





A VIDEOCHAMADA COMO INSTRUMENTO DE APROXIMAÇÃO ENTRE PACIENTE E FAMÍLIA DURANTE HOSPITALIZAÇÃO POR COVID-19: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

VIDEO CALL AS A APPROACH TOOL BETWEEN PATIENT AND FAMILY DURING HOSPITALIZATION BY COVID-19: EXPERIENCE REPORT

LA VIDEOLLAMADA COMO HERRAMIENTA DE APROXIMACIÓN ENTRE PACIENTE Y FAMILIAR DURANTE LA HOSPITALIZACIÓN POR COVID-19: REPORTE DE EXPERIENCIA

Ronny Batista de Sousa^{1*} ; Maíra Luciano Sidrim² ; Viviane Soares Silva³ ;
Francisco das Chagas Araújo Coelho⁴ 

¹Mestrando em Ciências e Saúde- Universidade Federal do Piauí (UFPI), Teresina, Piauí, Brasil.; ² Mestra em Engenharia de Produção- Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN), Natal, Rio Grande do Norte, Brasil.; ³ Especialista em Ciências Forenses e Perícia Criminal- Instituto Nacional de Cursos e Pesquisas (INCURSOS), São Luís, Maranhão, Brasil.; ⁴ Especialista em Direito Médico e Proteção Jurídica a Saúde pela Sociedade Piauiense de Educação, Ciências e Tecnologia (ALEPI/FAR), Teresina, Piauí, Brasil.

*Autor correspondente: ronnyrbds@hotmail.com

Recebido: 01/08/2022 | Aprovado: 04/11/2022 | Publicado: 12/11/2022

Resumo: As internações por Covid-19 geraram uma superlotação nos hospitais, fazendo com que fossem criados hospitais de campanha, com objetivo de comportar as altas demandas. Este estudo teve como objetivo avaliar os impactos da utilização de videochamada no processo de aproximação do paciente à família em um hospital de campanha de covid19, com base nos princípios da humanização na saúde. O trabalho caracteriza-se como uma pesquisa exploratória, construída a partir da estratégia de relato de experiência, onde o cenário de estudo, foi um hospital de campanha contra a Covid-19 instalado na cidade de Pedreiras estado do Maranhão. Primeiro um momento de leitura e reflexão acerca das evoluções do Assistente Social, além dos relatórios diários do Serviço Social. Tal fase, foi importante para construção das categorias de discussão. No segundo momento foi realizado através uma observação das atividades desenvolvidas juntos aos pacientes internados com Covid-19. No início, esclarece que houve uma baixa rejeição de alguns pacientes, mas isso era devido os mesmos não conhecerem os recursos tecnológicos, tendo em vista que a maioria dos pacientes internados no hospital eram idosos. A partir das ligações por vídeo, percebeu-se uma maior disposição dos pacientes, sendo mais colaborativo com os profissionais. Assim, utilização de videochamadas, mostrou-se uma ferramenta simples e eficiente de comunicação entre pacientes e seus familiares.

Palavras-chave: Videochamada. Internação. Política de Humanização. Cuidado integral. Covid-19.

Abstract: Covid-19 hospitalizations have generated overcrowding in hospitals, causing the creation of field hospitals in order to cope with the high demands. This study aimed to evaluate the impacts of using video call in the process of bringing the patient closer to the family in a covid19 campaign hospital, based on the principles of humanization in healthcare. The work is characterized as an exploratory research, built from the strategy of experience report, where the study scenario, was a Covid-19 campaign hospital installed in the city of Pedreiras state of Maranhão. First a moment of reading and reflection about the evolutions of the Social Worker, besides the daily reports of the Social Service. This phase was important for the construction of the discussion categories. In the second moment it was accomplished through an observation of the activities developed together with the patients hospitalized with Covid-19. In the beginning, it was clear that there was a low rejection of some patients, but this was due to the fact that they didn't know the technological resources, since most of the patients in the hospital were elderly. From the video calls, it was noticed a greater willingness from the patients, being more collaborative with the professionals. Thus, the use of video calls proved to be a simple and efficient tool for communication between patients and their families.

