

Serviços para Utentes com Cancro

# Estamos aqui para apoiá-lo

Informação para doentes,  
familiares e prestadores de  
cuidados

## Introdução

Este folheto foi elaborado para o informar sobre o apoio disponível para si e para aqueles que lhe são importantes no Imperial College Healthcare NHS Trust (ICHT).

O folheto descreve como pode aceder ao nosso serviço de apoio e aconselhamento e, como as nossas diferentes equipas trabalham em conjunto.

Lembre-se que as nossas equipas estão aqui para ajudá-lo durante todo o seu atendimento e tratamento no ICHT - não apenas no início. Nenhuma dúvida é demasiado grande ou pequena.

# Apoio dos nossos hospitais

## Serviço de navegação Macmillan

O serviço de navegação Macmillan (*The Macmillan navigator service*) é um serviço telefónico destinado aos utentes com cancro do ICHT, bem como aos seus familiares, amigos e prestadores de cuidados. Os navegadores são o primeiro e único ponto de contacto para quaisquer questões ou dúvidas que você possa ter.

A nossa equipa de navegadores pode:

- Fornecer-lhe informações sobre as suas consultas.
- Indicar-lhe a direção certa se não tiver a certeza com quem deve falar.
- Aconselhá-lo sobre os próximos grupos de utentes e eventos organizados pelo nosso serviço de apoio Macmillan e por outras instituições de caridade e/ou organizações locais.
- Aconselhá-lo sobre onde pode obter aconselhamento, ajuda e suporte.
- Agendar-lhe uma chamada de retorno do seu enfermeiro clínico especialista (CNS, *clinical nurse specialist*), se tiver uma dúvida clínica sobre o seu cancro ou sobre os seus cuidados.

Se preferir falar connosco noutra idioma, solicite um intérprete aos Navegadores quando os contactar.

O serviço de Navegadores Macmillan está aberto de Segunda a Sexta-feira, das 08:30 às 16:30 (exceto feriados). O serviço está encerrado para formação entre as 14:00 e as 14:45 às Quintas-feiras.

**Por favor, não ligue para o serviço Navigator se precisar de cuidados médicos urgentes ou se estiver em crise: Ligue para o 111 ou 999 para obter aconselhamento imediato.**

**Serviço de navegação Macmillan: 020 3313 0303**

## Enfermeiro Clínico Especialista (CNS)

O seu CNS é por vezes referido como o seu enfermeiro especialista, keyworker ou enfermeiro Macmillan. Trabalha em estreita colaboração com os consultores, oncologistas, cirurgiões e profissionais de apoio ao cancro como parte da equipa multidisciplinar (MDT). Poderá ter conhecido o seu CNS quando o informaram que tinha cancro, ou poderá conhecê-lo numa das suas primeiras consultas médicas.

O seu CNS está aqui para responder a quaisquer questões clínicas que possa ter e para o apoiar ao longo dos seus cuidados. Ele pode ajudá-lo a compreender o seu diagnóstico de cancro e as opções de tratamento que lhe são oferecidas. Se tiver alguma dúvida ou preocupação entre as consultas clínicas, pode ser útil falar com o seu CNS.

O seu CNS pode também dar-lhe conselhos práticos — por exemplo, como pode ter acesso a receitas médicas gratuitas enquanto doente com cancro e aconselhá-lo sobre o apoio emocional disponível. Se sentir que a sua saúde mental foi afetada pelo seu diagnóstico, o seu CNS poderá sugerir serviços que podem ajudar. Poderá sugerir grupos de apoio, aplicações ou serviços de apoio individual, ou aconselhar um encaminhamento para uma equipa especializada, como a nossa equipa de psico-oncologia.

Pode contactar o seu CNS ligando para o serviço de navegação Macmillan. Os navegadores tomarão nota das suas dúvidas e agendarão uma chamada com o seu CNS, para garantir que tenha um tempo dedicado para falar consigo. A maioria das chamadas de retorno são possíveis na mesma semana.

O seu CNS faz parte de uma equipa de CNS, pelo que poderá falar com mais do que um CNS enquanto estiver sob os nossos cuidados. Se não tiver a certeza de quem é o seu CNS, o serviço de navegação pode ajudá-lo a descobrir.

## Avaliação Holística de Necessidades (HNA)

Uma HNA é uma conversa entre si e um CNS ou profissional de apoio a doentes com cancro, na qual ouvimos falar de si como indivíduo. É mais uma oportunidade para nos dizer que tipo de apoio precisa.

A HNA não se refere apenas aos sintomas físicos do cancro ou aos efeitos secundários do tratamento, mas também de *quaisquer* necessidades ou preocupações que você possa ter.

Por exemplo, pode ter preocupações relacionadas com as suas finanças, sentir-se diferente em relação ao seu corpo ou ter dúvidas sobre a sua fé devido ao cancro.

Uma HNA é uma oportunidade para discutir o que é importante para si e ajuda-nos garantir que podemos apoiá-lo da melhor forma.

Geralmente, ser-lhe-á oferecida uma HNA no momento do diagnóstico e novamente quando você iniciar ou terminar o tratamento. Você pode solicitar um HNA adicional e pode fazê-lo através do serviço de navegador.

