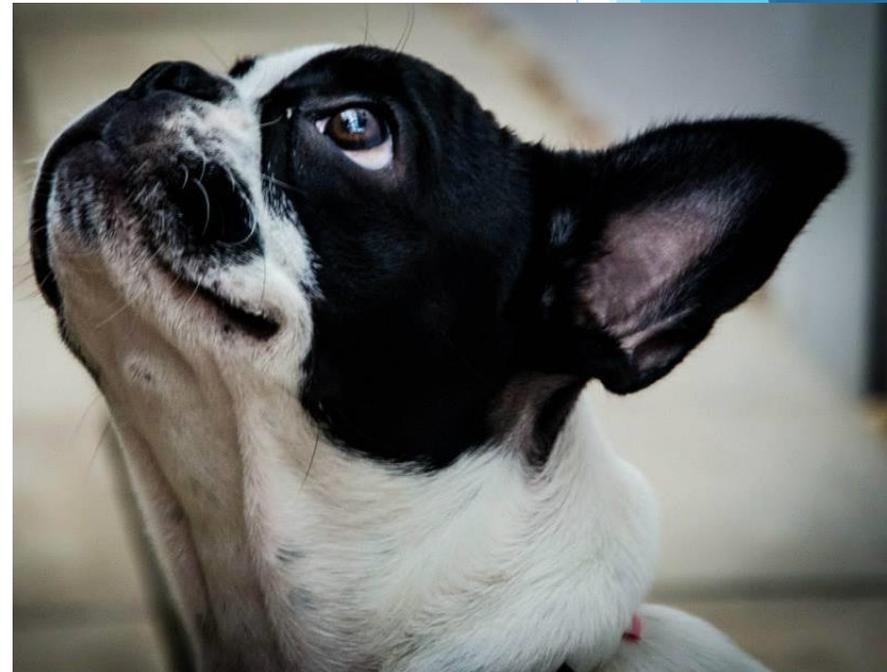


# RELAÇÃO MÉDICO VETERINÁRIO X TUTOR

Dra. Mariney Ramalho  
Doutora em Medicina Veterinária  
FCAV UNESP Jaboticabal



# QUEM SOU EU?!

- ▶ Graduação em Medicina Veterinária UNESP Jaboticabal (1996)
- ▶ Mestrado UNESP Jaboticabal (1999)
- ▶ Doutorado UNESP Jaboticabal (2003)
- ▶ Docente em curso graduação MV na Anhanguera Educacional (2005 – 2008)
- ▶ Atendimento clínico HOVET Anhanguera Educacional (2005 – 2008)
- ▶ Trabalhei em clinicas veterinárias
- ▶ Sócia da Cia do Bicho (2009 – 2011)
- ▶ Sócia fundadora da Pet'Stop (2012)



# POR QUE ALGUÉM RESOLVE SER MÉDICO VETERINÁRIO?



- ▶ Meu pai, minha mãe, minha tia são veterinários
- ▶ Não consegui passar para medicina
- ▶ Desde criança tenho muita pena dos animais abandonados na rua
- ▶ Gosto muito de bicho
- ▶ Quanto mais eu conheço o ser humano, mais gosto dos animais



# Quando começa esta relação?

- ▶ Na primeira impressão, no primeiro contato.
- ▶ Ao ver o MV o Proprietário (pp) avalia de forma inconsciente vários aspectos que o levam a confiar ou não no profissional.
- ▶ Depende da habilidade de comunicação do MÉDICO VETERINÁRIO
- ▶ COMUNICAÇÃO VERBAL E NÃO VERBAL

# COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

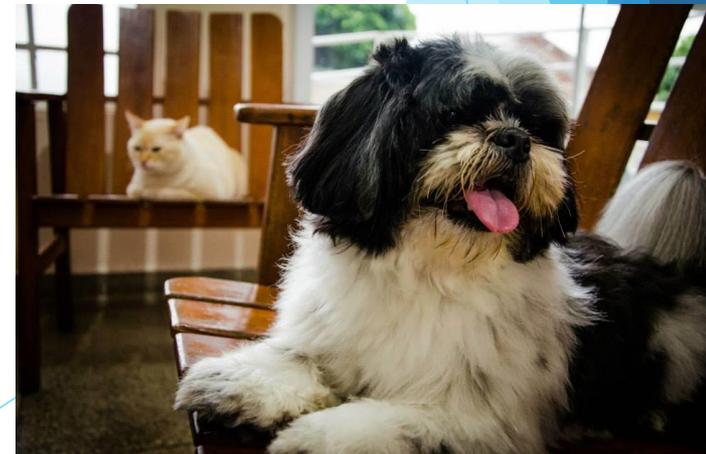
- ▶ POSTURA CORPORAL.
- ▶ TOM DE VOZ, SORRIR.
- ▶ APARÊNCIA DOS CABELOS, ROUPAS, HIGIENE PESSOAL,
- ▶ OLHAR QUE EXPRESSA REPROVAÇÃO, CRÍTICA, ACOLHIMENTO, CANSAÇO, etc...
- ▶ COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL CONCORDANTE COM A COMUNICAÇÃO VERBAL.

