

Produção do Cuidado e Atenção Integral

O CASO DE ANA

"[...] Ana mora num município de 50 mil habitantes. Nesse município existem dez Equipes de Saúde da Família (ESF), cobrindo 80% da população, e um hospital municipal, com um pronto-socorro, ambulatórios e 50 leitos de clínica médica e pediatria. Existem também no município dois laboratórios de apoio diagnóstico conveniados. O município depende de outros municípios e do estado para a realização de consultas e exames mais especializados.

O bairro onde Ana reside conta com uma unidade de Saúde da Família. A unidade funciona de 7h a 17h, de segunda a sexta, mas não funciona nos finais de semana. Ana faz parte de uma das famílias acompanhadas pelo Programa.

A história de Ana começa num sábado. Ana acorda com uma sensação de incômodo em uma das mamas e percebe uma secreção no mamilo. No autoexame percebe que há um volume diferente e até então inexistente em sua mama. Temerosa por já ter tido um caso de câncer de mama na família, Ana logo procura atendimento médico e recorre ao pronto-socorro municipal, já que a unidade de Saúde da Família de seu bairro não abre nos finais de semana.

No pronto-socorro Ana espera por algumas horas e é atendida pelo plantonista.

- No que posso ajudar? - perguntou o médico.

- Hoje acordei com um desconforto grande na mama, doutor. E tem também uma secreção estranha... Também senti alguma coisa mais alta na mama... - respondeu Ana.

- Quando foi a última vez que a senhora foi ao ginecologista?

- Sou acompanhada pelo médico da unidade de Saúde da Família do meu bairro. Fiz o preventivo tem mais ou menos um ano.

- A senhora já fez alguma vez o exame de mamografia?

- Não, senhor.

- Pois bem, vamos ver isso. Retire a blusa para que eu possa avaliar melhor - solicitou o doutor.



Ana seguiu as instruções. O médico a examinou e concluiu:

- A senhora não precisa se preocupar, não se trata de uma emergência. Seu médico poderá avaliar melhor o seu caso. Por ora, vou lhe receitar um analgésico. Esta semana procure o médico da sua unidade e relate o ocorrido - finalizou.

Ana sai desolada do pronto-socorro; não queria adiar uma solução para o seu caso. E o desconforto na mama persistia. Restava-lhe tomar o analgésico.

Na manhã de segunda-feira, Ana acorda cedo e ruma para o Centro de Saúde. Havia uma pequena fila em frente à unidade. A enfermeira recebe Ana e ela explica o ocorrido. Ana consegue ser logo atendida e o médico da Saúde da Família a examina.

- É, dona Ana, parece que temos uma infecção aqui e também percebi um pequeno volume na mama direita - resume o médico.

- É grave, doutor? - questiona Ana.

- Não posso ainda afirmar. É preciso ter a opinião de um especialista.

Vou pedir que a senhora vá a um ginecologista para que possamos ter uma segunda opinião. Além disso, só o especialista poderá solicitar um exame mais específico, como a mamografia. Mantenha a medicação receitada pelo médico do pronto-socorro caso venha a sentir dor.

O médico entrega a Ana um papel de solicitação de atendimento especializado, sem qualquer especificação do serviço de referência. Ana sai da unidade triste e pensativa:

- Um pequeno volume na mama... Será um caroço? Será que estou com um câncer, assim como minha avó? - angustia-se Ana. E esse pedido do médico? Onde tem ginecologista aqui no município? Será que no pronto-socorro tem?

Ana sai da unidade sem discutir suas dúvidas. A enfermeira que a atendeu a vê saindo, mas como está envolvida com outros atendimentos não consegue saber se Ana precisa de mais alguma coisa. Todos os profissionais da unidade estão envolvidos com algum atendimento.

Ana chega em casa no final da manhã de segunda-feira e se dá conta de que havia esquecido os afazeres domésticos - o almoço dos filhos, a hora do colégio etc. Esquece, por algum tempo, de sua situação e realiza as tarefas.

Assim que seus filhos saem, Ana resolve procurar uma vizinha, uma amiga de infância. Ana precisava contar para alguém o que se passava e precisava também se informar onde haveria médicos ginecologistas no município. A amiga de Ana trabalha na prefeitura e informa que, no hospital municipal,



além do pronto-socorro há também alguns ambulatorios com especialidades, dentre eles a ginecologia. Ana se despede de sua amiga e vai imediatamente para o hospital municipal. Eram 15h quando Ana chega ao hospital. Na recepção, Ana busca informações sobre a marcação de consultas.

