

(a) \_\_\_\_\_

Parecer CoBi 004/2011 – “Paciente do IMREA, agressivo ameaça servidores a vir armado devido a demora do atendimento.”

### **Parecer CoBi nº : 004/2011**

**Título:** Paciente do IMREA agressivo ameaça servidores a vir armado devido a demora do atendimento.

#### **Considerações:**

A Dra. V. M, em reunião realizada no dia 12 de maio de 2011 apresentou o relato de ocorrência naquela Unidade Clínica, conforme segue:

“O nosso serviço – unidade Clínicas do IMREA HC/FMUSP – está enfrentando problemas com um paciente, o senhor R.C.D.C.

Conforme informação de nossa funcionária (T. F), ao procurar nosso serviço pela primeira vez, exaltou-se na recepção, pois na ocasião não estávamos agendando triagem porque a unidade estava em reforma. Devido a isso, foi encaminhado para a nossa ouvidoria, que o encaixou em triagem no dia 05/11/10 em nossa unidade Vila Mariana. Após a triagem, o paciente foi agendado para avaliação inicial na unidade Clínicas com a Dra. D.L, médica fisiatra, para o dia 08/12/10.

No dia da avaliação, o paciente já chegou irritado, agredindo verbalmente os funcionários da recepção e chegando a dizer: “Se eu voltar e vocês não agendarem, vocês vão ver” e “isto é uma porcaria”, jogando um pedido de raios-X na mesa da recepção. Devido a estas agressões e desacato aos funcionários, neste mesmo dia, encaminhamos o paciente para o nosso serviço de psicologia. Nossa psicóloga concluiu que o mesmo deveria ser encaminhado para o Instituto de Psiquiatria, para onde foi encaminhado e parece estar fazendo seguimento.

Conforme nos relatou a funcionária D.P.S, o paciente telefonou para o nosso serviço em 02/05/11 às 15h00min, solicitando laudo médico e antecipação de sua consulta que já estava agendada para 25/05/11 às 13h30min com a Dra. D. L. A funcionária informou ao paciente que não haveria esta possibilidade, pois a agenda da médica já estava preenchida até junho e, devido a isso, o paciente exaltou-se fazendo a seguinte ameaça: “Dia 25 estarei aí e essa doutora vai ver do que sou capaz; vou estar armado e quem vai ver?”

Em 03/05/11, a Diretora Administrativa do IMREA (Sra. M.L.S.S) e a funcionária T. F. procuraram o NILO para verificar quais as medidas de segurança que poderiam ser tomadas em relação a isso.

Transferimos a médica em questão para outra unidade do IMREA, visto o teor das ameaças e o desgaste emocional gerado na mesma. Ela fez boletim de ocorrência, acompanhada da funcionária D.P.S, em 04/05/11 na 14ª DP.

Em 04/05/11 procurei o NuDi e fui atendida pela Dra. M. M. que me orientou fazer relatório sobre todos os fatos ocorridos e as medidas tomadas para informar a Diretora Executiva do IMREA (Dra. M. H. M) e o senhor Superintendente do HC/FMUSP.

Em relação ao exposto, tenho as seguintes dúvidas:

1. depois de desacatar funcionários, ameaçar os profissionais no seu local de trabalho, gerar grande transtorno com a necessidade de deslocarmos os pacientes que faziam seguimento com a médica para a outra unidade e criar um clima de medo na unidade (“vou estar armado”), ainda assim, temos que atender tal paciente? Neste caso, não é válido o **Art. 331 do Código Penal** - Desacatar funcionário público no exercício da função ou em razão dela: **Pena** - detenção, de 6 (seis) meses a 2 (dois) anos, ou multa?

2. no caso de termos que atender este paciente, o profissional que o atenderá pode usar medidas para sua proteção como gravar o atendimento, estar acompanhado de um policial e de outras testemunhas?

“Desde já, agradeço sua atenção e aguardo um parecer”.

Com relação às questões formuladas temos a considerar, em primeiro lugar, que não se trata no momento de considerar a possibilidade de caracterização de crime, diante das ameaças, considerando a tentativa de solucionar o problema por meio de medidas administrativas; e em segundo lugar a proposição da CoBi responde a indagação.