Keywords: Video call. Hospitalization. Humanization Policy. Integral care. Covid-19.

Resumen: Las intervenciones de Covid-19 han dado lugar a una superación de los hospitales, haciendo que se creen hospitales de campaña, con el objetivo de cumplir con las altas exigencias. Este estudio tiene como objetivo evaluar el impacto del uso de la videocámara en el proceso de aproximación del paciente a la familia en un hospital de campaña de

cuidados intensivos¹⁹, basándose en los principios de humanización de la salud. El trabajo se caracteriza como una investigación exploratoria, construida a partir de la estrategia de informe de experiencia, donde el escenario de estudio, fue un hospital de campaña contra Covid-19 instalado en la ciudad de Pedreiras estado de Maranhão. Primero un momento de lectura y reflexión sobre las evoluciones del Trabajador Social, además de los informes diarios del Servicio Social. Esta fase fue importante para la construcción de las categorías de discusión. En el segundo momento se realizó una observación de las actividades desarrolladas junto a los pacientes hospitalizados con Covid-19. Al principio, se vio que había un bajo rechazo de algunos pacientes, pero esto se debía a que no conocían los recursos tecnológicos, teniendo en cuenta que la mayoría de los pacientes ingresados en el hospital eran personas mayores. A partir de las videollamadas, se notó una mayor disposición de los pacientes, siendo más colaborativos con los profesionales. Así, el uso de videollamadas demostró ser una herramienta sencilla y eficaz para la comunicación entre los pacientes y sus familiares.

Palabras-clave: Videoconferencia. Hospitalización. Política de humanización. Atención integral. Covid-19.

1 INTRODUÇÃO

A Organização Mundial de Saúde (OMS), aponta que mundialmente mais de 250,5 milhões de pessoas foram infectadas pelo vírus SARS-CoV-2. Diante dessa emergência de saúde os países precisaram criar, diversas estratégias para combater a Covid-19 e uma delas foi construção de hospitais de campanha, para ajudar a suprir a alta demanda de internação. Uma das características desses hospitais de campanha é, que os pacientes internados não podiam ter a companhia de um familiar ou amigo.

Além disso, o distanciamento social foi recomendado pelas autoridades médicas e sanitárias para toda população com o objetivo de evitar a disseminação da doença (Faro *et al.*, 2020). Diante das constantes queixas da ausência dos familiares, amigos e visitantes, surgiu a necessidade de buscar alternativas a fim de manter vínculos entre os pacientes seus familiares (Schmidt *et al.*, 2020). Isso porque é importante que os pacientes possam vivenciar esse momento de internação com um mínimo de conforto emocional e psicológico (Noal *et al.*, 2020).

No Brasil, no ano 2000 o Ministério da Saúde regulamentou o Programa Nacional De Humanização da Assistência Hospital (PNHAH), em 2003 deixa de ser um programa e passar a ser a Política Nacional de Humanização (PNH). Segundo Ramos *et al.* (2018), a humanização é um conceito polissêmico que engloba inúmeros conceitos enunciados e é permeado por ambiguidades. No entanto, as formas de perceber ou compreender a humanização estão indissociavelmente ligadas às suas práticas.

A humanização pode ser vista como uma relação entre profissionais e usuários, baseada na compreensão e valorização das pessoas envolvidas, refletindo uma atitude ética e humana (Brasil, 2016). Humanizar a atenção à saúde significa avaliar os aspectos sociais e subjetivos de todas as atividades assistenciais e gerenciais do Sistema Único de Saúde-SUS, fortalecendo o compromisso com os direitos dos cidadãos, promovendo o respeito às questões de gênero, etnia, raça, orientação e grupos populacionais específicos (Teixeiras & Salgado, 2020).