# COMUNICAÇÃO VERBAL

- ▶ AQUILO QUE EU DIGO
- ▶ COMO EU DIGO
- ▶ O QUE EU ESCUTO
- ▶ COMO EU INTERPRETO AQUILO QUE EU ESCUTO
- ▶ COMO EU REAJO AQUILO QUE EU ESCUTO
- ▶ LIDAR COM O CLIENTE NÃO É FÁCIL!

# Relação com o TUTOR

- ▶ envolve três elementos básicos:
  - ▶ o médico veterinário,
  - ▶ o cliente (proprietário) e
  - ▶ o paciente (animal).
- ▶ Interagir cuidadosamente com um e descuidar do outro é um passo para o fracasso na relação.



# TER OBJETIVOS CLAROS

- ▶ Qual o objetivo de uma consulta para MV?
  - ▶ TER SUCESSO NO TRATAMENTO
  - ▶ TER A QUEIXA DO PP RESOLVIDA
  - ▶ ATENDER AS NECESSIDADES DO CLIENTE, SEMPRE QUE POSSÍVEL.
- ▶ Qual o objetivo da consulta para o proprietário?
  - ▶ O CLIENTE QUER MAIS DO QUE A CURA DO ANIMAL, ELE QUER SER ATENDIDO COM PRESTEZA, COM GENTILZA EM UM AMBIENTE LIMPO E ORGANIZADO.
  - ▶ O CLIENTE QUER SER OUVIDO PACIENTEMENTE E SER ORIENTADO.



# OBJETIVOS COMUNS:

- ▶ O bem-estar do animal
- ▶ O proprietário é o seu grande aliado no sucesso em atingir os objetivos da consulta.
- ▶ Deixe claro para ele que vocês dois atingirão o sucesso se cada um fizer a sua parte.
- ▶ **IMPORTANTE: O MV PODE ATINGIR OS OBJETIVOS DO CLIENTE MESMO QUANDO O ANIMAL NÃO FOR CURADO.**

# Como transformar o proprietário em um aliado?



- ▶ Oferecendo a ele as informações necessárias.
- ▶ O proprietário em geral é leigo ou tem informações equivocadas a respeito do que é melhor para seu animal.
- ▶ Ofereça a ele estas informações: estimule-o a ler, a buscar na internet as informações e trazê-las para discutir com o MV os pontos duvidosos.
- ▶ Não fique na defensiva: ele não quer virar veterinário, nem quer te contestar, quer apenas se certificar que está sendo feito todo possível pelo seu animal.

# DIVIDINDO RESPONSABILIDADES...



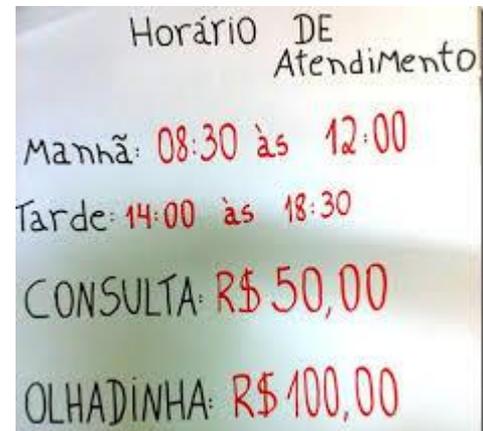
- ▶ Precisamos colher informações do pp (anamnese) e dar a ele um retorno: ele precisa saber que a maioria dos sinais e sintomas podem estar relacionados a vários diagnósticos.
- ▶ Deixa espaço para ele questionar e esclarecer dúvidas.
- ▶ Caso ele queira fazer estes questionamentos fora de uma consulta: aproveite a oportunidade de esclarecê-lo sobre a necessidade de examinar o animal e efetuar exames de rotina.
- ▶ Cite os diagnósticos diferenciais envolvidos e a necessidade de exames adicionais para chegar ao diagnóstico.
- ▶ Considere com ele as limitações e falhas das ferramentas diagnósticas e quais ele tem condições de realizar.

