

## **Acolhimento ao paciente do Serviço de Assistência Especializada (SAE): proposta de implantação de um folder educativo**

The Specialized Assistance Services (SAE) to patient:  
proposed deployment of an educational folder

Cássia Patrícia Jorge da Costa<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Enfermeira do Hospital Barão de Lucena. Especialista em Atenção Psicossocial e Auditoria de Sistemas de Saúde. Recife, PE, Brasil. E- mail:cassia.pat@hotmail.com.

### **RESUMO**

As ações de educação em saúde são essenciais para a conscientização quanto ao autocuidado da população em geral. A infecção pelo Vírus da Imunodeficiência Humana (HIV) e a Síndrome da Imunodeficiência Adquirida (AIDS) requerem para o portador conhecimentos que garantam a integralidade da sua assistência. Há a necessidade da oferta de informações importantes sobre a doença e sobre a rotina do serviço, na ocasião do primeiro contato com o paciente. No entanto, existem fatores inerentes ao novo usuário e/ou ao serviço que interferem na compreensão destas informações. Neste artigo, objetiva-se relatar a experiência de construção de um material educativo proposto para o atendimento ao paciente inicial no SAE. Este material visava direcionar o paciente inicial do SAE de um serviço público de saúde da cidade do Recife –PE, através de orientações indispensáveis à primeira consulta. Para embasar o instrumento foi utilizada a experiência dos integrantes da equipe do SAE do Hospital Barão de Lucena - HBL e as orientações registradas em manuais e protocolos do Ministério da Saúde. Considera-se que o produto deste trabalho poderá contribuir para uma melhor compreensão da pessoa vivendo com HIV/Aids (PVHA) que procurar assistência no serviço, objetivando a continuidade do cuidado.

**Palavras-chave:** Síndrome de Imunodeficiência Adquirida . Acolhimento. Educação em Saúde.

### **ABSTRACT**

The actions of health education are essential for awareness of self-care in the general population. Human Immunodeficiency Virus (HIV) infection and Immunodeficiency

Syndrome (AIDS) acquiring require the carrier to guarantee completeness of their assistance. There is a need for the provision of important information about the disease and about the routine service, the first contact with the patient. However, there are inherent to the new user and/or service factors affecting the understanding of this information. This article aims at the construction of an educational material, containing the necessary guidance to the first consultation, targeted to the initial patient SAE of a public health service of the city of Recife – PE. To support the instrument, the SAE team of Barão Lucena Hospital members' experience was used and guidelines manuals and protocols registered in the Ministry of Health. It's considered the product of this work as been a contribution to a better understanding of the person living with HIV/AIDS (PVPA) to seek assistance service, aiming for continuity care.

**Keywords:** Acquired Immunodeficiency Syndrome . User embracement. Health Education.

## **INTRODUÇÃO**

Uma das concepções mais generalizadas sobre educação em saúde é aquela cujas atividades se desenvolvem mediante situações formais de ensino-aprendizagem, funcionando como agregadas aos espaços das práticas de saúde (BRASIL, 2007). Essa prática, muitas vezes, focalizada apenas no desenvolvimento de comportamentos e hábitos saudáveis, faz com que os educandos tornem-se meros espectadores do processo, em que a educação é um ato de depositar saberes.

Já a concepção crítica da educação, que pretende ser uma ação para a conscientização, para a mudança e para a libertação; solicita uma relação de proximidade entre os profissionais e a população. Nessa relação educativa é inevitável que ocorra uma dupla modificação de comportamento, decorrente de uma coletiva produção do conhecimento, visto que ambos, profissional e usuário, são portadores de saberes distintos (BRASIL, 2002).

Brasil (2009) reafirma a educação em saúde como sendo um conjunto de práticas do setor que contribui para aumentar a autonomia das pessoas no seu cuidado e na relação com os profissionais e os gestores a fim de alcançar uma atenção de saúde de acordo com as necessidades.

A proximidade dos profissionais com os pacientes precisa ser estabelecida desde o primeiro contato, e se fortalecer nos encontros subsequentes, caracterizando “uma ferramenta tecnológica de intervenção na qualificação de escuta, construção de vínculo, garantia do acesso com responsabilização e resolutividade nos serviços” (BRASIL, 2006, p. 18).

