

ALÔ, ENFERMEIRO!

(Uma voz amiga para usuários do Icesp)

Enfermeiros realizam atendimento telefônico, 24 horas por dia, para esclarecer dúvidas de pacientes oncológicos tratados no Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (Icesp). O serviço Alô, Enfermeiro recebe cerca de 2,5 mil ligações por mês. Desse total, 90% dos questionamentos são esclarecidos pelo telefone. Com isso, evita-se o deslocamento desnecessário ao Instituto. Apenas 7% dos casos exigem a ida ao Icesp para orientação médica.

Ação de humanização cria vínculo com paciente oncológico. Enfermeiro que passa orientações pelo telefone é o mesmo que atende no consultório

Sessenta por cento das chamadas relacionam-se a dúvidas sobre os sintomas que surgem nos dias seguintes à aplicação da quimioterapia, como diarreia, febre, queda de cabelo, fadiga, náusea e calor excessivo. Os usuários também indagam sobre assuntos relacionados às atividades cotidianas: se é permitido depilar-se ou fazer a barba, qual é a alimentação adequada durante o tratamento e a forma de ingestão das medicações prescritas, por exemplo.

No restante das ligações (40%), o paciente quer saber resultado de exame de sangue (realizado após quimioterapia) e acertos de agendamento de quimioterapia e radioterapia. Ele também usa o serviço telefônico para instrução sobre troca de curativo e manuseio correto de dreno com sonda em casos pós-cirúrgicos.

Ramal móvel – Daniela Vivas dos Santos, gerente de enfermagem do Icesp e responsável do Alô, Enfermeiro, explica que o serviço foi criado em maio de 2008 para esclarecer as dúvidas acima, que surgem após o retorno à residência: “Não se trata de um serviço de *call center*. O enfermeiro, responsável pelo atendimento telefônico, é o mesmo que atende o doente no consultório presencial. Assim, criam-se vínculos e uma relação de confiança entre o profissional e o paciente”.

Quinze a 20 enfermeiros do Icesp são os responsáveis pelo Alô, Enfermeiro. De acordo com o tipo de câncer, há enfermeiros (das 7 às 19 horas) de plantão no hospital que acompanham o paciente do início ao fim do tratamento. Esses mesmos profissionais, que conhecem o histórico do paciente, fazem o acompanhamento no telefone.

O sistema de ramais é móvel, o que permite atendimento das ligações em qualquer local do hospital. Apenas no período noturno, ou final de semana e feriado, quando há poucas chamadas, é que as dúvidas são esclarecidas pelos supervisores de enfermagem.

Serviço essencial – No início, o Alô, Enfermeiro funcionava de segunda a sexta-feira, das 7 às 19 horas, depois foi ampliado para atender também nos finais de semana e feriados. Desde dezembro de 2008, recebe as chamadas 24 horas por dia. “Antes do programa, pacientes vinham ao hospital para fazer perguntas simples ou esclarecer dúvidas sobre sintomas que poderiam ser resolvidos pelo telefone. Em outros casos, as pessoas não vinham ao Icesp e ignoravam os sintomas, que se agravavam e exigiam assistência médica. O serviço telefônico é importante porque identifica precocemente o problema, que pode ser solucionado em casa”, frisa a coordenadora Daniela.

Ela diz desconhecer na rede pública serviço telefônico direcionado ao paciente oncológico. No Icesp, o paciente é apresentado ao programa de huma-



Paciente do Icesp fala com o próprio enfermeiro que o atende

nização Alô, Enfermeiro logo no início do tratamento.

“Quando comecei o tratamento, eu estava muito doente e era minha irmã que usava o serviço para tirar dúvidas sobre remédios, alimentação e sintomas após quimioterapia”, conta Samira Fouad Salah, 37 anos, moradora em Campo Limpo, em tratamento de um linfoma no Icesp desde 2010. A partir de dezembro do ano passado, quando retornou ao trabalho e está melhor de saúde, Samira

sempre liga para o seu enfermeiro, depois das sessões de quimioterapia, para saber o resultado do exame de sangue e as condições de sua imunidade. “Como não posso me ausentar toda hora do trabalho, o serviço facilita minha vida. Acho essencial. Só vou ao hospital quando ele me diz que estou com a imunidade baixa”, informa Samira.

Viviane Gomes
Da Agência Imprensa Oficial

IEA oferece três cursos em agosto

O Instituto de Economia Agrícola (IEA), da Secretaria Estadual de Agricultura e Abastecimento, vai oferecer cursos de extensão e atualização com o objetivo de contribuir para transferência de conhecimento e aprimoramento profissional de quem trabalha no setor.

O primeiro curso, *Turismo Rural: Estratégias de Desenvolvimento*, ocorre em 9 e 16 de agosto, das 9 às 13 horas. Tem como docente Andreia Roque, professora da área de turismo e meio ambiente, presidente da ONG Instituto de Desenvolvimento do Turismo e sócia da Operadora Brasil Rural. Entre os tópicos estão os conceitos fundamentais sobre turismo rural, interpretação do ambiente, concepção e gestão de produtos turísticos rurais, além de *marketing* e comercialização. O valor do curso é de R\$ 360. Estudante e funcionário público pagam R\$ 310.

Nos dias 22 e 29 agosto, também das 9 às 13 horas, o pesquisador do IEA Vagner Azarias Martins vai ministrar *Introdução ao Sensoriamento Remoto Agrícola*. Martins é graduado em estatística. No programa, características dos sistemas



Turismo Rural é um dos cursos oferecidos pelo IEA

orbitais de sensoriamento remoto utilizados na agricultura, níveis de aquisição de dados, comportamento de culturas agrícolas, índices espectrais de vegetação, extração de informações de imagens orbitais para agricultura e aplicações de técnicas de sensoriamento remoto. A carga horária

é de 8 horas e o custo de R\$ 350. Para estudante e funcionário público, R\$ 300.

O curso *Introdução ao Sistema GPS de navegação e aplicações* será oferecido em 24 e 31 agosto, das 9 às 13 horas e das 14 às 17 horas. A carga horária será de 11 horas, com aulas de Marcos Adami,

graduado em Ciências Econômicas. O custo é de R\$ 550 (estudante e funcionário público pagam R\$ 490). Entre os temas estão cartografia e GPS, noções de cartografia, modelos da Terra e sistemas de referência (Datum), sistema de coordenadas, mapeamento e representação cartográfica, escala e precisão posicional, sistemas de navegação por satélites artificiais, estrutura do sistema GPS, tipos de receptores, métodos de posicionamento, principais comandos do aparelho de navegação.

Em todos os casos, descontos para grupos devem ser solicitados diretamente à coordenação de cursos e são apenas 25 vagas para cada um.

Da Assessoria de Imprensa da Secretaria Estadual da Agricultura e do Abastecimento

SERVIÇO

Informações e local dos cursos:
IEA: Avenida Miguel Stéfano, 3.900 –
Água Branca – São Paulo - SP
Telefones: (11) 5067-
0466/0526/0455/0460/0481