Também envolve a garantia de acesso dos usuários às informações médicas, inclusive dos profissionais do espaço hospitalar, respeitando o direito de acompanhar as pessoas. A humanização hospitalar durante o momento pandêmico se fez necessária, uma vez que, no processo de hospitalização o paciente não recebia visita e ficava longe de sua família por mais de 10 (dez) dias.

A busca de soluções para aproximar o paciente de sua família, não foi tarefa difícil visto que já existiam diversas formas de comunicação a distância como a chamada de vídeo, que foi umas das principais ferramentas utilizadas para aproximar pacientes e familiares, como também para a comunicação entre a família e os profissionais da saúde que cuidam diariamente dos pacientes internados. À luz desse contexto o presente estudo tem como objetivo analisar os impactos da utilização da videochamada no processo de aproximação do paciente à família em um hospital de campanha de Covid-19 com base nos princípios da humanização na saúde.

2 CAMINHOS DA PESQUISA

Este estudo caracteriza-se como uma pesquisa exploratória. O estudo apresenta uma abordagem qualitativa, definida por Minayo (2016), como um método de pesquisa que se preocupa com um nível de realidade que não pode ser quantificado, respondendo assim questões muito particulares tendo em vista que este trabalho com o universo de significados, motivos, crenças, valores e atitudes, o que diz respeito a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos.

O cenário de estudo, foi um hospital destinado ao atendimento de pessoas com Covid-19, chamado Hospital de Campanha Dr. Kleber Carvalho Branco, instalado na cidade de Pedreiras, estado do Maranhão, Brasil. O estudo foi realizado após autorizado pela direção administrativa do hospital e seguiu as normas da resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). Foi construída a partir da estratégia de relato de experiência. A partir da observação participante dos pesquisadores. Foi utilizado um formulário elaborado pelo autor, que foi importante para construção das categorias de análise.

A construção do estudo, deu-se em dois momentos sendo o primeiro, momento de leitura e reflexão acerca das evoluções do Assistente Social de pacientes que utilizaram a videochamada para se comunicar com a família, além e dos relatórios diários do Serviço Social. Tal fase, foi importante para construção das categorias de discussão. No segundo momento foi realizado através da observação dos pacientes com Covid -19 durante o seu processo de internação no Hospital de Campanha de Pedreiras- MA. Onde foram observados: reação dos pacientes no momento da videochamada e reação dos familiares que receberam a videochamada. Vale ressaltar que o ponto chave deste estudo é a observação do processo de experiência dos pesquisadores não sendo utilizados dados de identificação de pacientes.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

No dia 15 de junho de 2021, foi inaugurado pelo Governo do Estado do Maranhão o Hospital de Campanha Dr. Kleber Carvalho Branco em Pedreiras, por meio de uma parceria com a empresa Eneva. O Hospital foi criado para reforçar o atendimento a casos de Covid-19 no interior do estado tinha 40 leitos, sendo 35 de enfermagem e 5 de Unidade de Terapia Intensiva-UTI, além de ambulatório para cumprimento de protocolo de medicamentos para tratamento da Covid- 19.

A ideia de utilizar a videochamada, como alternativa ao distanciamento social, surgiu a partir da experiência vivida com uma paciente de 59 anos internada na Unidade de Terapia Intensiva onde a médica de

plantão pediu para que entrasse em contato com a família, uma vez que, a paciente estava agitada e solicitando uma ligação, no momento da ligação a própria paciente pediu para que fizesse a videochamada, assim, foi realizada a primeira ligação de vídeo.

A experiência foi bastante positiva, a paciente que antes estava agitada passou a ser colaborativa com a equipe. A partir desse momento foi solicitado ao setor administrativo do hospital, um aparelho celular com tecnologia para videochamada, solicitação feita pelo setor de Serviço Social do Hospital. O hospital já possuía internet via *wi-fi*, o que facilitou todo o processo. No início das chamadas de vídeo houve uma baixa rejeição de alguns pacientes por não conhecerem bem o novo recurso.

