

acolhimento

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO PSICOLÓGICO SE ESFORÇAM PARA MANTER CUIDADOS A PACIENTES E TRABALHADORES DURANTE A PANDEMIA



À flor da pele

Na noite de 12 de julho, Mônica Cristina Gonçalves, 48 anos, fez uso do remédio que, há pelo menos dois anos, a ajuda a relaxar profundamente e dormir. Mas ela ignorou a prescrição médica ao ingerir, de uma só vez, uma caixa e meia do medicamento, em vez de tomar apenas um comprimido. Estava determinada a livrar-se para sempre das dores e da ameaça do novo coronavírus.

“Sou paciente grave de câncer de mama. Descobri a doença em 2009, mas a quimioterapia me deixou com sequelas cardíacas, urinárias e motoras. Sinto dores terríveis e sempre vou parar na emergência. Desde que começou a pandemia, temo contrair

a Covid-19 e contaminar minha família. Estou em pânico”, desabafa Mônica, que é paciente do HC III e mãe de um jovem depressivo. Ao tentar o suicídio, ela acabou sendo socorrida e levada para onde mais temia, a emergência da unidade. Felizmente, o episódio acabou bem.

O medo de perder alguém querido e de interromper o tratamento oncológico tornaram-se queixas recorrentes entre pacientes com câncer desde o início da pandemia. Somam-se a elas a perda da noção da passagem de tempo, insônia, dificuldade de manter a rotina (ou criar uma nova) e a falta de privacidade, em função do convívio maior com os familiares. A

avaliação é da chefe da Seção de Psicologia do HC I, Alessandra Gonçalves de Souza, que ressalta, ainda, os conflitos pessoais e a sensação de vazio emocional e de solidão que parecem acompanhá-los.

Enfrentam melhor essa fase os que têm acesso à ajuda psicológica – serviço oferecido regularmente aos pacientes do INCA e seus acompanhantes, mas que ganhou nova dinâmica a partir das determinações de isolamento e distanciamento social. Cada uma das unidades do Instituto adaptou o serviço à sua realidade. Mas, de maneira uniforme, todas avançaram no teleatendimento.

“Não é possível quantificar a demanda. Mas conseguimos migrar, de maneira satisfatória e praticamente de forma majoritária, os pacientes ambulatoriais para o atendimento remoto”, conta o coordenador de Assistência do INCA, Gelcio Mendes, lembrando que o uso de tecnologias da Informação e da Comunicação é regulamentado pelo Conselho Federal de Psicologia, por meio de resolução, desde 2018. Mônica foi uma das pacientes que fez a migração. Ela frequenta o setor de

Psicologia do HC III há cinco anos e recebeu com alívio a notícia de que continuaria em contato com os psicólogos.

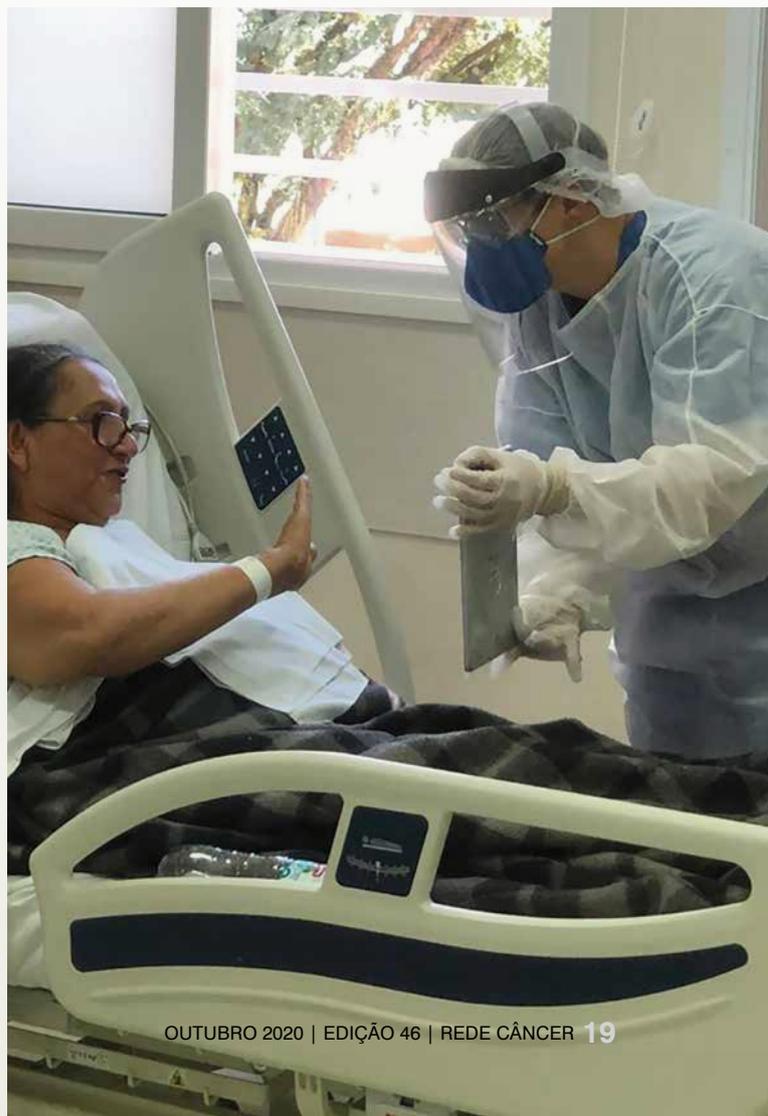
“Desde março, a minha psicóloga me chama por videochamada uma vez por semana. E quando ela percebe que estou muito nervosa, marca uma consulta presencial para o mesmo dia em que eu for ao hospital buscar minha cesta básica. Assim, saio só uma vez. Tenho muito a agradecer”, diz.

