

CARTILHA DO COLABORADOR

ENTREVISTA



**Serviço de Aconselhamento Genético
da
Universidade Estadual de Londrina**

**Projeto financiado com recursos da Secretária de
Estado da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior –
SETI – FUNDO PARANÁ**

Autoria

Natália Sanches
Natália Ramos Bim
Renata Fernanda Bacaro
Gabriela de Campos Aguiar
Yasmin Natália Santos de Oliveira
Mariana Fernandes Aniz
Jéssica Cristina Eurich
Renata Grossi



**Londrina
2017**

O que é o SAG-UEL

O Serviço de Aconselhamento Genético (SAG) da Universidade Estadual de Londrina (UEL) é gratuito e constituído por uma equipe multidisciplinar, com médico, psicólogo, biólogo e outros profissionais da área da saúde. O objetivo do Serviço é atender pessoas encaminhadas com suspeita de alteração genética, realizando o exame de cariótipo, informando sobre a anomalia em questão, aconselhando quanto às possibilidades de acompanhamento e oferecendo suporte psicológico ao paciente-família. Para tanto, o Serviço possui etapas, sendo: agendamento; entrevista; coleta de sangue; resultado; supervisão com a psicologia; devolutiva e suporte psicológico; caso seja necessário apoio psicológico e acompanhamento do caso.

O que é o exame

O Exame realizado na UEL é chamado de bandamento G, trata-se de uma análise dos conjuntos de cromossomos. Na UEL conseguimos contar se existem os 46 cromossomos, ou se há pedaços de algum cromossomo faltando ou sobrando. Nos casos que faltam ou sobram cromossomos, é possível ver qual deles está alterado. Isso é muito importante porque dependendo de qual cromossomo está alterado as consequências causadas para o paciente são diferentes.

Precisa ficar claro que existem diferentes tipos de exames do cariótipo, que são capazes de fazer análises mais complexas. Deste modo, no exame aqui realizado o resultado pode não apontar alteração, mas se você fizer um exame mais detalhado, talvez, seja possível identificar alguma alteração.

Entrevista

Neste processo, a entrevista pode ser definida como uma interação verbal entre duas ou mais pessoas em uma complexa rede de influências mútuas, onde uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação. É importante ressaltar que o entrevistado descreve os eventos como foram percebidos por ele, não necessariamente retratando a realidade.

Entrevista no SAG-UEL

Para o SAG-UEL, entendemos que conhecer como determinada experiência afetou o paciente em questão é essencial, pois também consideramos a entrevista como um processo em que o entrevistador pode fornecer acolhimento àquela pessoa.

Sendo primeiro contato com o paciente, percebe aspectos comportamentais verbais e não verbais referentes ao entendimento que o paciente/família tem quanto ao serviço e ao exame, expectativas quanto ao resultado, dentre outros aspectos essenciais. As informações coletadas serão utilizadas para estruturar devolutiva e suporte psicológico de forma a abarcar seus propósitos com eficácia.

Habilidades

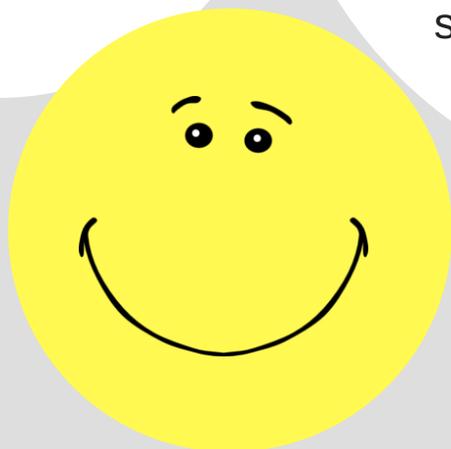


Empatia

Imaginar-se no lugar do outro de maneira a perceber como o contexto o afeta, validando seus sentimentos e emoções. Implica compreender e aceitar a outra pessoa como ela é, sem pré-julgamentos.

Simpatia

acolher o paciente de forma amistosa, estando sensível a ele



Assertividade

utilizar linguagem acessível, clara e honesta, tendo o cuidado de não violar os direitos e sentimentos da outra pessoa.



Observação

estar sensível ao paciente, prestando atenção em aspectos verbais (tom de voz, por exemplo) , não-verbais e também a concordância entre o que fala e o que faz. Ex: quando o paciente/família diz que o resultado não irá alterar sua vida porém ao relatar se emociona.





Habilidades



Conhecimento sobre o Serviço

não passar informações incorretas a respeito do serviço e estar atualizado quanto a elas, para que o paciente não receba informações equivocadas.



Direcionamento da coleta de dados

conseguir manter o controle da entrevista na medida do possível, não desconsiderando o que o paciente trazer, mas retomando aspectos que não foram contemplados.

Lidar com imprevistos

pedir ajuda aos membros do serviço quando precisar, pensar em alternativas para realização da entrevista caso a sala não esteja disponível, entre outros.

Paciência

ter a clareza de que a situação é ansiogênica para o paciente e sua família, e então responder todas as questões que possam surgir de forma clara e acolhedora. Também ter a compreensão que muitas vezes frustrações podem ocorrer. Ex: o paciente não aparecer ou não querer realizar a entrevista.