Segundo Brasil (2009, p.11), o acolhimento é:

“[...] uma das diretrizes de maior relevância ética/estética/política da Política Nacional de Humanização do SUS: Ética, no que se refere ao compromisso com o reconhecimento do outro, na atitude de acolhê-lo em suas diferenças, suas dores, suas alegrias, seus modos de viver, sentir e estar na vida. Estética, porque traz para as relações e os encontros do dia-a-dia a invenção de estratégias que contribuem para a dignificação da vida e do viver e, assim, para a construção de nossa própria humanidade; Política, porque implica o compromisso coletivo de envolver-se neste “estar com”, potencializando protagonismos e vida nos diferentes encontros”.

Quando se trata do acolhimento às Pessoas Vivendo com HIV/Aids (PVHA), torna-se necessário enfatizar a relevância ética do acolhimento, já que a descoberta do diagnóstico é uma situação traumática para as pessoas, sendo imprescindível uma conduta de escuta ativa, que se favorecida, fortalecerá a formação de vínculo entre o profissional e o usuário.

As PVHA por estarem infectadas com um vírus, até hoje, impossível de ser eliminado e por estarem sujeitas a preconceito e discriminação, estão expostas a estados de sofrimento psíquico e transtorno mental, sendo necessária uma acolhida que amplie as possibilidades de enfrentamento da doença (BRASIL, 2012).

Trabalhar essa situação requer novos olhares e a construção de saberes interdisciplinares. Por se tratar de pessoas com diferentes condições de instrução e cultura, é necessário utilizar informações em uma linguagem simples e clara, que garanta o entendimento do paciente, levando a uma resolutividade adequada a cada caso. Para tanto, as articulações entre os membros da equipe multidisciplinar, por meio da discussão de casos e da elaboração de documentos que sistematizem o serviço são importantes. De acordo com o Manual de Atenção em Saúde Mental dos Serviços Especializados em DST/AIDS da Secretaria de Vigilância em Saúde, Departamento de DST, Aids e Hepatites Virais, a abordagem ao indivíduo deve ser planejada e orientada sob aspectos fundamentais com uma escuta ativa, como também:

[...] que a abordagem seja individual, focada no sujeito, a existência de protocolos que indiquem os procedimentos a serem adotados diante de algumas temáticas mais comuns, facilita a abordagem e amplia a capacidade de intervenção de profissionais, propiciando o vínculo com o usuário. (BRASIL, 2012, p.38).

No âmbito da epidemia do HIV/Aids, foram criados em 1994, os SAE, e implantados em vários estados brasileiros. Trata-se de pontos de atenção especializada que ofertam um conjunto de ações voltadas à assistência, prevenção e tratamento às PVHA.

Estes serviços podem estar inseridos em hospitais de pequeno, médio e grande porte, policlínicas, Centros de Testagem e Aconselhamento (CTA), Centros de Atenção Psicossocial (CAPS), Unidades Básicas de Saúde (UBS), dentre outras configurações institucionais (BRASIL, 2012).

O objetivo do SAE é prestar um atendimento integral e de qualidade aos usuários, por meio de uma equipe de profissionais de saúde composta por médicos, psicólogos, enfermeiros, farmacêuticos, nutricionistas, assistentes sociais, entre outros. O serviço tem como principais atividades o incentivo ao autocuidado, atividades educativas de adesão ao tratamento e prevenção de comorbidades, orientação e apoio psicológico, realização de exames de monitoramento, cuidados de enfermagem, controle e distribuição de antirretrovirais, orientações farmacêuticas, dentre outras (BRASIL, 2012).

O acolhimento é um método de atendimento imprescindível no SAE, pois a formação de vínculo e de uma relação de confiança deve existir, desde o primeiro contato com o usuário portador de HIV/Aids, priorizando os aspectos subjetivos de cada indivíduo (BRASIL, 2007).

O usuário do SAE, em sua maioria, na ocasião do primeiro contato com a equipe, encontra-se fragilizado emocionalmente, preocupado e angustiado, o que pode dificultar à captação das orientações fornecidas neste momento, levando-o a não compreendê-las ou a esquecê-las de imediato (BRASIL, 1999).

Num contexto como este, é importante considerar a construção e a implantação de um impresso, como um folder educativo, contendo as informações básicas, que se aplicarão em todos os casos, a fim de facilitar a captação das orientações iniciais ao usuário do SAE.

O presente artigo tem por finalidade descrever a de construção de um material educativo proposto para o atendimento ao paciente inicial no SAE. O produto visava direcionar o paciente inicial do SAE e um hospital da rede estadual localizado na cidade do Recife –PE, através de orientações indispensáveis à primeira consulta.

