

# **Assistência Integrada: Paciente – Cuidador – Terapeuta – Voluntário**

## *Integrated Assistance: Patient - Caregiver - Therapeutic - Voluntary*

### **Paulo Eduardo Ramos**

Fisioterapeuta Especializado em Medicina Tradicional Chinesa. Diretor Presidente do Projeto Verde Vida Saúde, Universidade Federal de São Paulo / Escola Paulista de Medicina - Setor de Investigação de Doenças Neuromusculares.

Verde Vida Saúde atua na sala de espera do ambulatório do setor de investigações de doenças neuromusculares - Escola Paulista de Medicina, com atividades recreativas, lúdicas e de autoconhecimento, tornando o tempo ocioso de pacientes e cuidadores em uma reflexão à vida.

Acreditando que para promover a saúde integral, é necessário um conjunto de situações que contribuem diretamente e indiretamente no processo de recuperação de pacientes, que por um momento de sua vida encontra se doentes.

Com esta visão foram incorporadas algumas das ações na rotina do ambulatório através de ações de voluntários e alunos de especialização junto a pacientes e na recepção do setor a exemplo: Ikebana, medicina tradicional chinesa, atividades nos parques públicos, esporte adaptado, arte terapia e cão terapêutico.

O setor de doenças neuromusculares tem por perfil um total de 37 (trinta e sete) ambulatórios, sendo que dividido em:

- 16 (dezesseis) ambulatórios de médicos;
- 19 (dezenove) equipes multidisciplinares (fisioterapeutas, nutricionistas, fonodialogos, terapeuta ocupacional, enfermeiros, educadores físicos e psicólogos);
- 02 procedimentos (biopsia muscular e pulsoterapia).

O fluxo de pacientes atendido por ano:

Em 2003 foram atendidos pelo setor 8.079;

Em 2004 foram atendidos pelo setor 8.216;

Em 2005 foram atendidos pelo setor 12.000.

Estima-se que em 2006 este número chegue à casa de 12.500 pacientes anos, ou seja, em média um fluxo de aproximadamente 300 pacientes por semana.

Dentre os procedimentos realizado pelo setor, os processo de alto custo representa 80% das tarefas realizadas, sendo que antes do envolvimento dos voluntários e alunos de especialização do Verde Vida Saúde, os mesmo procedimentos sofriam com questão burocráticas, levando muitas vezes ao cuidador, representante da família retornar até 03 vezes no setor para conseguir um determinado procedimento, e, destes 80% não se concluía sua totalidade, após implantação de ações de qualidade total este percentual chegou a quase 100%, sendo que os implicativos foram cadastros incompleto e perda de informações (documentos) de pacientes.

Atualmente este procedimento se da com uma única ida ao setor e, o tempo de espera que era de 15 minutos/pacientes passou para 05 minutos /pacientes.

Estas ações implicaram em muito na melhora do atendimento no setor, facilitando ao cuidador a possibilidade de evitar os gastos financeiros decorrente das varias investida para que determinada ação pudesse ser concluída, permitindo um tempo a mais com o ente querido que se encontre em momento de aflição e a questão da dispensa dos serviços para tal fim. Isto resultou em qualidade total, e acima de tudo, mesmo com todas as dificuldades que qualquer repartição de saúde pública. O paciente, cuidador e familiar sentiu se respeitado pelo setor, sentindo valer se seu direito de cidadão.

Objetivos alcançados:

1. Economia financeira;
2. Atitude de afetividade na abordagem do paciente, cuidador e familiar;
3. Melhora no convívio social dentro do setor;
4. Respeito pelo paciente, cuidador e familiar;
5. Saúde integral.

Além da questão da gestão na abordagem dos pacientes no momento da recepção, se tratando da questão administrativa, foram realizadas atividades na sala de espera a fim de

ocupar o tempo ocioso dos pacientes durante a espera de atendimento médico ou da equipe multidisciplinar através de atividades lúdico/terapêutica e de autoconhecimento, através de 03 oficinas:

### **Ócio Gostoso**

Através de atividades como jogos, arte terapia, arranjos de ikebana, dobradura, pintura, música; associando conceito da filosofia oriental, proporcionando ao paciente/cuidador uma reflexão à vida e um introspecção a si mesmo.

### **Corpo Mole**

Através de atividades de exercícios físicos, automassagem e meditação, proporcionando ao paciente/cuidador momentos de relaxamento e consciência corporal, com conceitos simples e de aplicabilidade para o cotidiano, despertando possibilidades de ver de forma nova a situações do dia-dia.

### **Cultura Inútil**

Através de atividades de leitura, conto de estórias, bate papo e dinâmicas de grupo, promovendo a interação de paciente, cuidadores e equipe profissional, valorizando as relações humanas, tornando assim a sala em um ambiente agradável e descontraído.

O objetivo destas ações é de promover uma qualidade no atendimento, a qual se traduz pelo respeito pelo paciente, oferecer atividades de autoconhecimento que possibilite ao paciente, cuidador, familiar e equipe de saúde a promover a cultura da saúde. Tornar o ambiente hospitalar em um local de alegria e mais humano.

Estas ações foram possível através de capacitações das equipes envolvidas através de cursos de empreendedorismo, qualidade de vida, medicina tradicional chinesa aplicada à sala de espera e gestão em sala de espera.

### **Referências Bibliográficas**

- 1.Almeida F. Como Ser Um Empreendedor de Sucesso. Belo Horizontr: Editora Leitura, 2001.
- 2.Anderson NB. Longevidade Emocional. Rio de Janeiro: Editora Best Seller, 2005.
- 3.Chiavenato I. Teoria Geral da Administração. 3º ed. São Paulo: Editora McGraw-hill, 1987.

- 4.Degen R. O Empreendedor. 8ªed. São Paulo: Editora Mkrn Books, 1989.
- 5.Fernandes A. Administração Inteligente. São Paulo: Editora Futura, 2001.
- 6.Gazzaniga MS. Ciência Psicológica: mente, cérebro e comportamento. Porto Alegre: Artmed, 2005.
- 7.Hilsorf C. Atitudes vencedoras. 6ªed. São Paulo: Editora SENAC, 2004.
- 8.Hunter JC. O Monge e o Executivo. Rio de Janeiro: Editora Sextante, 2004.
- 9.Lima LMS. Caminhando para uma nova (?) consciência: uma experiência de introdução da Arte Marcial na Educação. Campinas, 1999.
- 10.Lima LMS. O Tao da Educação: a filosofia oriental na escola ocidental. São Paulo: Agora, 2000.
- 11.Martins JM. A Lógica das Emoções: na ciência e na vida. Petrópolis: Vozes, 2004.
- 12.Póvoa H. A Chave da Longevidade. Rio de Janeiro: Objetiva, 2001.
- 13.Ribeiro L. Excelência Emocional. Belo Horizonte: Editora Leitura, 2002.
- 14.Wong E. As Artes Taoístas da Saúde, da Longevidade e da Imortalidade – Os Ensinos dos Imortais Chung e Lü. São Paulo: Landy, 2003.
- 15.Wu JC. A Alquimia do Movimento. 4ª ed. Rio de Janeiro: Mauad, 1998.