

# Qualidade de vida e suporte humanizado a quem possui necessidades íntimas de saúde

Programa da empresa dinamarquesa Coloplast oferece atendimento gratuito e personalizado à estomizados e pessoas com incontinência urinária



Foto: Divulgação

*Joyce de Souza*  
Estomaterapeuta e Gerente do Programa Coloplast Ativa

A Coloplast, empresa dinamarquesa especializada em produtos e cuidados com estomia, continência, urologia e tratamento de feridas, oferece desde 2002, no Brasil, um atendimento gratuito e personalizado à usuários de produtos para estomia ou cateterismo intermitente. O Programa Coloplast Ativa, que visa proporcionar segurança, qualidade de vida e apoio personalizado às pessoas com necessidades íntimas.

Hoje, no Brasil, são cerca de 120 mil estomizados e, entre os que têm incontinência urinária, os números aumentam de 6 mil a 8 mil novos casos por ano. Entre os estomizados, o câncer colorretal, as doenças inflamatórias intestinais e traumas abdo-

minais são as principais causas para o uso de bolsas de estomia. Além dos cadeirantes, o próprio envelhecimento da população brasileira também acarreta no uso de cateteres em função de disfunções miccionais. Ou seja, são números que só aumentam a cada ano.

Desde o primeiro contato, o enfermeiro tem que estabelecer uma relação de confiança, proximidade e acolhimento com esses usuários. Suas orientações promovem, sem dúvida, uma melhor qualidade de vida para essas pessoas, dando a elas empoderamento, independência e segurança, informando, inclusive, os seus direitos no atendimento pelo SUS, destaca Joyce de Souza,

gerente do Programa Ativa da Coloplast.

Para sabermos mais sobre o programa e a importância de um atendimento exclusivo e individualizado às pessoas com necessidades íntimas, conversamos com a Joyce, que, além de ser gerente do Programa Ativa da Coloplast também é estomaterapeuta.

**Revista Feridas:** O que é o Programa Coloplast Ativa?

**Joyce de Souza:** O programa Coloplast Ativa é um programa global da empresa dinamarquesa Coloplast, que oferece atendimento individualizado e suporte aos usuários gratuitamente e de forma ininterrupta, em todas as fases: da adaptação aos produ-

tos ao retorno à rotina de vida. Por isso, o programa Coloplast Ativa conta com atendimento personalizado de cerca de 60 enfermeiros (as) especialistas, atendimento telefônico pela Central Ativa, com aproximadamente 20 enfermeiras, psicólogos, fisioterapeutas e nutricionistas, e contato via e-mail, com conteúdo e dicas de, por exemplo, como viajar, quais roupas usar, alimentação, atividade física etc.

**Feridas:** Quem idealizou esse programa e de que forma ele ajuda as pessoas que fazem uso de bolsas de colostomia, cateteres urinários e curativos para feridas crônicas?

**Joyce:** O programa foi criado para oferecer um atendimento humanizado a pessoas que têm necessidades íntimas de saúde. São situações em que necessitam de orientação correta e individualizada, para que possam tirar todas as dúvidas e escolher os produtos mais adequados à sua condição de saúde. A proximidade com os usuários finais e profissionais da área da saúde é uma marca da companhia e que tem no programa global Coloplast Ativa um enorme reconhecimento nos 140 países em que está presente.

Na primeira fase de atendimento do Coloplast Ativa, no hospital ou na residência, o enfermeiro especialista leva ao usuário todas as informações importantes referentes à nova realidade para o uso adequado de cada produto. Na fase 2, de transição, é acompanhada a evolução e adaptação do usuário através da Central Coloplast Ativa, que

“

Desde o primeiro contato, o enfermeiro tem que estabelecer uma relação de confiança, proximidade e acolhimento com esses usuários. Suas orientações promovem, sem dúvida, uma melhor qualidade de vida para essas pessoas, dando a elas empoderamento, independência e segurança, informando, inclusive, os seus direitos no atendimento pelo SUS.