- Boa tarde. Preciso de uma informação. Estou com a solicitação do meu médico para um atendimento com o ginecologista. Onde posso agendar a consulta? - pergunta Ana.

A atendente responde secamente:

- O horário para agendamento de consultas é até as 14h, mas já te adianto que há uma fila de espera de mais de dois meses para o ginecologista.

Ana insiste:

- Mas estou com muita dor e preciso fazer essa consulta com urgência.

A atendente não se sensibiliza:

- Todas dizem a mesma coisa. Se for de fato uma urgência vá ao pronto socorro. Agora, se quiser marcar uma consulta, volte amanhã até as 14h - a atendente encerra a conversa.

Ana não entende por que tanta má vontade; não entende também por que a definição de um horário tão rígido e restrito para marcar as consultas; não entende por que tem uma fila de dois meses para o ginecologista. E se questiona: será que há muitas mulheres precisando de consulta de ginecologista ou será que há pouco médico no município? Não é possível que ninguém nunca tenha reparado que isso é um problema! Ana fica irritada com toda a situação, mas também se sente impotente. Volta para casa e de novo se vê envolvida com seus afazeres; a dor persiste e o analgésico parece não fazer mais efeito. Ana se programa para voltar à unidade da ESF no dia seguinte.

Na terça-feira, Ana procura novamente o médico da Saúde da Família e relata o ocorrido. Preocupado com a dificuldade de Ana para marcar a consulta com o especialista e com seu estado clínico, que parecia agravar-se com o aumento do volume da secreção, o médico prescreve um antibiótico e resolve solicitar uma mamografia com urgência, mesmo sabendo que a regra do município permitia apenas a solicitação desse exame por um especialista. O médico sabe também que esse não é um exame disponível no município e orienta Ana a buscar o município vizinho, localizando a unidade que realiza o exame. Ana segue para a cidade vizinha e vai para a unidade. Ao tentar realizar o exame descobre que também nesse município só realizam mamografia se solicitada por um ginecologista e não consegue marcar o exame.



Ana mais uma vez volta para casa sem solução para o seu problema. A angústia só aumenta a cada dia. Ela resolve ir até a capital para tentar realizar o exame. A capital fica a duzentos quilômetros de sua residência e exigirá que Ana fique distante de casa por alguns dias. Ana tem conhecidos na cidade e poderá contar com a ajuda deles. Em sua casa a comoção é total. O marido de Ana fica atordoado, não sabe bem como ajudar. Os filhos de Ana percebem a angústia da mãe e também se angustiam. Ana pede ajuda a uma irmã para os dias em que ficará fora. Dois dias depois, tendo resolvido como fazer para se afastar de casa, Ana vai para a capital. Na capital, Ana se depara com uma série de problemas. Apesar da oferta de serviços de saúde ser bem maior que em sua região, os problemas também são complexos: aparelhos quebrados, falta de profissional para manusear o equipamento, falta de médico para dar o laudo, filas para a realização de exame etc. Foram várias negativas, algumas com a mesma justificativa do município vizinho, condicionando o exame ao pedido de um especialista. Após várias tentativas e tendo passado quatro dias, Ana consegue finalmente marcar o exame para dois meses. Sua amiga da capital havia conseguido uma ajuda com um conhecido que trabalhava num hospital do município. Ana volta para casa. Já não estava mais com dor, pois o antibiótico tinha surtido efeito. Ana pega o exame. Curiosa lê o laudo, mas não consegue saber se o que tem é ou não ruim.

Ana leva o resultado ao médico do Saúde da Família.

- Doutor, só agora estou com o resultado da mamografia que o senhor me solicitou há três meses. Enfrentei tantos problemas... Só consegui fazer o exame na capital - explicou Ana.

- A senhora foi à unidade de que lhe falei? - questionou o médico.

- Sim, mas eles não aceitaram o seu pedido, disseram que só de especialista.

Na capital também não queriam aceitar, mas aí um conhecido da minha amiga que trabalha no hospital conseguiu para mim. Assim mesmo só depois de muito lamento.

- É, esse é um problema difícil de resolver..., mas vamos ao exame. Pelo que está aqui, a senhora tem uma imagem que sugere uma neoplasia, um câncer. Precisamos fazer rápido uma biópsia. Não podemos perder mais tempo - resume o médico.