Para a elaboração do parecer algumas manifestações durante o debate na CoBi nos orientaram:

1. quando o paciente (R.C. D.C) procurou o serviço, exaltado na recepção, porque não estava ocorrendo agendamento – a unidade estava em reforma, foi o mesmo encaminhado (“encaixe”) para a triagem em outra unidade (Vila Mariana). Na percepção de membros da CoBi isto pode ter sido entendido pelo paciente com um gesto de aceitação (submissão) da Instituição ao seu protesto;

2. quando da avaliação, novamente, o Sr. R.C, “chegou irritado, agredindo verbalmente os funcionários da recepção”. Diante deste comportamento, corretamente, o paciente foi encaminhado para o serviço de psicologia.

3. de fato, diante do comportamento e em benefício do paciente o encaminhamento foi acertado. Apesar de toda dificuldade a equipe procedeu de maneira a garantir a continuidade de atendimento na instituição. Em relação ao comportamento do Sr. R.C surgiu a suspeita da apresentação de alguma forma de transtorno mental. Posteriormente foi esclarecido que o paciente tem diagnóstico de F39 Transtorno do humor [afetivo] não especificado e vem sendo acompanhado em CAPS da Zona Norte;

4. na sequência dos fatos relatados o paciente solicitou o laudo médico e antecipação de sua consulta, por telefone, e diante da negativa exalta-se e faz a seguinte ameaça: “Dia 25 estarei aí e essa doutora vai ver do que sou capaz; vou estar armado e quem vai ver?”. Estamos, agora, diante de uma situação em que se coloca a possibilidade de um desfecho não desejável;

3. toma-se a seguinte decisão: “Transferimos a médica em questão para outra unidade do IMREA, visto o teor das ameaças e o desgaste emocional gerado na mesma. Ela fez boletim de ocorrência, acompanhada da funcionária D.P.S, em 04/05/11 na 14ª DP.” e procura-se o NuDi, a Diretora Executiva do IMREA e o senhor Superintendente do HC/FMUSP, sendo então a CoBi;

A CoBi acolheu a exposição e após esclarecimentos e amplo debate sobre os fatos orientou a Dra. V. da seguinte maneira:

**“que na próxima consulta do paciente, ele deverá estar junto a um segurança e na sala do consultório se necessário será revistado. Caso ofereça algum sintoma agressivo, a Médica alertará sobre a possibilidade de alta administrativa”. Recomenda-se a presença de acompanhante e o atendimento ser realizado por médico do sexo masculino”.**

No dia 22 de setembro de 2011 a CoBi, diante das informações da Dra. V., volta a discutir o caso do IMREA.

A Dra. V. nos informa que:

1. O paciente foi atendido por médico;
2. Foi mobilizado o NILO;
3. O Serviço Social comunicou que o paciente não seria mais atendido no IMREA e sim encaminhado, entretanto, no dia 19 de maio o paciente foi atendido e não assumiu o encaminhamento, manifestando que deseja continuar sendo atendido no IMREA;
4. A médica que havia sido ameaçada voltou a atender no IMREA;

5. Insistiu-se mais uma vez que o Sr.R.C. não tem indicação para ser atendido no IMREA, seu problema de saúde está controlado e que o mesmo vem ao serviço para retirar seu laudo para efeito de licença médica.

Diante do exposto e debatido, alguns aspectos devem ser ressaltado para que decisão da CoBi represente a melhor possível:

1. Desde o início houve preocupação da Instituição no atendimento adequado ao paciente em suas necessidades de saúde e administrativas (emissão de laudo). Entretanto, em resposta, o paciente apresentava-se com exigências descabidas e com atitudes agressivas tentando intimidar os profissionais de saúde e da administração do IMREA;

2. Houve necessidade em determinado momento do distanciamento, de seu local de trabalho, da médica que o atendia por ter sido ameaçada, a despeito da mesma estar em pleno direito de recusar atender o paciente de acordo com o basilar princípio da autonomia, pois a situação não configurava nenhuma emergência;

3. A instituição manteve-se coerente com o princípio de que: "todo esforço deve ser feito para a pessoa seja atendida, e receba o benefício do atendimento"; o que se discute é o limite da aceitação ou não das exigências, imposições e individualização de um determinado paciente que se manifesta de maneira descabida quando do seu atendimento no serviço público;

4. Marchi, M.M. e Sztajn, R., em texto sobre autonomia e heteronomia entre profissionais de saúde e usuário discutem as condições de um possível equilíbrio nestas relações e afirmam: "Em suma, os profissionais de saúde e os usuários dos serviços de saúde, no desfrute de suas liberdades e na prática da autonomia, estão sujeitos às limitações heterônomas, desde que não sejam espúrias sob o enfoque ético, que visem assegurar o respeito dos direitos e liberdades dos demais e satisfazer às justas exigências da moral, da bioética, da ordem pública e do bem-estar social.

