

Conexões do Cuidar

AUTORES

Francine de Castro Alves Victal. Coordenadora do Núcleo Multiprofissional da Unidade de Emergência.

Natália Peti Rodrigues. Oficial Administrativo – Coordenadoria da Unidade de Emergência.

Alexandra Cruz Abramovicius. Assistente Técnico 1 – Coordenadoria da Unidade de Emergência.

Simone Aparecida Ferreira. Encarregada de Setor – Coordenadoria da Unidade de Emergência.

Ivan Silva. Supervisor Administrativo da Unidade de Emergência.

José Paulo Pintyá. Diretor de Atenção à Saúde da Unidade de Emergência.

Carlos Henrique Miranda. Coordenador Administrativo da Unidade de Emergência.

Simone Araújo. Coordenadora do Projeto – ONG ImageMagica.

Beatriz Felisberto Hoffmann. Colaboradora – ONG ImageMagica.

Rômulo Chagas da Costa Mattos. Colaborador – ONG ImageMagica.

Paula Vidal Poleto. Jornalista – ONG ImageMagica.

André François Junior. Fotógrafo e Fundador da ONG ImageMagica.

Unidade(s) de trabalho envolvida(s): Coordenadoria Administrativa, Núcleo Multiprofissional e Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência da Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto UE/HCFMRP-USP e ONG ImageMagica.

Resumo: Trata-se de um relato da experiência que ocorreu na Unidade de Emergência – UE/HCFMRP-USP, no período de 13 de abril a 01 de maio de 2020, durante a pandemia de COVID-19. As ações do projeto “Conexões do Cuidar” da ONG ImageMagica visam primordialmente conectar indivíduos doentes hospitalizados aos seus familiares através da tecnologia. O projeto contou com o apoio e intervenção da Coordenadoria Administrativa e do Núcleo Multiprofissional da Unidade de Emergência através da Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional e seus respectivos residentes multiprofissionais.

Palavras-chave:

INTRODUÇÃO

A Unidade de Emergência do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – (UE) faz parte do Complexo do Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto – (HCFMRP) e é um hospital público que sempre teve papel central em diversos momentos, inclusive, na elaboração e construção de políticas públicas de Saúde.

A partir do ano 2000, participou ativamente na configuração de uma rede assistencial regional de atenção às urgências, hierarquizada, regulada e humanizada, que posteriormente foi instituída através da Portaria GMM S 1600 de 07 de julho de 2011 – “que implanta a Rede de Urgência e Emergência (RUE) nas Redes Regionais de Atenção à Saúde (RRAS)¹”. A UE realiza uma média de 3.000 atendimentos mensais de urgência/emergência referenciada, que geram uma média de 900 internações.

Seu modelo de gestão tem um conceito não novo, mas inovador e revela grande potencial para promover avanços na organização e funcionamento dos serviços de saúde: a atenção e a gestão humanizada proposta pela Política Nacional de Humanização – (PNH), 2003, sendo a visita aberta e o direito ao acompanhante uma das propostas da política seguida pela UE².

A UE oficializou sua atenção às famílias em 2000 com a Gestão do Acolhimento e o funcionamento do Serviço Social 24h. Em fevereiro de 2020, a unidade recebia em média 800 visitantes/dia e desempenhava projetos que propunham também acolhimento e informação aos acompanhantes de crianças, adultos e idosos em 11 grupos de acolhimento destinados aos cuidados destes acompanhantes e familiares durante o tempo de permanência.

No entanto, em 30 de janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou que o surto da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) constituía uma Emergência de Saúde Pública e, em 11 de março de 2020, a COVID-19 foi caracterizada pela OMS como uma pandemia³.

Este contexto de pandemia exigiu que governos mundiais adotassem medidas que pudessem conter possíveis efeitos devastadores e, em paralelo, cientistas de todo o mundo trabalham incansavelmente ávidos por oferecer informações de prevenção e terapêutica da doença, as medidas de isolamento e distanciamento social foram as que evidenciaram desfechos mais favoráveis na redução da transmissão na comunidade⁴.

No Brasil, as medidas de distanciamento social foram adotadas pelo Ministério da Saúde e governadores de estado a fim de auxiliar no controle do aumento de novos casos da doença, sendo os prefeitos co-responsáveis pela adoção destas medidas. Em consonância, a cidade de Ribeirão Preto, através da deliberação do prefeito e do secretário de saúde, adotou tais medidas.

Destaca-se, entre as medidas de distanciamento social adotadas pela Prefeitura de Ribeirão Preto, o Decreto Municipal 69 de 19 de março de 2020 que declara situação de emergência em Ribeirão Preto pelo prazo de 180 dias e “proíbe a visita a pacientes internados e limita os acompanhantes”. Desta forma, a partir deste decreto, a Unidade de Emergência divulgou através do Memorando Circular 78, em 20 de março de 2020, a proibição de visitas e regulamentou a entrada de acompanhantes⁵.