A utilização da videochamada no ambiente da saúde vai de acordo com o conceito de tecnologia em saúde, onde ela se refere à utilização de conhecimentos com fim de favorecer a saúde, evitar e tratar as diversas doenças e remir as pessoas. Uma das principais tecnologias que se vê atualmente de forma mais expressiva são os medicamentos, procedimentos, de informação, de suporte, produtos para a saúde bem como programas e protocolos de assistência à saúde (Brasil, 2021).

Grande parte dos pacientes internados no hospital eram idosos e em todas as visitas eles relatavam tristeza por estar longe da família e sempre solicitavam um acompanhante. Nesses casos os/as assistentes sociais explicavam os motivos para não permissão de acompanhantes na unidade e apontava a opção de utilizarem a videochamada como forma de aproximação. Nesse sentido, segundo Staangle *et al.* (2022), a solidão e isolamento social são conceitos relacionados e não atuais apenas na pandemia do Covid-19. O isolamento social refere-se à separação dos indivíduos de cuidadores importantes, grupos, atividades e situações sociais que posteriormente interferem nos processos sociais de uma pessoa. Antecedentes para o isolamento social são a percepção individual e a dimensão situacional. As consequências do isolamento são descritas como ansiedade, depressão, transtornos de humor, raiva, solidão e comprometimento da saúde. Portanto, o isolamento social pode ser percebido individualmente, e a solidão pode ocorrer como a sensação subjetiva de estar sozinho.

Destaca-se de início, que a forma de comunicação foi aceita de forma positiva pelos pacientes e os seus familiares. Nesse sentido, observou-se uma ótima receptividade dos familiares, que muitas vezes chegaram a afirmar que essa era a melhor forma de estar presente na vida dos pacientes, durante o período de isolamento. Outro ponto que chamou atenção é que a maioria dos familiares agradeceu e solicitou a realização de novas chamadas. Outra mudança observada nos pacientes que tiveram esse contato com os familiares foi a disposição para participar das atividades internas do hospital.

Nesse sentido, este estudo corrobora com Ficher *et al.* (2021), que constatou que a videochamada pode promover e fortalecer a ligação afetiva com membros da sua rede sócio afetiva, minimizando os riscos que as restrições de visita causam no bem-estar psicossocial do sujeito internado e entes queridos. Os autores afirmaram ainda que, as videochamadas proporcionam ao familiar, que está do outro lado, uma melhor elaboração do processo de adoecimento do membro da família, visto que é possível observar se há face de dor, emagrecimento, uso de oxigênio, entre outras dúvidas trazidas pelos familiares.

Garfin (2020), aponta que a utilização da tecnologia pode ser um caminho para administrar e, em última análise, expandir os serviços de saúde física e mental, melhorando o alcance e reduzindo as disparidades de saúde. Tanto as intervenções por telefone (ligação) quanto as intervenções por vídeochamada foram consideradas em seu estudo como benéficas para abordar condições de saúde mental, incluindo transtorno de estresse pós-traumático, ansiedade e depressão.

Neste período de distanciamento as chamadas de vídeo passaram a ser espontâneas e frequentes. Houve um aumento significativo do número de chamadas, devido a demanda dos pacientes e das famílias. Ocorriam muitas chamadas no mesmo dia, e diante da demanda, os psicólogos também contribuíam no processo das vídeochamadas, tanto nas enfermarias clínicas, quanto na Unidade de Terapia Intensiva- UTI. Outra dificuldade encontrada foi o fato de alguns familiares não possuírem smartphone para realizarem as chamadas de vídeos, então essas famílias, eram chamadas a comparecer ao hospital para realizar a vídeochamada dentro da unidade.