## Equipa de psico-oncologia

A equipa de psico-oncologia oferece um serviço especializado de cuidados psicológicos às pessoas diagnosticadas com cancro, bem como aos seus companheiros, famílias ou prestadores de cuidados.

A equipa é formada por psicólogos clínicos e conselheiros, que podem fornecer apoio em saúde mental e informações terapêuticas.

A equipa trabalha com pessoas que enfrentam dificuldades relacionadas ao cancro, como:

- Ansiedade, pânico ou preocupação que é difícil de controlar
- Sentir-se triste ou deprimido a maior parte do tempo
- Dificuldades em tomar decisões ou em lidar com tratamentos contra o cancro.
- Dificuldades de relacionamento, por exemplo, com um companheiro, família ou com a equipa do hospital
- Imagem corporal ou dificuldades sexuais

Se você acha que poderia beneficiar do suporte da psico-oncologia, fale com o seu CNS, que o pode encaminhar para este serviço, se apropriado.

## Serviço de Apoio Informativo sobre o Cancro da Macmillan

O serviço de apoio informativo sobre o cancro da Macmillan no nosso centro oferece apoio e informações emocionais, práticas e financeiras a qualquer pessoa afetada pelo cancro.

A equipa está aqui para ouvi-lo e apoiá-lo, quer tenha uma dúvida específica ou sobre o que deseja dizer. A equipa dedicará algum tempo para o conhecer e descobrir o que realmente importa para si e dar-lhe o apoio adequado.

Pode aceder a apoio presencial num dos nossos 2 centros, ou falar com a equipa por telefone ou e-mail. Não precisa de agendamento e pode falar com a equipa as vezes que necessitar - quer seja uma conversa única ou uma conversa contínua.

O serviço também organiza uma série de grupos semanais de pacientes online, que lhe dão a oportunidade de falar com outros pacientes sobre o cancro num ambiente descontraído. Não há qualquer compromisso de participar todas as semanas, pode entrar e sair conforme a sua disponibilidade e vontade.

O Consultor de Benefícios Macmillan também pode oferecer-lhe aconselhamento personalizado sobre apoio financeiro adicional e subsídios que possam estar disponíveis.

O serviço está aberto de Segunda a Quinta-feira, exceto feriados.

Os nossos centros estão localizados em:

- Hospital de Charing Cross, junto aos elevadores principais
- Hospital de Hammersmith, no centro Garry Weston

Para mais informações, contacte-nos através do número **020 3313 5170** e deixe uma mensagem ou envie um e-mail para [imperial.macmillansupportservice@nhs.net](mailto:imperial.macmillansupportservice@nhs.net)

# Outros apoios úteis

## Maggie's West London

Maggie's é uma instituição de caridade contra o cancro que fornece apoio emocional, prático e social a pessoas com cancro e aos seus familiares e amigos. O centro combina uma arquitetura bonita, espaços tranquilos, uma equipa profissional de apoio e a possibilidade de conversar e partilhar experiências com uma comunidade de pessoas que passaram por experiências semelhantes. Os centros Maggie's são locais acolhedores, amigáveis e informais, cheios de luz e espaço aberto, com uma grande mesa de cozinha no centro do edifício.

O Maggie's West London está localizado em Charing Cross Hospital, mas é independente do nosso hospital.

O centro está aberto de Segunda a Sexta-feira, das 09:00 às 17:00.

Para mais informações, entre em contacto com o **020 7386 1750**.

## Como posso fazer um comentário sobre a minha visita?

O nosso objetivo é fornecer o melhor serviço possível e a equipa terá todo o prazer em responder a qualquer dúvida que você possa ter.

Se tiver alguma sugestão ou comentário sobre a sua visita, fale com um membro do staff ou entre em contacto com o serviço de aconselhamento e ligação ao paciente (**PALS**, *patient advice and liaison service*) através do número 020 3312 7777 (das 10:00 às 16:00, de Segunda a Sexta-feira).

Também pode enviar um e-mail para o PALS a [imperial.pals@nhs.net](mailto:imperial.pals@nhs.net)

A equipa PALS ouvirá as suas preocupações, sugestões ou dúvidas e muitas vezes será capaz de ajudar a resolver problemas em seu nome.

Alternativamente, pode apresentar uma reclamação entrando em contato com nosso departamento de reclamações:

Complaints department, fourth floor, Salton House, St Mary's Hospital,  
Praed Street  
London W2 1NY

E-mail: [ICHC-tr.Complaints@nhs.net](mailto:ICHC-tr.Complaints@nhs.net)

Telefone: **020 3312 1337 / 1349**

### Formatos alternativos

Este folheto pode ser fornecido, a pedido, em letras grandes ou de leitura fácil, como gravação sonora, em Braille ou em línguas alternativas.

Por favor, envie um e-mail para a equipa de comunicações:

[imperial.communications@nhs.net](mailto:imperial.communications@nhs.net)

### Wi-fi

O Wi-fi está disponível no nosso Centro. Para mais informações, visite o nosso sítio web: [www.imperial.nhs.uk](http://www.imperial.nhs.uk)