Orientações Técnicas

Local: Ambulatório do Hospital das Clínicas

Dia da semana: Segunda-feira

Horários:

7h30 às 10h entrevistas

10h às 10h30 supervisão com geneticista

10h30 às 12h confecção das pastas física e virtual

Vestimenta:

Usar nos atendimentos vestimentas discretas, não usando blusas decotadas, roupas fitness, shorts, saias curtas, regatas, bermudas, chinelos, bijuterias extravagantes e “piercings” chamativos. Além disso, o uso do jaleco na data da coleta é obrigatório.

Pré-requisitos

Para realização da entrevista, o colaborador deve ter em mãos a **ficha de encaminhamento** postada pelo colaborador administrativo no grupo SAG-UEL do Facebook e também o **roteiro de entrevista** disponível na sala do SAG. Além disso, deve estar vestido adequadamente com jaleco. Ao chegar no Ambulatório do Hospital das clínicas (HC) deve se dirigir à **recepção da pediatria** e solicitar a chave da **sala de lactação** (onde a entrevista acontece).

Etapas

- Monitorar a chegada e recepcionar a família e/ou paciente;
- Explicar o que é o SAG-UEL e do TCLE;
- Realizar a entrevista;
- Esclarecer dúvidas;
- Fechar a sala e devolver a chave na recepção da pediatria;
- Supervisão com o biólogo geneticista;
- Confecção das pastas física e virtual;
- Supervisão com a psicologia.

Monitorar a chegada e recepcionar usuário e /ou família

Verificar na recepção amostras se os pacientes agendados já chegaram. Se sim, serão encaminhados a sala para entrevista. Caso ainda não tenham chegado, o colaborador deve aguardar no máximo até às 10h, sempre monitorando na recepção.

Já na sala de entrevista, o colaborador deve apresentar-se e explicar brevemente o objetivo da entrevista.

Explicar o que é o SAG-UEL e o TCLE

O colaborador deve apresentar o Serviço de Aconselhamento, suas etapas e localizar o paciente em qual etapa se encontra. Uma sugestão é utilizar a apresentação do Serviço presente no início dessa cartilha.

Também é importante verificar quais informações o paciente já possui acerca do exame, sempre ressaltando os principais pontos. Mesmo se o paciente relatar que conhece o serviço e o exame, o colaborador deve reforçar as informações fazendo uma breve revisão.

Qualquer informação relacionada a suspeita do diagnóstico deve ser repassada ao usuário apenas na devolutiva quando o resultado do exame já estará em mãos (cerca de 30-40 dias). O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido deve ser apresentado antes de começar a entrevista. Consiste em um documento que o paciente/responsável assina concordando que as informações coletadas serão utilizadas apenas para fins acadêmicos e científicos garantindo sigilo quanto às informações pessoais do paciente.

Entrevista e esclarecimento de dúvidas

Deve-se tentar preencher o máximo de campos presentes no roteiro. Vale salientar que nem sempre os usuários saberão responder às perguntas, cabendo ao entrevistador reformulá-la ou fazer os manejos necessários (como mudar a ordem das perguntas) para obter informações sem ferir os direitos e sentimentos do entrevistado.

Falar numa linguagem acessível ao usuário, em tom de voz adequado, sem punir, criticar ou fazer apontamentos inadequados. Entendemos o acolhimento como essencial,

especialmente nesse momento em que muitas vezes o paciente tem pouca ou nenhuma informação acerca de sua condição, o que pode favorecer um estado ansiogênico para o usuário e sua família.

Ao final da entrevista, o colaborador deve perguntar e esclarecer as dúvidas que podem surgir quanto ao serviço, exame e prazos. Responder apenas o que tiver certeza para não orientar os pacientes errado.

Deve reforçar que o diagnóstico só estará disponível na devolutiva e que será nesse momento que o paciente será esclarecido sobre as condições genéticas e/ou seus desdobramentos.

Feito isso o colaborador deve fechar a sala e devolver a chave na recepção da pediatria.

Supervisão com o biólogo geneticista

O colaborador deve se direcionar ao SAG e procurar pelo geneticista.

Deve apresentar o caso selecionando as informações mais relevantes no contexto (como histórico familiar, médico etc). Diante do caso, o geneticista responsável fará os encaminhamentos necessários.

Confecção da pasta virtual

O colaborador deve:

Acessar a conta do SAG-UEL no dropbox na seguinte ordem:

SAG;

casos 2017.

Criar uma pasta para o paciente contendo:

capa;

entrevista digitada;

ficha de encaminhamento.

Confecção da pasta física

Deve conter:

Capa (mesma que a virtual);

Termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) assinado pelo usuário;

Entrevista escrita;

Entrevista impressa (a mesma da pasta virtual);

Ficha de encaminhamento.

Supervisão com a psicologia

As supervisões com a psicologia acontecem às quartas-feiras à partir das 17h30 no Departamento de Psicologia Geral e Análise do Comportamento (PGAC), sendo imprescindível a presença de todos os colaboradores do Serviço.

É nela que os colaboradores da entrevista irão apresentar os casos da semana com as informações mais relevantes. A partir das informações selecionadas e apresentadas na reunião que outros encaminhamentos serão feitos, como por exemplo o apoio psicológico.