

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	1/12

TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO
2. OBJETIVO
3. ABRANGÊNCIA
4. DEFINIÇÕES E SIGLAS
5. RESPONSABILIDADES
6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO
 - 6.1. Transferência de Pacientes por Alta Social
 - 6.1.1. Nos Casos de Necessidade de Acolhimento Institucional
 - 6.1.2. Nos Casos de Pacientes Desacompanhados
 - 6.2. Transferências/Remoções de Pacientes para Internação Hospitalar
7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS
8. REFERÊNCIAS
9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO
10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR
11. ANEXOS
 - 11.1. Anexo I - Termo de Orientação – Conselho Regional do Serviço Social (CRESS)
 - 11.2. Anexo II - Orientação da Central de Recepção para acolhimento da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos

RESUMO DE REVISÕES		
MÊS/ANO	DESCRIÇÃO	PRÓXIMA REVISÃO
06/2022	Emissão Inicial	06/2028
01	Versão	

APROVAÇÕES			
ELABORAÇÃO/REVISÃO	CHEFIA	QUALIDADE	DIRETORIA
Flávia Thayná Tapajós Laisa Naiara Euzébio de Sá Lívia Rocha Abreu	Allan Pereira Novaes de Oliveira	Alessandrée Lopes Zorahyde Pires Cristiane Pacheco	Dr. Bruno sabino

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	2/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

1. INTRODUÇÃO

A alta social depende das necessidades sociais dos usuários, e é avaliado e acompanhado pelo assistente social. A saber, o processo da alta hospitalar expressa não somente responsabilizar o médico, mas a equipe multiprofissional pela saúde e o acompanhamento do usuário no âmbito externo e interno da unidade de saúde.

2. OBJETIVO

Orientar acerca da conduta profissional do Assistente Social perante solicitação de acolhimento em instituições da rede socioassistencial a pessoas que estejam de alta médica nas Unidades de Pronto Atendimento e Hospitais.

3. ABRANGÊNCIA

Todas as unidades geridas pela RioSaúde.

4. DEFINIÇÕES E SIGLAS

4.1. Definições

Não se aplica.

4.2. Siglas

CER - Coordenação de Emergência Regional

CRAF Tom Jobim - Central de Recepção de Adultos e Famílias

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	3/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

CRESS RN – Conselho Regional de Serviço Social do Rio Grande do Norte

NIR – Núcleo Interno de Regulação

SUS - Sistema Único de Saúde

UBS - Unidade Básica de Saúde

UPA - Unidade de Pronto Atendimento

5. RESPONSABILIDADES

As ações que não se encontram previstas nos art. 4º e 5º da Lei nº 8662/93, não são competências e nem são atribuições privativas dos/das assistentes sociais.

Considerando tais artigos, não cabe ao Assistente Social atuar na **regulação de leitos hospitalares e também na marcação ou remarcação de exames**, de acordo com o Termo de Orientação em Anexo.

A Lei 8662/93 dentre as atribuições e competências dos assistentes sociais não prevê a execução de tarefas de caráter burocrático e administrativo, “(...) ou seja, marcação de consultas ou cancelamento de consultas, exames ou remoções; atendimentos em recepção ou portaria que não sejam de âmbito da competência da matéria profissional; contatos telefônicos no que diz respeito à procura de vagas para remoção de pacientes; acompanhamento a banco ou similares para recebimento de benefícios, ou ambulância com acidentados, ou doentes ou pacientes com alta.

Tais atividades não são atribuições tampouco competências dos assistentes sociais, estando, portanto, impedido de realizar tais atividades, sob pena de responsabilização ética.”

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	4/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

6. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

6.1. Transferência de Pacientes por Alta Social

6.1.1. Nos casos de necessidade de acolhimento institucional:

- Notificar a equipe médica e de enfermagem, por meio de registro em prontuário multiprofissional, o processo interventivo que será realizado, para viabilizar a alta social do paciente;
- Notificar e solicitar aos órgãos competentes: **Ministério Público, Conselho Tutelar, Central de Recepção de Crianças e Adolescentes Ademar Ferreira de Oliveira (Casa da Carioca), Central de Recepção de Adultos e Famílias (CRAF Tom Jobim), Central de Recepção de Idosos Pastor Carlos Portela, Rio Mulher**, disponibilidade de vaga para remoção/transferência do usuário para acolhimento institucional.

