

# Caso Antônia<sup>1</sup>

01

**D**outora Marcela trabalha na equipe de Estratégia Saúde da Família COOASF, em Santa Fé, há dois anos, desde sua formatura. Seu horário de trabalho é das 8h às 12h e das 13h às 17h. Tem 6224 pessoas na sua área de abrangência, numa região de baixo nível socioeconômico da periferia da cidade.

Ela está atendendo sua última consulta agendada da manhã. São 11h30, quando Denise, a Técnica em Enfermagem, interrompe a consulta e fala, na frente do paciente em atendimento, que a Dona Antônia — que ela já atendeu várias vezes — está fazendo uma confusão 'lá na frente' porque diz que precisa ser atendida e ela, Denise, não sabe mais o que fazer. Dra. Marcela pede para a técnica que converse com Dona Antônia sobre o motivo da consulta e que volte com a resposta quando ela terminar o atendimento que está fazendo.

Denise volta falando: — 'Que mulher difícil, doutora! Já falei pra ela que, a essa hora, não dá mais para consultar, para ela voltar à tarde, mas ela diz que não pode. Diz que está com dor para urinar e que vai reclamar na secretaria se não a atendermos. Precisa ver, fez o maior barraco na recepção. Disse que quer falar com a senhora de qualquer jeito'.

Logo em seguida, chega a coordenadora da Unidade: — 'Doutora Marcela, a senhora não pode atender essa senhora? Ainda não é meio-dia!'

Dra. Marcela olha o relógio: 11h45. Pensa que, se atender essa senhora, provavelmente perderá parte da sua uma hora de almoço, pois tem que retornar às 13h. Ouve a voz da senhora ao lado do consultório reclamando. Lembra que Antônia já consultou algumas vezes por constipação intestinal e que elas têm bom vínculo. Sente-se sem saída, pois será mais difícil negar o atendimento para a paciente do que atender e se atrasar, apesar de estar cansada por ter atendido 16 pacientes.

Dra. Marcela: — Entra, Antônia! O que está acontecendo?

Dona Antônia: — Ai, Doutora, que bom que me atendeu! Está queimando quando faço xixi!

Dra. Marcela: — Há quanto tempo?

Dona Antônia: — Desde ontem. E dá vontade de 'ir no banheiro' toda hora e só sai um pouquinho.

Dra. Marcela: — Teve febre?

Dona Antônia: — Não.

Dra. Marcela: — Mais alguma coisa?

Dona Antônia: — Um pouco de dor aqui em baixo, na barriga.

<sup>1</sup> O Caso Antônia, baseado nos casos complexos da Sociedade Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, de autoria de Marcela Dohms, foi adaptado para o curso de Especialização em Saúde da Família da UFCSPA pelos professores Aline Correa de Souza, Fernando Neves Hugo, Gisele Nader, Luciana Pinheiro e Marcelo Gonçalves.

Dra. Marcela: — É só uma infecção urinária, vai tomar este antibiótico aqui, Ciprofloxacina, por 7 dias. Não tem aqui, tem que comprar. Em 2 dias, a senhora já deve estar melhor. Se não melhorar, a senhora volta aqui, mas tem que chegar mais cedo, Dona Antônia, que neste horário fica difícil atender a senhora.

Dona Antônia: — Tá bom, a senhora me desculpe pela confusão, mas é que aquela mocinha lá da frente me estressou e eu tenho que trabalhar à tarde, não posso perder esse emprego. Tenho andado muito estressada, sabe. Já perdi uma tarde de trabalho no mês passado por causa dos meus dentes... ainda tenho muita dor à noite... Então tive que pegar uma ficha porque, como eu faltei a uma consulta agendada, o dentista me colocou de novo na fila de espera.

Dra. Marcela revisa o prontuário e a lista de problemas e vê que já tinha abordado a questão do estresse em outra consulta e tinha sugerido que ela participasse de grupos na unidade de saúde. Lembra pelo prontuário que ela é casada, 55 anos, com filhos casados que não moram mais com ela e que trabalha como auxiliar de cozinha num restaurante. Também observou que o dentista havia planejado um longo tratamento odontológico há dois anos e que a usuária não tinha conseguido manter as vindas agendadas.