## **METODOLOGIA**

Estudo de caráter exploratório descritivo, com abordagem qualitativa, constituído por três etapas, a saber: Análise observacional, Análise de textos do Ministério da Saúde e opinião dos profissionais.

A primeira foi constituída por uma análise observacional do comportamento dos pacientes iniciais do SAE do HBL. Nesta etapa foi verificado que após a consulta inicial com a equipe interdisciplinar, ainda restavam dúvidas sobre as orientações básicas fornecidas durante o acolhimento, levando alguns usuários a não realizarem os exames, ou a retornarem

ao ambulatório, com questões que, teoricamente, já haviam sido esclarecidas durante o primeiro acolhimento.

Na segunda etapa, realizou-se uma análise de manuais disponibilizados pelo Ministério da Saúde relativos à atenção ao paciente com HIV/Aids, durante o período de julho de 2013 a março de 2014, como também, em consulta ao site do Programa DST/AIDS do Ministério da Saúde.

Na análise dos manuais foram encontradas informações relacionadas ao sofrimento psíquico e ao transtorno mental em PVHA, à importância da interdisciplinaridade na assistência ao portador de HIV/Aids e à dimensão da escuta no acolhimento ao paciente do SAE. No site do Programa DST/AIDS do Ministério da Saúde foram encontrados os conceitos de HIV e AIDS, SAE, sua implantação e objetivo.

A partir dos resultados da análise, foi elaborado um folder educativo contendo as informações essenciais ao primeiro atendimento ao usuário portador do HIV, denominado Folder Piloto.

Na terceira etapa, buscou-se a opinião da equipe interdisciplinar do SAE / HBL, formada por uma enfermeira, uma assistente social, uma psicóloga e um médico. Para a colaboração da equipe, foi feito um convite informal de participação na pesquisa, sendo apresentado o folder piloto a fim de serem avaliados: os conceitos utilizados, a disposição do texto e as gravuras inseridas no instrumento, havendo a apreciação e colaboração de todos.

Na ocasião, foi obtida a concordância da utilização de suas opiniões e sugestões para as possíveis alterações e complementações do material educativo. Concomitantemente, requisitou-se, a aprovação da Instituição para a realização do trabalho, sendo concedida.

## **RESULTADO**

A partir da análise dos dados colhidos nos documentos e com os profissionais do SAE, foi identificado que o folder deveria conter informações sobre o Serviço de Atendimento responsável pelo acolhimento deste paciente no hospital; sua equipe, definições sobre a doença, exames e medicamentos; diretrizes para o acompanhamento do resultado do exame e seguimento após o resultado; contato do serviço de referência, e dentre outros, uma frase de apoio.

Oferecer informação ao paciente é uma ação estratégica fundamental para proporcionar apoio e oportunidade para o indivíduo não estar vulnerável ao adoecimento e a infecção com o HIV.

O Manual de Atenção em Saúde Mental dos Serviços Especializados em DST/AIDS da Secretaria de Vigilância em Saúde enfatiza que a vulnerabilidade individual está associada

a comportamentos e depende do grau e da qualidade da informação de que os indivíduos dispõem sobre o problema, da sua capacidade de elaborar essas informações e incorporá-las ao seu repertório cotidiano e, também, das possibilidades efetivas de transformar suas práticas (BRASIL, 2012).

Selecionar qual a informação será disponibilizada ao usuário do Serviço de Atendimento especializado, apresentá-la de forma clara, objetiva e de acordo com a possibilidade de entendimento do paciente é uma das competências do serviço.

O Manual complementa:

“num serviço de DST/aids a dimensão subjetiva está presente desde o momento anterior à decisão de testagem até a revelação diagnóstica, no manejo da informação dentre os familiares e amigos, na convivência com o vírus, na introdução da medicação, no manejo dos efeitos colaterais e na construção de novas relações sociais, ou seja, sempre” (BRASIL, 2012).