OBS: É importante saber que para que ocorra a transferência social o laudo clínico precisa estar atualizado, ou seja, é necessário que o paciente esteja de alta médica. É importante salientar que para que ocorra a solicitação desta transferência, o paciente deve estar de alta médica e o laudo clínico precisa estar atualizado e completo (Conforme orientação no Anexo II - ORIENTAÇÃO DA CENTRAL DE RECEPÇÃO PARA ACOLHIMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS).

A solicitação deve ser encaminhada por e-mail para a Central de Recepção para Acolhimento da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos com os seguintes anexos:

- **Relatório Social** com todos os dados;
- **Documentação** do paciente, se tiver;
- **Laudo Médico contendo as seguintes informações:**
 1. Se o paciente ainda está usando medicação, se sim, qual medicação;
 2. Se está apto a administrar a própria medicação ou se necessita de auxílio;
 3. Se há necessidade de curativo, se houver, se consegue realizar sozinho;

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	5/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

4. Se o paciente está lúcido e orientado;
5. Se deambula sozinho;
6. Se é independente para alimentação ou necessita de ajuda de terceiros;
7. Se há necessidade de dieta específica ou alimentação diferenciada/parenteral;
8. Se realiza suas necessidades fisiológicas de forma independente ou se necessita de fraldas ou algum outro tipo de suporte; e
9. Se utilizar bolsa de colostomia ou sonda.

6.1.2. Nos casos de pacientes desacompanhados:

- Busca ativa por familiares e/ou responsáveis, após avaliação social;
- Se o paciente estiver em situação de rua, sem suporte familiar ou de rede de apoio para acolhê-lo na alta hospitalar, buscar parceria com o Centro de Referência Especializado para População em situação de rua (Centro POP) para os devidos encaminhamentos;
- Para pacientes com transtorno mental, verificar se há atendimento específico, em instituições da rede de atenção psicossocial, caso não haja, realizar as devidas orientações e encaminhamento à rede referida.

6.2. Transferências/Remoções de Pacientes para Internação Hospitalar

A busca por leitos na rede de referência hospitalar para pacientes em observação, caracteriza-se por ação direcionada ao **médico regulador** vinculada a um suporte administrativo/burocrático (Portaria GM/MS nº 2048/ 2002). Frente à necessidade de remoção/transferência de pacientes em observação nos setores supracitados, cabe ao Assistente Social do plantão intervir, prioritariamente, quando a situação envolver

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	6/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

necessidade de alta social da (o) usuária (o).

A saber, não se enquadra como atribuições e competências dos assistentes sociais realizar contatos telefônicos para os familiares e/ou responsáveis dos pacientes com a finalidade de informar a remoção dos mesmos, sobre transferência/vaga zero e agendamento de exames dos mesmos (como por exemplo: Cateterismo etc.).

Somente em casos em que o NIR não consiga contato com a família do paciente, cabe ao Serviço Social realizar a busca de tais com o intuito de dar resolutividade aos casos sociais da unidade de saúde. Consultar os art.4º e 5º da Lei de Regulamentação da Profissão.

7. FORMULÁRIOS E/OU DOCUMENTOS RELACIONADOS

Não se aplica.

8. REFERÊNCIAS

- Lei nº 8662/93 - Regulamentação da Profissão de Assistente Social.
- BRASIL. Portaria nº 204, de 17 de fevereiro de 2016.
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2016/prt0204_17_02_2016.html. Acessado em: 08/04/2022
- BRASIL. Portaria nº 2048, de 5 de novembro de 2002.
https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2002/prt2048_05_11_2002.html
- Código de ética do/a assistente social. Lei 8.662/93 de regulamentação da profissão. - 10ª. ed. rev. e atual. - [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, [2012].
- Parâmetros para Atuação de Assistentes Sociais na Política de Saúde. [Brasília]: Conselho Federal de Serviço Social, 2010. Disponível em:
[http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros para a Atuacao de AssistentesSociais na](http://www.cfess.org.br/arquivos/Parametros_para_a_Atuacao_de_AssistentesSociais_na)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	7/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

Saude.pdf. Acesso em: 4 março 2019.