”

fará contato com os usuários por três meses, incentivando o auto cuidado e orientando a respeito da rotina ideal, prevenindo complicações. Na fase 3, que é a retomada da rotina, um(a) enfermeiro(a) Coloplast auxilia o usuário com informações relevantes, que também podem ser consultadas no site do Coloplast Ativa, para ter uma vida melhor, mais saudável e com menos preocupações. Todo o atendimento é gratuito e pode ser solicitado a qualquer momento que o usuário necessite.

**Feridas:** Desde quando existe o Coloplast Ativa?

**Joyce:** Desde 2002 no Brasil.

**Feridas:** Onde foram feitos os primeiros atendimentos e quais regiões abrange?

**Joyce:** O atendimento telefônico abrange todo Brasil e o presencial está presente em mais de 60 cidades de 24 Estados do Brasil.

**Feridas:** Como é realizado esse suporte ao paciente?

**Joyce:** No Brasil, o programa tem um formato diferenciado, em que oferece, além do atendimento telefônico pela Central Ativa, o atendimento residencial e hospitalar personalizado, individualizado, com suporte aos usuários gratuitamente e de forma ininterrupta, em todas as fases: da adaptação aos produtos ao retorno à rotina de vida. Na Europa, por exemplo, o programa Coloplast Ativa oferece esse mesmo suporte personalizado, com as mesmas regras e objetivos, mas exclusivamente pelo atendimento telefônico.



**Feridas:** Qual é o propósito desta iniciativa?

**Joyce:** A Coloplast tem como missão tornar melhor a vida das pessoas com necessidades íntimas de saúde. Através do Coloplast Ativa, temos proximidade com nosso usuário, o que nos ajuda a compreender suas necessidades além de promover segurança, informação, qualidade de vida e apoio personalizado. Estas são as metas do programa Coloplast Ativa.

**Feridas:** Como é feito atendimento a usuários de produtos para estomia ou cateterismo intermitente?

**Joyce:** Os usuários de produtos para estomia ou cateterismo intermitente precisam, primeiramente, fazer o cadastramento no programa Coloplast Ativa, que pode ser pela Central Ativa, pelo site ou por e-mail. A partir daí, é possível agendar uma visita para rece-

ber orientação profissional e personalizada.

O atendimento da enfermeira, seja em casa, no hospital ou a distância, será abordando o pilar clínico: orientando o usuário sobre anatomia e fisiologia, além de orientações sobre a cirurgia e/ou diagnóstico; o pilar técnico: a profissional passará todas as orientações sobre cuidados e higienização, além de uma avaliação individualizada direcionando os melhores produtos para cada necessidade, garantindo segurança ao usuário, e também um suporte educacional ao auxiliar nas dúvidas e informações de acesso aos produtos.

**Feridas:** Quais são os principais cuidados que se deve ter com pacientes estomizados?

**Joyce:** A abordagem do paciente deve ser de maneira estruturada e individualizada, de acordo com as suas necessidades de rotina diária e perfil corporal, a fim de

garantir uma vedação segura entre a estomia e a base adesiva, para que não ocorra vazamento. É comprovado através da prática clínica e evidências científicas que o vazamento está diretamente ligado aos problemas de pele, sendo responsável por mais de 70% das dermatites causadas pelo contato com o efluente. Além disso, o impacto na qualidade de vida é negativo, limitando as atividades físicas e sociais, principalmente. O acompanhamento e engajamento do paciente para o autocuidado é parte fundamental desta assistência: ele deve receber todas as orientações quanto à troca diária do seu equipamento coletor, higienização e cuidados com a pele periestomia. Vale ressaltar que especialistas no cuidado de pessoas com estomia recomendam o uso de bases adesivas convexas e adjuvantes para vedação, como anel moldável, para solucionar o problema do vazamento. ■