O estudo de Chaves *et al.* (2021), apontou que as visitas realizadas de forma virtual em uma Unidade Neonatal no estado do Ceará entre abril e junho de 2020, utilizando celular ou tablet, possibilitaram à equipe multidisciplinar o incremento da aproximação entre paciente e família durante a pandemia da Covid-19. Assim essa estratégia tecnológica gerou na equipe multidisciplinar um sentimento de gratidão, ao presenciar a emoção de poder manter vivo vínculo entre a família e o paciente em um momento tão delicado para o mundo.

Em um estudo realizado por Durst *et al.* (2022), com objetivo de avaliar a aceitação de vídeochamadas por pacientes internados e seus familiares durante a proibição de visitas devido à pandemia de Covid-19, apontou que, os idosos e seus familiares aceitam e valorizam o uso de vídeochamadas como ferramenta de comunicação durante a hospitalização; além disso, pontuam que as vídeochamadas podem ser úteis no alívio da ansiedade geral e do medo da morte em pacientes idosos hospitalizados. Dessa forma o uso de vídeochamadas pode diminuir a ansiedade devido ao medo da morte do ente querido em familiares.

A realização deste estudo evidenciou a importância de acompanhar o paciente nesse momento para que o isolamento não se desdobrasse em novos problemas de saúde e não afetasse a saúde mental dos pacientes, pois é sabido que o isolamento social pode despertar nos pacientes um sentimento de solidão. O que também evidencia que o apoio da família faz toda a diferença para a manutenção e integridade física e psicológica do indivíduo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O processo de adoecimento é entendido como uma situação única vivenciada pelo paciente. A presença de acompanhante e a realização de visitas ao paciente durante a internação são fatores que compõem o estágio de reação do paciente e família à situação de internação. O impedimento de ambas durante o momento pandêmico gerou um grande impacto na saúde mental de pacientes e familiares. Ressalta-se ainda, a importância do Assistente Social como ponte entre o paciente, família e a unidade hospitalar, ficando evidente que o profissional de Serviço Social se faz necessário dentro das unidades hospitalares, tendo diversas atribuições e competências, e não somente o acompanhamento de notícias difíceis.

O isolamento social, exigido pela pandemia, deu visibilidade à discussão sobre os vínculos entre pacientes e seus familiares, trazendo novas reflexões sobre suas necessidades. Com base nos resultados deste estudo, constatou-se que a utilização da videochamada como meio de comunicação entre pacientes e seus familiares foi eficiente, uma vez que os pacientes conseguiam manter contato com a família diariamente, mantendo assim os laços familiares. Além disso, constatou-se que a comunicação entre a família, o paciente e a equipe do hospital proporcionam um cuidado humanizado, fortalece os vínculos e dá segurança aos familiares que se afligem com as notícias do outro lado.

A comunicação é essencial entre todos os envolvidos, pois permite que a equipe compreenda melhor o paciente e preste um cuidado que vá além da relação clínica, atingindo o âmbito da humanização, sendo uma política importante dentro do Sistema Único de Saúde (SUS). A Política Nacional de Humanização vem consolidando os princípios do SUS, assim como qualificando a saúde pública no país, assim, humanizar tornou-se um processo de valorização, gerando mudanças nos modos de gerir e cuidar.

Conflitos de interesses

Os autores declaram que não há conflitos de interesse. Todos os autores estão cientes da submissão do artigo.

Contribuições dos autores

Ronny Batista de Sousa contribuiu análise e interpretação dos resultados, redação do artigo e aprovação final da versão a ser publicada. Maíra Luciano Sidrim contribuiu na revisão da análise e interpretação dos resultados e discussão. Viviane Soares Silva contribuiu na redação e revisão crítica do manuscrito e aprovação final da versão a ser publicada. Francisco das Chagas Araújo Coelho contribuição na revisão crítica do manuscrito, tradução do resumo e aprovação final da versão a ser publicada.

REFERÊNCIAS

Brasil. (2016). *Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos*. Departamento de Gestão e Incorporação de Tecnologias em Saúde. Entendendo a Incorporação de Tecnologias em Saúde no SUS: como se envolver. Brasília: Ministério da Saúde

Brasil. (2021). Lei nº 14.198, de 2 de setembro de 2021. *Vídeo Chamadas entre pacientes internados em serviços de saúde impossibilitados de receber visitas e seus familiares*. Brasília: Secretaria Geral.