- Resolução nº02/2020. Disponível em:
<http://cressrn.org.br/app/webroot/upload/files/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20022020%20CRESSRN%20-%20LEITOS%20E%20EXAMES.pdf>. Acesso em 18/04/2022.

9. TRATAMENTO DA DOCUMENTAÇÃO

Tipo Documental	Código de Classificação	Série Documental	Classificação de Acesso	Prazo de Guarda		Destinação
				Arquivo Corrente	Arquivo Intermediário	
Folha de assentamento evolutivo (SUPORTE DIGITAL; INTEGRA)	18.01.01.001	Prontuário do paciente	Restrito	A vigência esgota-se com o último registro	20 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Termos de alta e demais registros análogos (SUPORTE DIGITAL; INTEGRA)	18.01.01.001	Prontuário do paciente	Restrito	A vigência esgota-se com o último registro	20 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
E-mails, relatórios e demais registros (INTEGRA)	18.01.01.011	Expediente de material técnico da assistência social	Restrito	A vigência esgota-se com o último registro	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)
Termos de alta e demais registros análogos (SUPORTE FÍSICO)	18.01.02.005	Registro de controle das ações de urgência e emergência	Restrito	A vigência esgota-se ao final de cada ano	5 anos	Eliminação (de acordo com procedimentos técnicos estabelecidos pela Portaria "N" GI/AGCRJ nº 02, de 31 de janeiro de 2022)

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	8/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

10. MODIFICAÇÕES EM RELAÇÃO À REVISÃO ANTERIOR

Versão	Alteração	Data	Elaboração/Revisão	Validação	Aprovação
00	Emissão inicial	08/06/2022	Flávia Thayná Tapajós Coqueiro	Allan Pereira Novaes de Oliveira	Dr. Daniel da Mata
01	Inseridas alterações referente ao item 6 - Descrição do Procedimento	20/06/2024	Flávia Thayná Tapajós Laisa Naiara Euzébio de Sá Lívia Rocha Abreu	Allan Pereira Novaes de Oliveira	Dr. Bruno Sabino

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO

POP.MULTI.001

DATA

06/2024

REVISÃO

06/2028

PÁGINAS

9/12

TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL

11. ANEXOS

11.1. Anexo I - Termo de Orientação – Conselho Regional do Serviço Social (CRESS)



CRESS / 7ª Região - Conselho Regional de Serviço Social - RJ

TERMO DE ORIENTAÇÃO

Considerando a Lei 8662/93 que regulamenta a profissão do Assistente Social e que define nos seus artigos 4º e 5º, respectivamente, competências e atribuições privativas do assistente social, e os princípios fundamentais que orientam a intervenção profissional, firmados no Código de Ética Profissional do Assistente Social, no qual destacamos o artigo 3º, inciso a, que define como seu dever, "desempenhar suas atividades profissionais, com eficiência e responsabilidade, observando a legislação em vigor", expomos a seguir:

"Art. 4º: Constituem competências do Assistente Social, dentre outras:

- Encaminhar providências e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população;
- Orientar indivíduos e grupos de diferentes segmentos sociais no sentido de identificar recursos e de fazer uso dos mesmos no atendimento e na defesa de seus direitos;
- Planejar, organizar e administrar benefícios e serviços sociais;
- Planejar, executar e avaliar pesquisas que possam contribuir para a análise da realidade social e para subsidiar ações profissionais;
- Planejamento, organização e administração de Serviços Sociais e de Unidade de Serviço Social;
- Realizar estudos sócio - econômicos com os usuários para fins de benefícios e serviços sociais junto aos órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades."