- Ai, doutor, outro exame? - angustia-se Ana.

- Dona Ana, não vou lhe enganar, é preciso fazer o exame o mais rápido possível. Se for um câncer maligno podemos ter menos prejuízos, dependendo da nossa agilidade. Se demormos muito poderá lhe causar mais problemas. Assim, como já foi muito difícil realizar o primeiro exame vou fazer algo diferente desta vez. Vou recorrer direto à Secretaria Municipal de Saúde para



ver se eles conseguem agilizar a marcação da biópsia. Vamos tentar – disse o médico.

- Ai, meu Deus, isso é muito bom – diz Ana, aliviada.

O médico sai do consultório e conversa com a enfermeira. Depois de alguns telefonemas ele retorna e explica:

- Dona Ana, na Secretaria Municipal de Saúde, no gabinete do secretário, tem uma senhora que se chama Socorro. Ela é a responsável da Secretaria por tentar marcar exames complexos em outros municípios. A senhora irá até lá e levará o meu pedido para ela. Já explicamos toda a situação, basta entregar o pedido que ela explicará o que deve ser feito. Ana segue rápido para a Secretaria de Saúde, nem acredita que não terá que passar por tudo de novo para fazer um exame. Mas pensa: puxa vida, por que o médico não fez isso antes? Será que isso é só para quem está numa situação muito grave? E como ficam todas aquelas pessoas que não têm essa oportunidade de ir direto à Secretaria, pessoas como eu, meses atrás? Mas Ana para de se questionar. Era preciso resolver seu problema e ela não podia resolver o problema de todos. Chegando à Secretaria, Ana procura dona Socorro e lhe entrega o pedido do médico. Socorro olha o pedido e comenta:

- Mais uma biópsia de mama, quantas será que vamos solicitar esse mês? Já está difícil agendar. Filhinha, espera ali que quando eu tiver uma resposta eu te chamo. Ana senta-se numa sala cheia de outras pessoas, algumas ali na mesma situação de Ana, outras mais complicadas. Parecia até que Ana estava num pronto-atendimento. Todo mundo tinha um caso para contar.

Mais ou menos depois de uma hora e meia, Socorro chama Ana e lhe informa: “consegui agendar seu exame para daqui a dois meses lá na capital, foi o melhor que pude fazer. As unidades estão lotadas”. Ana sai mais uma vez desolada. O que fazer? Se aquela senhora não havia conseguido marcar o exame para antes de dois meses, ela sozinha não teria a menor chance. Ana pensa em fazer o exame particular, mas descarta rapidamente a ideia; as dívidas que acumulava não permitiam que ela pensasse nessa possibilidade. Após dois meses Ana realiza a biópsia e o resultado indica uma neoplasia maligna. Dessa vez ela lê o laudo e consegue perceber a gravidade. Leva rapidamente o laudo para o médico do Saúde da Família que decide encaminhá-la a um mastologista:

- Dona Ana, o que eu podia fazer eu já fiz, agora é preciso um tratamento com um especialista. O melhor tratamento está na capital, mas é melhor a senhora voltar à Secretaria de Saúde e procurar aquela mesma senhora da outra vez. Certamente será mais fácil. Já são seis meses desde a sua primeira consulta aqui no PSF, é preciso agilizar, lembre-se do que eu lhe disse da última vez [...].

Ana pergunta apreensiva:



- Mas onde eu farei esses exames?

- Aqui mesmo. Vou lhe indicar o setor de marcação de exames para que possa agendar - responde o médico. Ana respira aliviada. No setor de marcação de exames, Ana descobre que terá que fazer várias idas à unidade para realizar os exames, pois nem todos podem ser realizados no mesmo dia. Além disso, um dos exames teria que aguardar o conserto de um aparelho quebrado. Com isso, Ana levou quase três meses para fazer todos os exames solicitados e obter os laudos. Além dos exames, Ana tinha que participar de reuniões com outros pacientes em tratamento, com o objetivo de discutir e compreender melhor a doença e compartilhar suas angústias e expectativas.

As idas e vindas de Ana à capital oneravam seu orçamento e apenas faziam-na sentir-se mais e mais cansada. Um monte de questões sempre passava por sua cabeça: por que esses aparelhos estão sempre quebrados? Uma unidade não pode emprestar para a outra ou usar o equipamento da outra? Será que alguns exames mais simples não poderiam ser feitos no meu município? Ninguém pensa que tudo isso pode prejudicar ainda mais a vida das pessoas? Por que tantas reuniões de esclarecimento? E quem não tem dinheiro para pagar todas essas passagens, como fica? Vai ver que é por isso que muita gente falta e aí a dona Socorro ainda fica brava com a falta. Vai entender...