# TRAÇANDO METAS TERAPÊUTICAS COM O TUTOR

- ▶ Considere a disponibilidade de recursos do proprietário, mas não tome decisões no lugar dele.
- ▶ Divida com ele as opções e seus custos para que ele faça a opção.
- ▶ O papel do MV é assisti-lo e não decidir por ele ou arcar com os custos do tratamento.
- ▶ Caso o pp não aceite fazer nenhum exame, converse. Pense na sua reputação. Há pp que chega com o diagnóstico e quer que o MV siga suas orientações de tratamento.
- ▶ As vezes é melhor perder o cliente e preservar a sua imagem.

# VALORIZANDO A NOSSA PROFISSÃO

- Quantos anos estudamos, quantos livros compramos, enfim, quanto investimos na nossa profissão?
- Por que então, aceitamos essa condição?
- Os próprios veterinários desvalorizam sua profissão.
- Não seguem protocolos éticos.
- Falam mal uns dos outros.
- Não encaminham o paciente quando seus recursos se esgotaram.



# O papel do MV

- ▶ Os veterinários devem ter um papel atuante como formadores de opinião, desmistificando questões ligadas a riscos a saúde humana, zoonoses e eutanásia, etc...
- ▶ A relação de confiança com o médico veterinário é fundamental.
- ▶ Para um grande número de clientes, o cão ou o gato que conduz ao veterinário é considerado um membro de sua família e esse vínculo precisa ser valorizado e respeitado.



**Na toxoplasmose, o gato leva a culpa sem merecer**  
*Por Maria Helena Hughes*

É ele, é a presença de gatos transmissores da toxoplasmose, é muito difícil de ser infectado. Isso vai acontecer quando o gato comer carne crua, ou mal cozida, além de insetos, ovos e lagartixos com contaminação dos esterco. É para evitar o contato com o fezes, e muito mais complicado, pois a transmissão para humanos só dá por via oral. Ou seja, é preciso levar à boca esse dejecto para se contaminar. E quem faz isso? Crianças, muito facilmente e sem culpa, de cachorros e de felinos também. Estudos mostram que é impossível evitar a toxoplasmose bastando um gato ou se afastado também por ele.

**A toxoplasmose ocorre também sem estar contaminado**  
Uma bactéria, a toxoplasma, vive no intestino. Ela produz um oocisto que pode ser eliminado no fezes do animal.  
Trabalha e vive do ciclo naturalmente.  
Basta ao coelho de brincar com ele no chão.  
Cães que mastigam, comem fezes, insetos e minhocas também podem ser infectados.  
Mulheres e gatos sempre dentro de casa.  
Alimentos e bebidas cozidas com muito cuidado.  
Bebidas prontas que não foram pasteurizadas.  
Carnes cruas.

**SEJA TRANQUILO DO LADO DE SEU BICHANHO!**  
Estudo completo sobre a toxoplasmose, de Dr. Cláudia Duarte, em [www.orgpneat.org.br](http://www.orgpneat.org.br)

Cláudia Duarte para o jornal do Brasil. Cozinhe a carne Moço, até o cozimento de sua preferência.

**ORGANIZAÇÃO ANIMAL**  
[www.orgpneat.org.br](http://www.orgpneat.org.br)

# O papel do MV diante do novo modelo de convivência entre pessoas e animais



# A RELAÇÃO ENTRE PESSOAS E ANIMAIS VEM MUDANDO...

- ▶ Os animais de companhia atualmente podem representar diferentes papéis em uma mesma família, inclusive, o de filho.
- ▶ Cada vez mais os proprietários requisitam tratamento intensivo para os seus animais.
- ▶ É função do MV participar da decisão se aquele paciente é ou não um candidato aos procedimentos em questão.
- ▶ Lembrando que, diferentemente do humano, o animal não pode manifestar a sua vontade.
- ▶ As pessoas manifestam suas emoções em relação ao estado do animal.
- ▶ O mais importante é o MV saber qual é o significado deste animal para o tutor?
- ▶ Quanto maior o vínculo afetivo, maior a dor

# A medicina não pode impedir a morte indefinidamente, mas cabem aqui outras questões:

- ▶ Em casos terminais, qual o objetivo do tratamento?
- ▶ Comumente a resposta é: evitar ou aliviar o sofrimento, mas...
- ▶ O que é sofrimento para o animal?
- ▶ Ou é o sofrimento do dono que está sendo tratado?
- ▶ Sofrimento é uma emoção para o humano, mas é subjetivo para o animal.

# O QUE É BEM ESTAR ANIMAL?

## 5 LIBERDADES QUE O ANIMAL DEVE TER:

- ▶ LIVRE DE FOME E DE SEDE
- ▶ LIVRE DE DESCONFORTO
- ▶ LIVRE DE DOR, INJÚRIAS OU DOENÇAS
- ▶ LIVRE PARA EXPRESSAR O COMPORTAMENTO NORMAL DA ESPÉCIE
- ▶ LIVRE DE MEDO E DE ESTRESSE

## HÁ UM TRABALHO A SER FEITO

- ▶ As perdas são inerentes a nossa profissão.
- ▶ Não **temos** educação formal para lidar com esta realidade.
- ▶ É papel nosso buscar instrumentos para lidar com o luto.
- ▶ Trabalho de auto conhecimento e estudo dos processos envolvidos no LUTO nos capacita a lidar com estas situações.