"Art. 5º: Constituem atribuições privativas do assistente social, dentre outras:

- Coordenar, elaborar, executar, supervisionar e avaliar estudos, pesquisas, planos, programas e projetos na área de Serviço Social;

CRESS / 7ª Região - Conselho Regional de Serviço Social - RJ
CNPJ: 33.673.237/0001-92
Rua Mexicon, nº 41 | 1202-1205 - Centro
Rio de Janeiro - RJ - CEP 20031-144
Tel.: 21-3147-8787 - Fax: 21-3147-8791
Site: www.cressrj.org.br - E-mail: diretoria@cressrj.org.br

Seccional Campos dos Goytacases
Rua 21 de Abril, nº 272 / 311 - Centro
Campos dos Goytacases - RJ - CEP
28010-170
Tela.: 22-2723-9464 / 22-2733-2379
E-mail: cresscampos@gmail.com

Seccional Volta Redonda
R. 14, nº 350 / 1001-1003 - VL
Sta. Cecília
Volta Redonda - RJ - CEP 27260-
140
Tel/Fax: 24-3342-6886
E-mail: cressvolta@gmail.com

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO

POP.MULTI.001

DATA

06/2024

REVISÃO

06/2028

PÁGINAS

10/12

TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL

GRESS / 7ª Região – Conselho Regional de Serviço Social – RJ

- Planejar, organizar e administrar programas e projetos em Unidade de Serviço Social;
- Assessoria e consultoria a órgãos da administração pública direta e indireta, empresas privadas e outras entidades, em matéria de Serviço Social;
- Realizar vistorias técnicas, perícias técnicas, laudos periciais, informações e pareceres sobre a matéria de Serviço Social.*

A Lei 8662/93 não prevê como competência ou atribuição do assistente social a execução de tarefas de caráter meramente burocrático e administrativo, ou seja, marcação ou cancelamento de consultas, exames ou remoções; atendimentos em recepção ou portaria que não sejam do âmbito da competência da matéria profissional; contatos telefônicos no que diz respeito à procura de vagas para remoção de pacientes; acompanhamento a bancos ou similares para recebimento de benefícios, ou em ambulâncias com acidentados, ou doentes ou pacientes com alta. Tais atividades não são atribuições tampouco competências do assistente social, estando, portanto, este impedido de realizar tais atividades, sob pena de responsabilização ética.

Em situações de óbito cabe ao profissional de Serviço Social, de acordo com o seu conhecimento, sua autonomia técnica e instrumental de trabalho, identificar os casos em que deve prestar aos familiares, amigos e responsáveis o necessário apoio para o enfrentamento da situação, e, fundamentalmente, esclarecer a respeito dos benefícios e direitos referentes à situação de óbito e previstos no aparato normativo e legal vigente; tais como relacionados à previdência social, ao mundo do trabalho (licenças) e a seguros sociais (DPVAT), entre outras garantias de direitos. Ou seja, atuar paramentado por sua Lei de Regulamentação, que lhe atribui como competência profissional *"encaminhar providências, e prestar orientação social a indivíduos, grupos e à população"*; nesse sentido, cabe-nos afirmar que o Assistente Social não possui qualificação técnico-científica para esclarecer aos familiares e demais usuários sobre a *causa mortis* de qualquer paciente – portanto, seria uma ilegalidade atribuir essa tarefa ao profissional de Serviço Social. No mais, seria uma

GRESS / 7ª Região – Conselho Regional de Serviço Social – RJ

CNPJ: 33.873.237/0001-82
Rua México, nº 41 / 1202-1205 – Centro
Rio de Janeiro – RJ – CEP 20031-144
Tel: 21-3147-8787 – Fax: 21-3147-8791
Site: www.gress.org.br - E-mail: diretoria@gress.org.br

Seccional Campos dos Goytacazes
Rua 21 de Abril, nº 272 / 311 – Centro
Campos dos Goytacazes – RJ – CEP
28010-170
Tele: 22-2723-8464 / 22-2733-2379
E-mail: gresscampos@gmail.com

Seccional Volta Redonda
R. 14, nº 350 / 1001-1003 – VL
Sta. Cecília
Volta Redonda – RJ – CEP 27260-
140
Tel/Fax: 24-3342-8886
E-mail: gressvr@tel.com.br

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

Nº DOCUMENTO

POP.MULTI.001

DATA

06/2024

REVISÃO

06/2028

PÁGINAS

11/12

TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL

GRESS / 7ª Região - Conselho Regional de Serviço Social - RJ

violação do direito de familiares e amigos de terem o acesso correto e preciso da real

causa do falecimento – o que fere os princípios de um serviço de saúde que seja de qualidade.