5. No caso em tela este desejado equilíbrio entre os profissionais de saúde e o usuário foi e tem sido rompido pelo usuário, o Sr. R.C.

6. Se não vejamos: a Portaria do Ministério da Saúde nº 1.820, de 13 de agosto de 2009, que dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde, expressa no seu Artigo 6º que "toda pessoa tem responsabilidade para que seu tratamento e recuperação sejam adequados e sem interrupção". Para dar cumprimento a este artigo notadamente se destaca os incisos:

II - expressar se compreendeu as informações e orientações recebidas e, caso ainda tenha dúvidas, solicitar esclarecimento sobre elas;

III - seguir o plano de tratamento proposto pelo profissional ou pela equipe de saúde responsável pelo seu cuidado, que deve ser compreendido e aceito pela pessoa que também é responsável pelo seu tratamento;

VI - contribuir para o bem-estar de todos nos serviços de saúde , colaborando com a segurança e a limpeza do ambiente;

VII - adotar comportamento respeitoso e cordial com as demais pessoas que usam ou que trabalham no estabelecimento de saúde;

7. No período em que o Sr.R.C. foi atendido na Instituição, foram tomadas todas as providências cabíveis e adequadas, para seu tratamento. As orientações foram adequadas à suas queixas, no limite da capacidade do IMREA;

8. Por meio do seu comportamento inadequado e assumidamente ameaçador o Sr.R.C. rompeu com um sistema de regras de atenção à sua saúde, ou seja, na sua condição de usuário, por suas atitudes acabou comprometendo a segurança da Instituição e colocando em risco terceiros;

9. Agindo desta mesma maneira o comportamento do Sr.R.C envolve questões éticas que rompem com a relação médico-paciente, norteadora da boa prática médica. As ameaças aos médicos que o atendem, as exigências descabidas, as atitudes agressivas quebraram os vínculos

da relação, não só médico-paciente como também institucionais, comprometendo a continuidade e acompanhamento do Sr.R.C no IMREA.

10. Adita-se que o paciente, por todas as evidências dos cuidados com a sua saúde, não tem mais indicação de ser atendido no IMREA inclusive considerando a vocação e as responsabilidades da instituição na atenção aos casos de maior complexidade que para lá são encaminhados.

11. Sem dúvida o Sr.R.C. deve continuar sendo acompanhado para “manutenção” de sua condição de saúde, o que de fato, pode ser feito no contexto do sistema regionalizado de saúde, e não em um serviço da complexidade do IMREA. Os últimos atendimentos do Sr.R.C. no IMREA foram para “a troca do laudo médico” que o que pode perfeitamente ser oferecido em outro serviço para tal fim destinado.

12. Decorre, portanto, que não sendo competência do IMREA prestar assistência médica ao Sr. R.C o mesmo deve ser orientado para procurar outro serviço do sistema de saúde que atenda suas necessidades trabalhistas. Por cautela, poderíamos pensar que o IMREA seria o único serviço de saúde para atender o caso específico do Sr.R.C. Esta “exigência” não se sustenta quando se considera que o caso do Sr.R.C não tem nenhuma especificidade, é um caso de rotina e pode ser atendido em outro serviço do sistema único de saúde;

13. Em tese, e por precaução, deve-se separar e entender, que: se de um lado o atendimento de um paciente, especialmente no serviço público, é um direito e sempre ocorrer em seu benefício; por outro, quando o paciente dificulta seu atendimento e esgotadas todas as possibilidades interação em seu benefício ocorre uma ruptura intransponível como ocorreu no caso do Sr.R.C.

Portanto, considerando que no momento e neste caso houve a quebra do vínculo de relacionamento do Sr.R.C. com os médicos, com a enfermagem, com os funcionários, enfim com o IMREA, a CoBi deve sugerir o encaminhamento do Sr.R.C para atendimento em outra unidade de saúde dentro do sistema de regionalização do Sistema Único de Saúde.

---

Prof. Reinaldo Ayer de Oliveira  
Relator  
Membro da CoBi

---

Sra. Liliâne da Silva  
Revisora  
Membro da CoBi

Aprovado em sessão de 26.01.2012, da CoBi.

vcn/