A partir deste novo posicionamento, surge a necessidade de resoluções criativas e eficazes, dentro das unidades de internação da EU, que pudessem acolher a necessidade de pacientes internados permitindo que o contato com seus familiares pudesse existir de novas formas.

Estas novas formas de produção de cuidado também fazem parte da história da ONG ImageMagica que tem como missão promover o desenvolvimento humano, utilizando a fotografia como principal ferramenta para dar voz a pessoas e causas sociais. Como já houve uma parceria da ONG com a UE em 2019 com a utilização das fotografias no ambiente hospitalar, seus coordenadores ofereceram à instituição a possibilidade de uma nova parceira através da sugestão de sediar o projeto Conexões do Cuidar durante a pandemia de COVID-19.

JUSTIFICATIVA

A proposta do projeto da ImageMagica prevê acolher pacientes internados por COVID-19 e minimizar os impactos na saúde mental do isolamento social através da conexão entre pacientes e familiares. Estima-se que essa ação minimiza o sofrimento das famílias devido à impossibilidade de realizar visitas físicas e ajuda na recuperação do paciente.

Além disso, o projeto também beneficia as equipes de saúde, relatando seu dia a dia, suas experiências e angústias durante a pandemia também por meio da conexão feita entre os educadores e os profissionais de saúde e, posteriormente, destes profissionais e dos pacientes através da produção de crachás humanizados.

OBJETIVO

O objetivo deste artigo é relatar a experiência pioneira da UE como hospital a receber o projeto Conexões do Cuidar da ONG ImageMagica.

METODOLOGIA

Inicialmente, o projeto contou com algumas reuniões para alinhamento das ações e com 3 dias de intervenção. A *primeira fase* incluía uma visita guiada pela UE e a preparação dos responsáveis da ONG (o fundador e a jornalista) que realizaram registros (relatos, fotografias e filmagens) nas áreas destinadas a atendimentos de pacientes com COVID-19.

Em seguida, foram realizadas novas reuniões para o alinhamento da *segunda fase*. O projeto foi adaptado às necessidades da UE e ocorreu durante 10 dias, sendo a sugerida a ampliação desta ação também aos demais pacientes que não estavam com COVID-19, mas que foram privados de receber seus familiares pela restrição necessária das medidas de isolamento.

Durante estes 10 dias, algumas horas da intervenção foram dedicadas à criação de conexão com os profissionais da chamada “linha de frente”. Foram realizadas fotografias dos funcionários a fim de que os pacientes e seus colegas de trabalho pudessem conhecê-los para “além dos olhos” e de todos os equipamentos de proteção, sendo esta a *terceira fase* do projeto.

Primeira Fase

Esse momento contou com a colaboração da Coordenadoria Administrativa da UE, das equipes dos setores que receberam os profissionais da ONG e com apoio e orientação da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH-UE) com relação à paramentação para os acessos às áreas COVID-19- Sala Vermelha da Sala de Urgência, local a que chegam os casos suspeitos e o Centro de Terapia Intensiva do terceiro andar, CTI-b.

Os coordenadores da ONG acompanharam procedimentos como a troca de vestuário e paramentação das equipes ao entrar nas áreas COVID-19, chegada dos pacientes na área suspeita e realização de traqueostomia (Anexo 1).

Segunda Fase

Para que esta ação ocorresse foi preciso alinhar a proposta do projeto com o apoio e engajamento do Núcleo Multiprofissional da UE e da Residência Multiprofissional em Urgência e Emergência.

Assim, foi construído um grupo de WhatsApp com os profissionais assistentes e residentes das áreas de Psicologia, Serviço Social e Terapia Ocupacional que, durante esses 10 dias, realizaram a triagem dos pacientes atendidos nos diferentes espaços da UE e que, segundo a avaliação técnica das áreas, se beneficiariam por receber a intervenção com o projeto. Foi definida também uma dupla de profissionais que diariamente acompanharia a intervenções com os educadores da ONG junto aos pacientes a fim de que houvesse uma preparação para a ação e, posteriormente, uma finalização com os princípios de acolhimento garantidos.

Entre o momento de triagem e a realização da ação, os profissionais da equipe multiprofissional se responsabilizavam por avaliar o paciente investigando suas possibilidades de comunicação, de acordo também com a equipe de referência do paciente. Posteriormente, era realizado o contato via telefone com o familiar avisando sobre a data e hora da videochamada.

Observaram-se as intervenções obedecendo aos seguintes procedimentos:

- 1) Realização de videochamadas (Anexo 2):
 - a. Equipe da ONG ImageMagica, em contato com a Equipe do Hospital, identifica os pacientes entre dois grupos: pacientes com capacidade de comunicação verbal e pacientes sem capacidade de comunicação verbal.
 - b. A equipe do hospital fornece nome e números de contato com os familiares do paciente para prévio agendamento da conexão.
 - c. Equipe da ONG ImageMagica entra em contato com os familiares de cada paciente, explica a ação e agenda horário que acontecerá a conexão.
 - d. Equipe da ImageMagica se apresenta para os pacientes que participarão da ação, explica o projeto, informa o horário e o tipo de conexão que será realizado com seus familiares, respeitando os dois grupos.

