situação que ninguém tinha deixado claro.

- Então, diz Cassandra, você poderia também ter alguns encontros com a mãe? (diz se dirigindo à psicóloga) Acabei não colhendo a história familiar, daí não sei a participação do pai e de outras pessoas da família.

- Posso sim, mas não consigo horário para eles de imediato. Vou reorganizar alguns horários e ver se no próximo mês, já abro espaço na agenda para eles.

Enfermeira: - Bom, então este caso está resolvido, certo?

O outro fisioterapeuta: - Ow, espera aí, eu não decidi nada! Vocês é que decidiram!

Psicóloga: Calma, não decidimos. A Cassandra fez um pedido e uma sugestão e eu apenas dei a minha opinião sobre o caso e me propus a ajudá-la.

Cassandra: Isto mesmo. Será que você pode me ajudar com este caso?

Fisioterapeuta: É, minha agenda também está cheia. Será que você faria uns grupos de estimulação precoce para mim, porque daí também quando você sair de licença não ficará tanto paciente na espera.

Cassandra: Olha, minha agenda está cheia e eu preciso aumentar o número de consultas de alguns pacientes, tentando dar alta antes da minha saída para não prejudicar o serviço e nem deixar casos acumulados para você. Não tenho horário para fazer estes grupos.

Médico: Colega, pera'í: só porque ela te pediu ajuda com um paciente, que você vai ter que atender de qualquer maneira quando ela sair, você quer que ela ande com sua fila de espera?

Fisioterapeuta: Ó quem fala! Você não tem nada a ver com este caso, então fica na sua!

Enfermeira: Hei, calma gente! Vamos manter o respeito, né? A Cassandra já explicou a situação, os outros deram suas opiniões, mas agora falta então você dizer se poderá ou não ajudar. Senão veremos o que mais pode ser feito.

Fisioterapeuta: É. Desculpa, Cassandra. Acho que ando muito sem paciência com tudo. Vou ajudá-la sim. Na verdade, ajudar o serviço e o paciente, né? Já passei por situações semelhantes e a equipe nunca me faltou.

Cassandra: Obrigada! Então depois da reunião podemos combinar os detalhes, pode ser?

- Sim.

Leiam o texto e busquem levantar:

- 1) Quais emoções vocês conseguem identificar nas diferentes cenas?.
- 2) Como estas emoções interferiram na relação entre as pessoas?
- 3) Quais habilidades sociais estão presentes e de que modo elas interferem na situação/resolução dos problemas?
- 4) Todos os conflitos que ocorreram foram resolvidos?
- 5) Quais situações vocês consideram que foram resolvidas e quais ficaram em aberto?
- 6) Qual o papel das emoções e da interpretação/percepção/compreensão pessoal dos fatos nas relações interpessoais?