Visando atender a estas diretrizes, o conteúdo do material elaborado, figura 1, foi dividido em 06 páginas, com as informações objetivas, descritas a seguir:

1. Significado da sigla SAE: Com uma explicação simples, porém completa, do que significa o trabalho de um SAE, para que o paciente entenda que está no lugar certo.
2. Apresentação da equipe interdisciplinar.
3. Conceito do HIV, formas de transmissão e doenças oportunistas.
4. Exames de CD4 e Carga Viral com orientações mínimas sobre o que são os linfócitos TCD4.
5. Antirretrovirais (ARV): Conceito acrescentado após a publicação pelo Ministério da Saúde do Protocolo Clínico e Diretrizes Terapêuticas para Manejo da Infecção pelo HIV em Adultos, em dezembro de 2013.
6. Passo a passo após a solicitação dos exames: Para que o usuário percorra corretamente o caminho mostrado.
7. Os itens ATENÇÃO e IMPORTANTE: contêm orientações de autocuidado necessárias para a manutenção da saúde.
8. Dicas para cuidar da saúde mental: Orientações para estimular o convívio social do novo paciente.
9. Identificação da autora, colaboradores e referência.
10. Pensamento motivador de Vinícius de Moraes.
11. Endereço do HBL e contatos do SAE: foram informados para que o paciente sinta mais segurança em saber que poderá entrar em contato sempre que precisar.


**Figura 1.** Resultado final do folder educativo construído para o paciente inicial do SAE do HBL. Recife, 2014.

**IMPORTANTE**

- Procure sempre um equilíbrio emocional (a psicóloga do SAE pode ajudá-lo neste sentido);
- Lembramos que o álcool, o fumo e outras drogas podem influenciar na baixa das defesas do organismo!**

**DICAS PARA CUIDAR DA SAÚDE MENTAL:**


- Cultivar relações afetivas e sociais positivas;
- Compartilhar sentimentos, pensamentos e desejos com alguém de sua confiança;
- Ocupar o tempo de forma produtiva, tais como: trabalho, estudo, lazer e família;
- Viver o presente sem deixar de realizar planos para o futuro.



**ELABORAÇÃO**  
Cássia Costa—Enfermeira  
**COLABORAÇÃO**  
Cleide Sazaiva—Assistente Social  
Roseli Mariz—Psicóloga  
Vladimir Guimarães—Médico Infectologista  
**REFERÊNCIA**  
www.aids.gov.br/aids. Acessado em

**PENSAMENTO**

*"Por mais longa que seja a caminhada, o mais importante é dar o primeiro passo."*  
**Vinicius de Moraes**




**HOSPITAL BARÃO DE LUCENA**  
End: Avenida Casanga, 3860—  
Ipuúnga—Recife—PE

**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA—SAE**  
Tel: (81) \_\_\_\_\_  
OBS: LIGAR DAS 14:00 ÀS 17:00H

**FALAR COM:**  
Enfermeira \_\_\_\_\_  
Assist. Social \_\_\_\_\_  
Psicóloga \_\_\_\_\_  
Email: saebaraoelucena@gmail.com


**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA SAE**




**SEJA BEM-VINDO !**

---

**SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA ESPECIALIZADA—SAE**



Olá! Você está ingressando hoje no Serviço de Assistência Especializada—SAE, do Hospital Barão de Lucena (HBL). Este Programa trabalha exclusivamente com pessoas portadoras do HIV/Aids. Certamente, você encontra-se cheio de dúvidas e incertezas com relação ao seu diagnóstico. É por isso que estamos aqui, para atendê-lo da melhor forma possível. O SAE do HBL é formado por uma Equipe Interdisciplinar composta por 01 Assistente Social, 01 Enfermeira, 01 Médico e 01 Psicóloga. Esta equipe irá acompanhá-lo a partir de agora.



**Mas, afinal, o que é o HIV?**

O HIV é um vírus que, ao entrar no sangue, atinge o sistema imunológico, e deixa o organismo incapaz de combater as infecções.

Ele pode ser transmitido de algumas formas:

- Relações sexuais, sem o uso do preservativo;
- Objetos perfuro-cortantes contaminados;
- Transfusão sanguínea, com sangue não testado;
- Da mãe para o bebê, na gestação, parto e amamentação.

Do início da contaminação leva-se vários anos até a pessoa apresentar algum sintoma. Mas, com o passar do tempo, começam a surgir as chamadas doenças oportunistas, que pela queda das defesas, atacam o organismo. Por isso, preste atenção as alterações do seu corpo.

Exemplos de sintomas e de doenças oportunistas: tuberculose, fungos na boca, diarreia prolongada, perda de peso, febre persistente, etc.

**O que fazer para se cuidar, a partir de agora?**

Você está no caminho certo!


Vamos, agora, acolhê-lo, registrar alguns dados pessoais, orientá-lo e solicitar alguns exames.

Dentre eles, estão os exames de CD4 e Carga Viral (CV).