- e. Equipe da ImageMagica realiza testes com as ferramentas disponíveis para definir, por paciente, qual será utilizada.
- f. No horário agendado, o profissional da ImageMagica irá se aproximar do paciente e realizar a conexão com a família, que poderá durar de 3 a 5 minutos, respeitando as necessidades e possibilidades do paciente.
- g. Para pacientes com capacidade verbal, será priorizado o contato por chamada de vídeo.
- h. Para pacientes sem capacidade verbal serão priorizadas as chamadas por áudio.

2) Ferramentas utilizadas:

Essa conexão é realizada por smartphone, da ImageMagica, que poderá usar como ferramentas os aplicativos WhatsApp, Hangout, Skype e Zoom, realizando chamada de voz, chamada de vídeo, troca de mensagens, troca de áudios e outros. Fotos somente são trocadas mediante autorização prévia do hospital.

3) Protocolo de EPI:

Seguindo as orientações da OMS e Ministério da Saúde, a ImageMagica fornece para sua equipe os EPIs necessários de proteção completa para aerossóis, sendo:

- a. MÁSCARA N95
- b. LUVAS
- c. ÁLCOOL 70%
- d. AVENTAL
- e. ÓCULOS

O equipamento é higienizado a cada utilização, visando assegurar pacientes e equipes.

4) Registro fotográfico e vídeo:

- a. A equipe da ImageMagica entra em contato com o paciente/funcionário e explica sobre o projeto Conexões do Cuidar;
- b. A equipe da ImageMagica questiona ao paciente/funcionário se o mesmo autoriza ser fotografado e ter sua imagem divulgada pela ONG, essa autorização é feita mediante uma gravação onde o paciente/funcionário diz seu nome completo, sua condição/função e responde que autoriza as fotos, filmagens e divulgações;
- c. A equipe da ImageMagica efetua os registros, faz as edições necessárias, envia os arquivos para a coordenação do hospital e faz as devidas divulgações.

Terceira Fase

Entre as ações também estão o cuidado e valorização do trabalhador através da confecção de crachás. Os crachás de identificação foram considerados como uma estratégia de intervenção a partir da perda de identidade dos profissionais de saúde devido ao uso de paramentação.

A equipe da ImageMagica criou uma crachá criativo para que os profissionais e os pacientes possam ser vistos. Os profissionais foram fotografados e os crachás entregues durante o projeto.

RESULTADOS

Durante os 10 dias de execução do projeto, se beneficiaram da ação: 42 pacientes e 182 familiares. Entre os destaques, está a ligação do primeiro paciente a ter alta da UE após 23 dias de internação para recuperação de COVID-19, sendo esta emocionante ligação com a família pauta de diversos noticiários (Anexo 3).

Durante a intervenção, 147 profissionais receberam crachás criativos que os auxiliaram nas identificações durante o trabalho, o que permitiu um olhar mais humanizado a esses profissionais (Anexo 4).

Foi possível também, a partir desta experiência, que um novo processo de trabalho envolvendo o acolhimento às famílias pudesse ser desenhado na UE.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O projeto foi efetivo, com resultados positivos para todos os envolvidos, equipe de saúde, pacientes, familiares e educadores da ONG ImageMagica, sendo um novo ciclo do projeto programado para julho de 2020.

Segundo o fundador do projeto, “Perceber o mundo em que se vive é o primeiro passo para modificá-lo”, por isso, após a gratificante experiência, o projeto fez parcerias com outros hospitais, beneficiando até a data presente 140 pacientes, 497 familiares e 1962 profissionais de saúde.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Brasil. Ministério da Saúde (MS). Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Especializada. Manual instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília (MS); 2013.
2. Brasil. Ministério da Saúde (MS). Secretaria de Atenção à Saúde. Política Nacional de Humanização da Saúde. *Documento Base*. 4ª ed. Brasília: Ministério da Saúde (MS); 2007.
3. Organização Mundial da Saúde [internet]. Brasília; 2020. [Acesso em 03 de julho de 2020]. Disponível em: https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875.
4. Cascella M, Rajnik M, Cuomo A e outros. Características, avaliação e tratamento Coronavírus (COVID-19) [Atualizado 2020 em 18 de maio]. In: StatPearls [Internet]. Ilha do Tesouro (FL): StatPearls Publishing; 2020 Jan-. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK554776/>
5. Ribeirão Preto (Município). Decreto no69, de 19 de março de 2020. Declara situação de emergência na saúde pública, estabelece medidas para os estabelecimentos hospitalares, feiras, cinemas, clubes, academias e outros, conforme especifica e dá outras providências. Diário Oficial do Município de Ribeirão Preto. 19 mar 2020; Poder Executivo.

Anexo 1



Desparamentação do profissional da Área Vermelha – COVID-19.



Preparo de paciente para procedimento de traqueostomia no CTI – COVID-19.

Anexo 2



Anexo 3



Anexo 4