No HC I, a equipe da Seção de Psicologia criou a Central de Apoio Psicológico por Telefone, priorizando a oferta do serviço para os pacientes ambulatoriais que já tinham consultas presenciais agendadas.

“Para a nossa surpresa, eles responderam muito bem aos contatos. Ainda que por telefone, as palavras ditas pelos pacientes continuam sendo o fio condutor que os liga ao tratamento”, observa a psicóloga Alessandra Gonçalves de Souza. Foi assim desde a segunda quinzena de março até 1º de junho. Depois, o INCA liberou as consultas presenciais. Mas os que ainda não se sentem preparados para sair de casa continuam com acesso à central.

“Iniciamos o teleatendimento para os pacientes internados nas enfermarias Covid que permaneciam com seus telefones e tinham condições clínicas de falar. Outra iniciativa importante, promovida pela psicóloga Keila Carnavalli, foi proporcionar o encontro virtual de pacientes internados com seus familiares por meio de tablets”

ROSILENE SOUZA GOMES, responsável técnica pelo setor de Psicologia do HC II



“Iniciamos o teleatendimento para os pacientes internados nas enfermarias Covid que permaneciam com seus telefones e tinham condições clínicas de falar. Outra iniciativa importante, promovida pela psicóloga Keila Carnavalli, foi proporcionar o encontro virtual de pacientes internados com seus familiares por meio de tablets”, conta Rosilene Souza Gomes, responsável técnica pelo setor de Psicologia do HC II.

Após a adoção das medidas, a equipe do HC II percebeu uma melhora no fluxo das consultas. “Antes da pandemia, era frequente o paciente deixar de ir ao hospital por falta de recursos econômicos ou em decorrência da própria condição de saúde. Além disso, como o volume da demanda é muito grande, em determinadas ocasiões, a consulta só era marcada para alguns meses depois. Com o teleatendimento, conseguimos aumentar a oferta do serviço”, explica Rosilene.

Em Fortaleza, o Hospital Haroldo Juaçaba (H.H.J.), ligado ao Instituto do Câncer do Ceará, também se adaptou. Os atendimentos ambulatoriais foram substituídos por encontros via ligações telefônicas, seguindo normas do Conselho Federal de Psicologia. No período de maior rigidez do isolamento social, no entanto, houve redução no número de atendimentos: passaram de 6.552, de janeiro a junho de 2019, para 5.561, no mesmo período de 2020.

“A diminuição se deu em função do perfil socioeconômico dos nossos pacientes. Muitos não têm acesso aos meios remotos de comunicação. Após a flexibilização do isolamento social, em meados de junho, foram retomados os encontros presenciais e a quantidade de atendimentos voltou ao normal”, afirma Fernanda Oliveira, responsável pelo Serviço de Psicologia do H.H.J.

“Na triagem, enfermarias cirúrgicas e nos serviços de quimioterapia e radioterapia, caiu o número de atendimentos psicológicos devido à redução de pacientes. Porém, em função do pico pandêmico, surgiu um setor de internação específico para Covid-19, gerando maior demanda de consultas psicológicas”, acrescenta.