Chaves, A. F. L., Rocha, R. S., Gomes, M. C. R., Leonacio, M. do S., Cavalcante, M. A., Medeiros, P. M. de, & Sales, N. I. da S. (2021). Visitas virtuais nas unidades neonatais durante pandemia Covid-19: Experiência da equipe de saúde. *Revista Enfermagem Atual In Derme*, 95(36): e-021150. <https://doi.org/10.31011/reaid-2021-v.95-n.36-art.1177>

Durst, A.V., Graf, C.E., Ruggiero, C., Zekry, D., Boccardi, V., Monney, L., Joss, I., Vuilloud, K., Vespignani, G., Bosshard, W., Mecocci, P., Bula, C J & D'Amelio, P. (2022). Fighting social isolation in times of pandemic COVID-19: the role of video calls for older hospitalized patients. *Ageing Clinical and Experimental Research*, 34(2): 2245-2253. <https://doi.org/10.1007/s40520-022-02188-8>

Faro, A., Bahiano, M. A., Nakano, T. C., Reis, C., Silva, B. F. P., & Vitti, L. S. (2020). COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. *Estudos de Psicologia (Campinas)*, 7: e200074. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200074>

Ficher, A.M., Antonechen, A.C., Carvalho, F.L., Silva, H.T., Meghelli, B, L., Motta, M.C & Victal, F.C. (2021). Videochamadas: aproximando paciente, família e equipe durante a internação em tempos de pandemia de COVID-19. *Revista Qualidade HC*, 5(1): 305-312. Disponível em: <https://www.hcrp.usp.br/revistaqualidadehc/uploads/Artigos/312/312.pdf> acesso em 30 set. 2022

Garfin, D. R. (2020). Technology as a coping tool during the coronavirus disease 2019 (COVID-19) pandemic: Implications and recommendations. *Stress Health*, 36(4): 555-559. <https://doi.org/10.1002/smi.2975>

Mínayo, M. C. (2016). *O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde*. (15. Ed). São Paulo: Hucitec,

Noal, D.S., Passos, M.F & Freitas. (2020). *Recomendações e orientações em saúde mental e atenção psicossocial na COVID-19*. - Rio de Janeiro: Fiocruz,

Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS). (2020). *Pandemia de COVID-19, doença causada pelo novo coronavírus*. Disponível em: <https://www.paho.org/pt> acesso em 30 mar. 2022

Ramos, E.A & Kattah, J. A.R., Miranda, L.M., Randow, R. & Guerra, V. A. (2018). Humanização na Atenção Primária à Saúde. *Revista Médica Minas Gerais*, 5(5): e-S280522. <http://www.dx.doi.org/10.5935/2238-3182.20180134>

Schmidt, B., Crepaldi, M.A., Bolze, S., Silva, L & Demenech, L. M. (2020). Saúde mental e intervenções psicológicas diante da pandemia do novo coronavírus (COVID-19). *Estudos de Psicologia.*, 37(1): e200063. <https://doi.org/10.1590/1982-0275202037e200063>

Staangle, S., Benedetti, D., Hediger, H., Bonmarin, M., Loese, M & Fringer, A. (2022). Use of digital technologies to combat loneliness and social isolation: a cross-sectional study in Swiss outpatient care during COVID-19 pandemic. *BMC Nursing*, 21(181): 1-12. <https://doi.org/10.1186/s12912-022-00946-7>

Teixeira, H. R & Salgado, J.V.V. (2021). A humanização no serviço prestado na saúde pública. *Revista Científica Multidisciplinar Núcleo do Conhecimento*. 01(8): 177-193. [10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/saude/servico](https://doi.org/10.32749/nucleodoconhecimento.com.br/saude/servico)