Dra. Marcela: — A senhora veio num daqueles grupos que lhe falei?

Dona Antônia: — Não consegui vir, só trabalho, Doutora. Agente tem que pagar as contas, 'né'?

Dra. Marcela: — Mas a senhora precisa de um tempo só para a senhora, um tempo para o lazer, para relaxar, fazer uma atividade física...

Antônia começa a chorar.

Dona Antônia: — Não tenho tempo pra nada, Doutora. Não agüento mais tanta coisa. Trabalho o dia todo, meu trabalho já é estressante e, quando chego em casa, tenho que limpar a casa, fazer janta pro marido, quase nem vejo meus filhos que moram longe. Estou tão cansada...

Dra. Marcela: — Calma, Antônia.

Dra. Marcela alcança um papel-toalha para ela secar o rosto.

Dona Antônia: — Devo estar doente, Doutora, estou sempre gripada. Olha só, meu nariz fica escorrendo, estou sempre espirrando, não melhora nunca. Será que tudo isso é do estresse? - coça o nariz várias vezes durante a sua fala.

Dra. Marcela: — Realmente, a senhora anda estressada, mas isso pode ser uma rinite alérgica. Vamos fazer assim: vou passar um outro medicamento, a Loratadina, para usar por uns dias. A senhora passa na recepção e marca um retorno para a gente conversar mais sobre esse estresse e para me contar como ficou com as medicações. Tente dar um jeito de vir no grupo de relaxamento, no de ginástica ou no de trabalhos manuais. Vá até lá para me contar o que a senhora sentiu. Combinado?

Ao sair, encontra a enfermeira Viviane, que acaba de chegar do seu turno de visita domiciliar.

Enf<sup>a</sup> Viviane: — Oi, Dona Antônia. Está aqui pela senhora ou algum problema com seu esposo?

Antônia: — Oi, Viviane, hoje vim pra mim mesma, o João tem passado bem, graças a Deus, depois daquela última crise do tal broncoespasmo ele 'tá' bem, tomando os remédios, sempre, não pode deixar de tomar, nem pode se exercitar muito.

Enf<sup>a</sup>. Viviane: — Pois é, com asma não se brinca. Ficou asma mesmo o diagnóstico do seu João?

Antônia: — Ficou sim, Dra. Viviane. A Dra. fez os exames e, no final das contas, deu asma.

Viviane: — Então tá certo, melhoras pra senhora.

Dona Antônia foi à recepção e só tinha vaga para o retorno em três semanas. Retorna contando que melhorou dos sintomas urinários com o antibiótico prescrito, mas que continua “sempre gripada”. Diz que até melhorou um pouco com a Loratadina, mas, depois que terminou a medicação, voltou a sentir os mesmos sintomas. Além disso, reclama que voltou a ter constipação intestinal, ficando cerca de três dias sem evacuar. Já usou óleo mineral e está seguindo as orientações alimentares sem melhora. Conta que veio no grupo de relaxamento que ocorre semanalmente na Unidade de Saúde e diz que gostou muito, que aprendeu alguns exercícios respiratórios que têm ajudado quando fica nervosa. Quanto ao seu tratamento odontológico, a usuária ainda não havia sido chamada para completar o tratamento. A rotina da equipe de saúde bucal está focada na atenção integral das crianças até 7 anos e gestantes, mas para os demais usuários, Jerônimo, o dentista, garante duas fichas para urgências por dia e mantém uma lista de espera para tratamento completado. A demanda por atendimento tem sido tão grande que a gestão municipal já está planejando ampliar o funcionamento das Unidades para garantir Pronto-Atendimento em Saúde Bucal.

A usuária também não conseguiu ainda começar uma atividade física regular, mas pensa em entrar para a ginástica com uma amiga que conheceu no grupo. Continua trabalhando bastante e se sente muito sozinha. Reclama do marido, que não a ajuda em nada em casa e que sente muita falta da filha que casou há pouco tempo, que era com quem conversava e quem a ajudava. Não gosta do seu trabalho, porque é muito cansativo, fica muitas horas lavando louças ou cortando alimentos. Pensa em mudar de emprego, diz que está procurando, mas que é difícil porque ‘não tem estudo’.