CD4 são as células de defesa que o vírus ataca, e Carga Viral é a quantidade de vírus no sangue.

**E o remédio para o vírus, quando inicia-lo?**

A partir de dezembro/13, o Ministério da Saúde recomenda o início dos Antirretrovirais (ARV) - medicamentos que controlam o HIV - por todo o paciente portador do vírus. É claro que, se estiver bem, e com bons níveis de CD4, o médico discutirá com você o início do tratamento.




**PASSO A PASSO, APÓS A SOLICITAÇÃO DOS EXAMES:**

- Autorizar os exames de CD4 e CV no Setor de Autorização de Exames, no térreo, próximo ao elevador.
- Pegar os exames autorizados, e comparecer ao laboratório em uma quinta-feira, em jejum, no máximo às 07 horas da manhã. Levar os formulários autorizados, as demais solicitações, o cartão do HBL e o cartão SUS.

- Ligar para o SAE (telefone no verso), das 14 às 17h, e comunicar à enfermeira, assistente social ou psicóloga a data da coleta dos exames.
- Você também deverá ligar para o número no verso, caso não realize os exames, para podermos orientá-lo neste sentido.
- A partir daí, vamos marcar sua consulta médica, que será por volta de 30 dias, após a coleta. Ligaremos informando a data.
- As consultas ocorrerão da seguinte forma:
  - Consultas médicas: inicialmente, a cada 02 ou 03 meses.
  - Consultas e atendimentos com a enfermeira, psicóloga e assistente social. Sempre que necessário, por solicitação sua ou da equipe.

**ATENÇÃO**



**Para o sucesso do tratamento, é necessário que você tenha alguns cuidados, como:**

- Comparecer as consultas na data e horário marcado;
- Realizar todos os exames solicitados;
- Tomar o ARV no horário correto;
- Alimentar-se corretamente;
- Realizar exercícios físicos.

Fonte: Elaborado pela autora.

Cabe ressaltar que o uso de termos técnicos foi minimizado, de modo a facilitar a compreensão por parte do público alvo. Vale salientar que a pesquisa deu-se junto à equipe especialista no assunto, visando, posteriormente sua aplicabilidade aos usuários.

### **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A análise do estudo revela um instrumento educacional completo, com informações que atendem as demandas biopsicossociais do usuário recém admitido, a partir das opiniões dos profissionais do SAE, que avaliaram o resultado final do folder constituído. Considerando a limitação referente aos pacientes não alfabetizados, sugere-se um reforço e repetição das orientações básicas, independente do tempo que possa levar a consulta, e um acompanhamento mais próximo para estes casos.

Acredita-se que, avaliando o conteúdo do folder, a opinião e participação da equipe interdisciplinar, este produto em muito poderá contribuir para o conhecimento e assimilação de todas as informações fornecidas ao novo paciente. Dentro do SAE/HBL, esta estratégia será de grande valia na garantia do seguimento do tratamento e da integralidade da assistência.

Sugere-se que quando o Folder for distribuído seja realizada uma pesquisa com os usuários para compreender o alcance que o folder possui na captação das orientações iniciais e identificar pontos a serem melhorados.

### **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério da Saúde. **Aconselhamento em DST, HIV e Aids - diretrizes e procedimentos básicos**. Brasília, 1999. 25p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Política Nacional de promoção da saúde**. Brasília, 2006. 41p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Acolhimento nas práticas de produção da saúde**. Brasília, 2006. 43p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Diretrizes para o Fortalecimento das Ações de Adesão ao Tratamento para Pessoas que Vivem com HIV e AIDS**. Brasília, 2007. 32p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Manual de adesão ao tratamento para pessoas vivendo com HIV/Aids**. Brasília, 2008. 133p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Acolhimento e classificação de risco nos serviços de urgência**. Brasília, 2009. 56p.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Atenção em saúde mental nos serviços especializados em DST/Aids**. Brasília, 2012. 128p.



\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Alternativas assistenciais à Aids no Brasil:** as estratégias e resultados para a implantação da rede de SAE. Disponível em: <<http://www.aids.gov.br/udtv/bolepide/alternativas.html>>. Acesso em: dez. 2013.

\_\_\_\_\_. Ministério da Saúde. **Protocolo clínico e diretrizes terapêuticas para adultos vivendo com HIV/Aids.** Brasília, 2013. 216p.

*Recebido em: 09/09/2014.*

*Aceito em: 06/11/2014.*

*Publicado em: 12/12/2014.*