Na consulta com o mastologista para a avaliação dos resultados dos exames, Ana recebe a notícia de que fará uma cirurgia de retirada parcial da mama, mas que durante o procedimento cirúrgico será feita uma avaliação pelo médico patologista. Dependendo do resultado, a conduta poderá ser de retirada de toda a mama (mastectomia). Ana assina um termo de consentimento informado e tem sua cirurgia marcada para dali a três semanas. A cirurgia foi um sucesso, mas Ana teve que retirar toda a mama e ainda esvaziar o conteúdo ganglionar de sua axila, pois havia indícios de comprometimento metastásico. Após três semanas, Ana recebe alta hospitalar e é encaminhada para o serviço de oncologia clínica do hospital para iniciar o tratamento de quimioterapia. O hospital agenda a consulta com o oncologista para quatro semanas, e Ana se desespera, achando que é muito tempo de intervalo. Com medo, recorre a um dos mastologistas do ambulatório do hospital (aquele que lhe pareceu mais atencioso com ela).

- Doutor, desculpe-me incomodá-lo, sei que o senhor já está de saída, mas estou muito angustiada. Só consegui agendar a consulta com o oncologista para daqui a quatro semanas. Tenho filhos ainda para criar, doutor. Já estou há muito tempo tentando resolver meu problema, estou com muito medo... - intercede Ana.

- Calma, dona Ana, vou ver o que posso fazer - fala o mastologista. O médico pega o celular e liga para seu colega oncologista. Explica o caso e desliga o telefone. Dona Ana, na terça-feira que vem o doutor Carlos irá atendê-la. A senhora deve chegar cedo, ele fará um encaixe para a sua consulta.



- Obrigada, doutor. Nem sei como agradecer. Após essa consulta, popularmente chamada de “gato”, ela consegue iniciar as sessões de quimioterapia. Ana então passa a entender que dentro do hospital não existe um fluxo correto entre os diversos serviços envolvidos no tratamento de uma patologia como a sua, e que as relações informais, associadas à simpatia, são elementos importantíssimos para a obtenção de resultados.

Ana passou os quatro meses seguintes em tratamento com quimioterapia; depois foi encaminhada para o setor de radioterapia.

Na radioterapia, enfrentou outras dificuldades: as já conhecidas, como as filas e a indisponibilidade de aparelhos, e outras de natureza clínica e econômica. As aplicações diárias causavam queimaduras e obrigavam Ana a suspender as aplicações. A falta de dinheiro e a ausência de apoio do município dificultavam seu deslocamento. Ana conclui, após um ano, a pior parte de seu tratamento, mas, como seu tumor tinha receptores hormonais positivos, pelos próximos cinco anos ela deveria tomar a medicação, fornecida pelo hospital. Nos cinco anos seguintes Ana terá que ir à capital buscar o seu remédio, rezando para que ele não esteja em falta na farmácia.

Ana levou um grande choque após a cirurgia, ao descobrir que estava sem a mama e que teria ainda que se submeter por um tempo ao tratamento de quimioterapia e radioterapia. Todo o tratamento deprimia-a ainda mais. De volta para casa, não encontrava consolo. Sentia-se envergonhada, inútil, não sabia mais como se posicionar diante dos filhos e do marido. Enquanto esteve no hospital, o ritmo acelerado dos profissionais parecia não dar espaço para uma conversa sobre esses sentimentos”

Texto extraído do Caso de Ana do Caderno do Curso de Gestores do SUS (OLIVEIRA, 2009).

Para Refletir

- De que modo os serviços de saúde, particularmente o que você está vinculado, têm produzido barreiras, ao invés de produzir acesso ao cuidado necessário ao usuário, quando este procura pelo serviço?
- Você, enquanto profissional de saúde, tem se deparado com que tipo de fragilidades (de formação e/ou pessoais) quando tenta levar em conta outras formas de existência do usuário, que nem sempre condizem com prescrições de sua profissão e/ou sua concepção de mundo?
- Ao olhar para a forma como a Rede está organizada em seu território e/ou ao se deparar com certos “casos de usuários”, tal organização tem permitido muito mais barreiras ou acesso aos cuidados?