Quanto a atuação do Serviço Social no processo de alta e remoção esta dar-se-á a partir da realização de um estudo social, que vai determinar se há demanda para a intervenção direta do profissional neste processo. Caso o usuário receba a alta médica sem condições de alta social, cabe ao assistente social notificar a equipe médica, registrando no prontuário cada passo do processo de intervenção, de forma a ratificar o caráter interdisciplinar do atendimento, estabelecendo uma interface do usuário/família com a equipe visando à melhor resolubilidade. Em decorrência da alta, nos casos indicados pelo Serviço Social, em que necessite utilização de viaturas para transporte, seja para residência ou para outra instituição, cabe somente ao assistente Social o registro dessa necessidade em documento próprio da Unidade, após avaliação.

Ressaltamos que de acordo com o Código de Ética Profissional (art. 4º, letras c e f) é vedado ao Assistente Social assumir responsabilidade por atividade para quais não esteja capacitado pessoal e tecnicamente; acatar determinação institucional que fira os princípios e diretrizes do Código e, aponta ainda para o fato de ser direito e responsabilidade deste profissional ampla autonomia profissional, não sendo obrigado a prestar serviços profissionais incompatíveis com suas atribuições, cargos ou funções (Código de Ética, art. 2, letra h), e que também sejam incompatíveis com os demais aparatos legais da profissão.

O não cumprimento destas prerrogativas constitui exercício profissional irregular, podendo tanto o Assistente Social, quanto o empregador serem responsabilizados pela referida infração.

Com o presente termo, pretende este Conselho Regional, no marco de suas atribuições de orientar e fiscalizar o exercício profissional dos assistentes sociais na

GRESS / 7ª Região - Conselho Regional de Serviço Social - RJ

CNPJ: 33.673.337/0001-92

Rua México, nº 41 / 1202-1205 - Centro

Rio de Janeiro - RJ - CEP 20031-144

Tel: 21-3147-8787 - Fax: 21-3147-8791

Site: www.cressrj.org.br - E-mail:

diretoria@cressrj.org.br

Seccional Campos dos Goytacazes

Rua 21 de Abril, nº 272 / 311 - Centro

Campos dos Goytacazes - RJ - CEP 28010-000

Tel: 24-3342-6886 - Fax: 24-3342-6886

E-mail: cresscampos@gmail.com

Seccional Volta Redonda

R. 14, nº 350 / 1001-1003 - VL

Sta. Cecília

Volta Redonda - RJ - CEP 27260-

140

Tel/Fax: 24-3342-6886

E-mail: cressvolta@gmail.com.br

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO			
Nº DOCUMENTO	DATA	REVISÃO	PÁGINAS
POP.MULTI.001	06/2024	06/2028	12/12
TRANSFERÊNCIA PARA INSTITUIÇÃO DE ACOLHIMENTO/ALTA SOCIAL			

11.2. Anexo II - Orientação da Central de Recepção para acolhimento da Secretaria Municipal de Assistência Social e Direitos Humanos



EQUIPE DE SERVIÇO SOCIAL

ORIENTAÇÃO DA CENTRAL DE RECEPÇÃO PARA ACOLHIMENTO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL E DIREITOS HUMANOS

Considerando a Pandemia do COVID 19, e as orientações que tratam sobre a realização de visita domiciliar e institucional neste período, solicitamos que para avaliação e posterior liberação de vagas de usuários oriundos da rede de saúde sejam encaminhadas por e-mail a seguinte documentação:

- Relatório Social;
- Documentação. (caso o usuário possua)

Laudos da alta médica e Informações:

- se o usuário ainda está em uso de medicação e qual;
- Se o usuário administra sua própria medicação ou necessita do auxílio de terceiros; - Se há necessidade de curativo e se houver se realiza sozinho.
- Se o usuário é orientado no tempo e espaço;
- Se é independente para alimentação ou necessita do suporte de terceiros; ainda quanto a alimentação se há necessidade de algum tipo de dieta ou alimentação diferenciada/parenteral;
- Se é independente para sua higiene pessoal e necessidades fisiológicas ou necessita de algum tipo de suporte ou ainda se utiliza fralda;
- Se deambula sozinho ou utiliza-se de algum tipo de auxílio ou é restrito ao leito;
- Se utiliza sonda ou bolsa de colostomia.