# DISTANÁSIA

- ▶ **DICIONÁRIO:** morte lenta, ansiosa e com muito sofrimento - prolongamento “exagerado” da vida do paciente.
- ▶ significa manter o animal vivo mesmo sabendo que o retorno a normalidade da vida é considerada impossível.
- ▶ Mantê-lo vivo sem preocupação com qualidade de vida.
- ▶ Cada vez mais a distanásia tem sido praticada na MV a pedido do proprietário que não aceita perder o animal.
- ▶ Questionamento: estamos prolongando a vida ou o processo de morrer?

# EUTANÁSIA E DISTANÁSIA: QUAL A MANEIRA MAIS ADEQUADA DE LIDAR COM ISSO?

Questionamentos a serem feitos:

- ▶ Devemos prolongar a vida de animais portadores de doenças terminais ou debilitantes submetendo-os a tratamentos paliativos?
- ▶ Como considerar a quantidade versus a qualidade de vida?

# Emoções dos humanos versus saúde do animal

- ▶ Sentimento do MV: a eutanásia do animal significa fracasso terapêutico? Ou fracasso como profissional?
- ▶ Há a tendência do clinico acreditar que o objetivo da sua prática é a manutenção da vida do animal a qualquer custo.
- ▶ Porém existem ônus emocionais e financeiros ao proprietário que devem ser consideradas.
- ▶ Outra visão: preservar a qualidade e não a duração da vida.

# Papel do MV: Auxiliar a família na tomada de decisão

- ▶ Relação de confiança entre as partes.
- ▶ Instruir o tutor e a família quanto ao estado real do paciente, prognóstico e estatísticas do quadro.
- ▶ Colocar o **bem estar do animal** em primeiro lugar: qualidade de vida, controle da dor, período de benefício do tratamento.
- ▶ Deixar o tutor ciente das consequências do tratamento e dos cuidados exigidos pelo animal.
- ▶ Conversar abertamente sobre custos dos procedimentos e disponibilidade de recursos.
- ▶ Oferecer suporte emocional e espiritual durante o processo\*

\* Botoni et al., 2012.

# ENTENDENDO A MORTE...

## PARA O TUTOR:

- ▶ Um animal vive muito menos que uma pessoa e todos sabem disso, certo?
- ▶ Não...
- ▶ Emocionalmente as pessoas acham que o animal não vai morrer...
- ▶ Algumas pessoas tem crenças como: “doença crônica é castigo”, “o animal não tem pecado”,

As pessoas perdem mais que o animal:

- ▶ “Para o idoso, o animal de estimação, além de companheiro, é fonte de socialização e de orgulho, porque ele continua cuidando de alguém”.
- ▶ O animal é um terapeuta com vantagens: "A diferença é que não cobra nada, não conta nada para ninguém e está sempre alegre ao nos ver”.
- ▶ "São histórias muito individuais, são anos e anos de companheirismo, de amor incondicional, a pessoa nunca está preparada para esta morte”.

# SER MÉDICO VETERINÁRIO É...

- ▶ SER HUMANO
- ▶ EMPATIA
- ▶ Envolve a prática do “não julgamento”
- ▶ Amor e perda são faces da mesma moeda
- ▶ O amor sempre vale à pena
- ▶ Um dia você estará pronta para amar de novo
- ▶ A única maneira de evitar o luto é evitar o amor
- ▶ O sofrimento humano só é intolerável quando ninguém cuida



# Bibliografia sugerida:

- ▶ Botoni LS, Veado JCC, Val APC. Distanásia ou eutanásia: quando você colocaria o ponto final? Medvet – Revista Científica de Medicina Veterinária – 2012; 10(32); 108-111.
- ▶ Baile, W. F., Buckman, R., Lenzi, R., Glober, G., Beale, E. A., & Kudelka, A. P. (2000). SPIKES – a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. *The oncologist*, 5(4), 302-311.
- ▶ Frank, Alice de Carvalho. Manejo do luto na clinica veterinária. *Boletim Apanvet/CRMV/SP*. Volume 8, n 3, 2017.
- ▶ Joelma Ruiz - Facebook: @joelmaruiz



# Obrigada!!



CONTATOS:  
(19) 99205-6249  
marineyramalho@yahoo.com.br  
Facebook: @marineyramalho