

1083 - ITINERÁRIO DO PACIENTE COM OSTOMIA DE ELIMINAÇÃO NA SAÚDE SUPLEMENTAR: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Tipo: POSTER

Autores: DOUGLAS SOUSA DE CARVALHO (UECE), DIEGO BERNARDE SOUZA DIAS (UFC), FLÁVIA BALUZ BEZERRA DE FARIAS NUNES (UFMA)

INTRODUÇÃO: A resolução normativa (NR) nº 325 de 2013 da Agência Nacional de Saúde Suplementar objetiva estimular a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelas operadoras de planos de saúde. Nesse sentido, faz-se necessário que a saúde suplementar realize ações voltadas ao cuidado centrado no usuário direcionadas as populações específicas. Neste contexto, a atuação da enfermagem tem se mostrado como uma estratégia eficaz para personalizaçãoda atenção prestada ao paciente com estomia de eliminação. **OBJETIVO:** Descrever a experiência da enfermagem especializada na atenção ao paciente estomizado quanto ao itinerário para dispensação de insumos no contexto da saúde suplementar. **Metodologia:** O presente resumo trata-se de um estudo descritivo de relato de experiência da Enfermagem, no período de agosto de 2024 a junho de 2025, em uma unidade ambulatorial voltada à assistência de pacientes com ostomias e lesões de uma operadora de saúde no estado do Ceará. O ambulatório oferece atendimento de enfermagem especializada e orientações educativas para os cuidadores e/ou usuários do plano de saúde quanto o seu itinerário mensal para a dispensação dos insumos garantidos pela RDC 325. **Resultados:** Inicialmente, o paciente entra em contato com o setor de atendimento ao público que redireciona o cliente/cuidador para a unidade ambulatorial visando um momento com o enfermeiro ou o estomaterapeuta do serviço objetivando realizar uma primeira triagem para conhecer o beneficiário com ostomia de eliminação. Durante esse processo, faz-se necessário um relatório médico contendo informações quanto nome completo, motivo da cirurgia, tipo de ostomia, tipo de cirurgia, permanência da ostomia, região abdominal do procedimento cirúrgico, data da realização, quadro clínico atual e definição dos equipamentos necessários. Após o cuidador/cliente deixar a requisição médica, o profissional solicita o contato do paciente ou do cuidador para contatar, futuramente, em um prazo de até 5 dias úteis, referente à dispensação dos insumos solicitados. Ademais, é realizada uma triagem à luz da RN 325 pelo enfermeiro estomaterapeuta quanto aos materiais necessários para o paciente utilizar durante o mês. Posteriormente, o enfermeiro agenda uma consulta para o paciente, presencial ou virtual, para conhecer o novo paciente do ambulatório e iniciar o processo educativo com o cliente e com seu cuidador quanto à adaptação da bolsa, uso de adjuvantes e como deve ser feita as solicitações nos meses posteriores. Por fim, marca o retorno para verificar se o processo de adaptação da bolsa coletora está sendo realizado com sucesso ou se precisa de reajustes no cuidado ou no quantitativo dos insumos dispensados para atender o paciente frente a sua necessidade. **CONCLUSÃO:** A atuação do enfermeiro especialista e qualificado para o atendimento na Saúde Suplementar, permite não apenas a dispensação adequada dos insumos, mas também o fortalecimento do vínculo terapêutico e o empoderamento do paciente e de seu cuidador frente ao cuidado com a ostomia de eliminação. O planejamento das consultas iniciais e subsequentes, pautadas na escuta qualificada e na educação em saúde, contribui significativamente para a adaptação ao uso da bolsa coletora, reduzindo intercorrências, desperdícios de materiais e diminuindo os custos operacionais.