Os psicólogos também registraram relatos valiosos no que se refere ao comportamento dos pacientes. Entre eles, mudança de atitude em relação ao tratamento, aproximação entre familiares, mais tempo para repensar a vida e a realização de projetos adiados.

As novas estratégias de teleatendimento se mostraram eficazes nessas experiências, e a tendência é que permaneçam após a pandemia. “Estamos numa construção coletiva com a Coordenação de Assistência, com o objetivo de instituir a modalidade de teleatendimento em todas as especialidades de saúde. Estamos caminhando em direção à oferta



de acompanhamento virtual, mas sem abrir mão da consulta presencial”, diz a psicóloga Alessandra de Sousa, do HC I.

IMPACTO NO TRABALHO

Os profissionais que lidam com pacientes oncológicos também se viram afetados pelas implicações decorrentes do novo coronavírus. E, assim como eles, buscaram suporte emocional. O Instituto do Câncer do Ceará disponibilizou um plantão psicológico para os funcionários que apresentaram reações emocionais relacionadas ao cenário pandêmico. Esses trabalhadores temiam ser vetores de transmissão para seus familiares e sofriam com o adoecimento por Covid-19 ou com a perda de colegas.

No Rio de Janeiro, a técnica de radioterapia Priscila Guedes dos Reis não demorou a perceber os impactos da doença em sua rotina de trabalho. “A relação com o paciente mudou bastante. Primeiro, porque, muitas vezes, eles não nos entendem por conta da máscara. Também sinto que fiquei mais distante, principalmente quando o paciente chega ao final do tratamento. Antes abraçava e comemorava. Agora, bato palmas, falo palavras carinhosas e de incentivo, mas sem contato. Eu sofro com isso, porque sei o quanto um abraço faz diferença na vida deles”, conta Priscila.

As injeções de ânimo e o cuidado extra que ela precisava vieram da Divisão de Saúde do Trabalhador (Disat). O setor criou um grupo de apoio para trabalhadores de todas as unidades. Os encontros ocorrem duas vezes por semana em uma plataforma virtual.

“Quando eu soube desse grupo por um e-mail institucional, não pensei duas vezes, pois queria um espaço para falar e ser assistida. Profissionalmente, saber que existem pessoas que pensam como eu e que não estou neste barco sozinha é fundamental neste momento. Na minha vida pessoal, me ajudou a dar espaço para a fala do outro, a não julgar o momento de cada um. Ter esse apoio da instituição é se sentir acolhida e privilegiada”, diz Priscila.

Dentre as principais queixas dos funcionários estão o luto pela perda de pessoas queridas, medo de se infectar e de contaminar familiares, problemas interpessoais em casa ou no trabalho decorrentes da pandemia, cobranças internas ou externas e, ainda, uma grande preocupação sobre com quem deixar os filhos após o fim do trabalho remoto, para quem

“Profissionalmente, saber que existem pessoas que pensam como eu e que não estou neste barco sozinha é fundamental neste momento. Na minha vida pessoal, me ajudou a dar espaço para a fala do outro, a não julgar o momento de cada um. Ter esse apoio da instituição é se sentir acolhida e privilegiada”

PRISCILA GUEDES DOS REIS, técnica de radioterapia do INCA

teve a possibilidade de adotá-lo (um percentual dos servidores que não atuam na assistência direta aos pacientes).

“Tem sido uma experiência muito bem-sucedida, na qual evitamos o deslocamento e a exposição no ambiente de atendimento e na sala de espera da Disat. Fazemos a escuta, o acolhimento e, se necessário, a orientação e o encaminhamento para cada trabalhador, independentemente de vínculo [além de servidores, o INCA tem residentes e terceirizados em sua força de trabalho], explica Maria Liana Gesteira Fonseca, responsável pelo trabalho, em conjunto com a também psicóloga Ilse Pietz.

O chefe do Serviço de Controle Interno do INCA, Fabio Arnaldo de Souza Aguiar Miranda, 66 anos, descobriu recentemente ter um tipo de arritmia cardíaca. Os dois fatores o colocam no grupo de risco para a Covid-19 e contribuem para a ansiedade, que ele está aprendendo a controlar.

Embora em trabalho remoto, Fabio permanecia preocupado. “Eu estava meio angustiado. Dormia mal, acordava no meio da noite. Pensei: ‘O que pode acontecer de ruim por eu ter apoio psicológico? Descobrir que sou maluco? Não, tranquilo’. Então, me cadastrei e comecei a participar dos encontros, que eu estou adorando”.