

Número de protocolo: 69
Eixo Temático: Avaliação em Saúde e Qualidade

Visita Virtual de Familiares aos Pacientes Internados por COVID-19

Izabel Cristina Rios • Pedro Afonso Braz de Resende • Vitor Maia Teles Ruffini

Palavras-chave: SARS-COV2, COVID-19, pandemia, humanização, visita, isolamento

Introdução

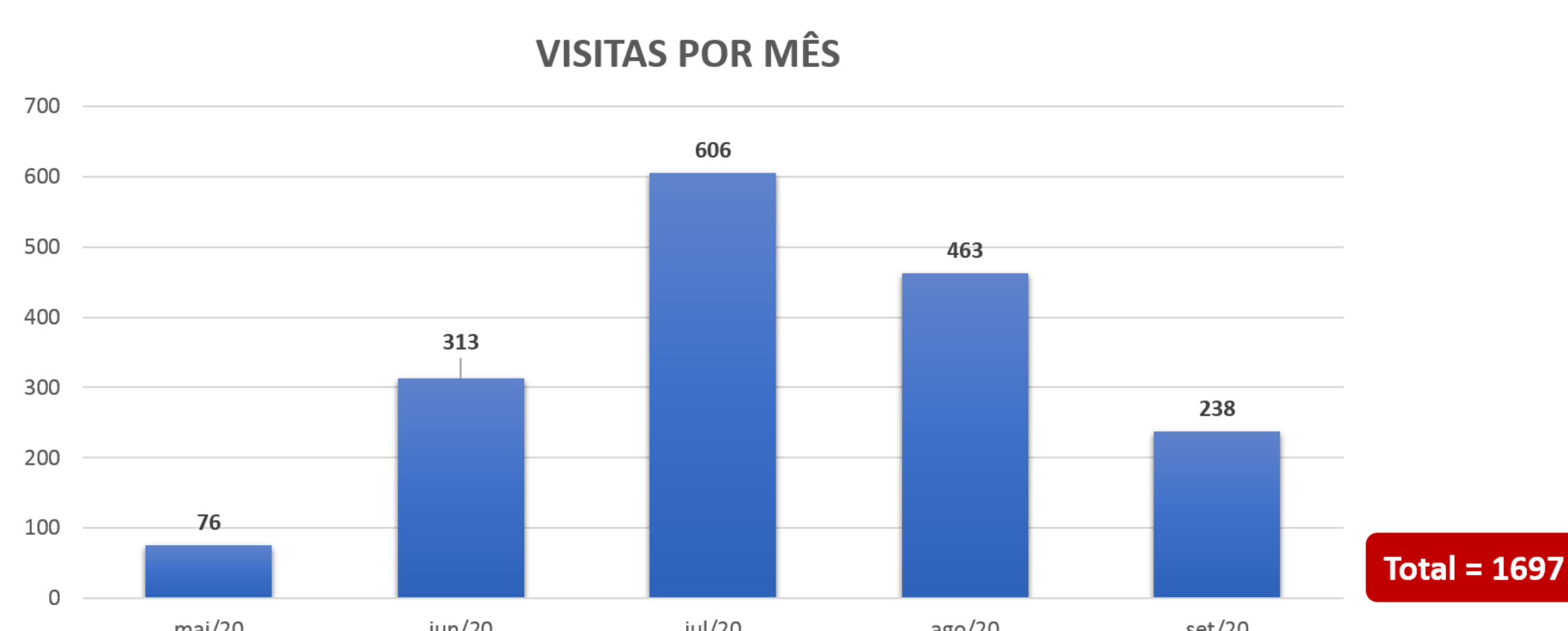
Durante a pandemia da SARS-COV2, suspendeu-se as visitas aos pacientes internados como medida sanitária. Apesar de não haver restrição ao uso de celulares, para muitos pacientes idosos, fragilizados ou com dificuldades tecnológicas, a internação acarretou isolamento, solidão e sofrimento. As famílias, mesmo recebendo boletins médicos diários, se ressentiam de não ver o paciente. Visando o cuidado integral, desenvolveu-se um projeto de visitas virtuais, como ação de humanização, para aproximar pacientes e familiares por meio de um encontro à distância.



Método

Formou-se um grupo de 52 voluntários composto por profissionais e alunos da área da saúde que receberam treinamento para intermediar as visitas virtuais, incluindo técnicas de acolhimento, paramentação e desparamentação e higienização. Estabeleceu-se o fluxo diário das visitas: 1) contatar as equipes assistenciais, pacientes e familiares e preparar as visitas; 2) por meio de tablets, conectar pacientes e familiares; 3) registrar as visitas em prontuário eletrônico e formulário de monitoramento. Na gestão do projeto, para cada etapa, foram criados fluxogramas, roteiros e instruções específicas.

Gráfico 1 – Número de visitas virtuais por mês.

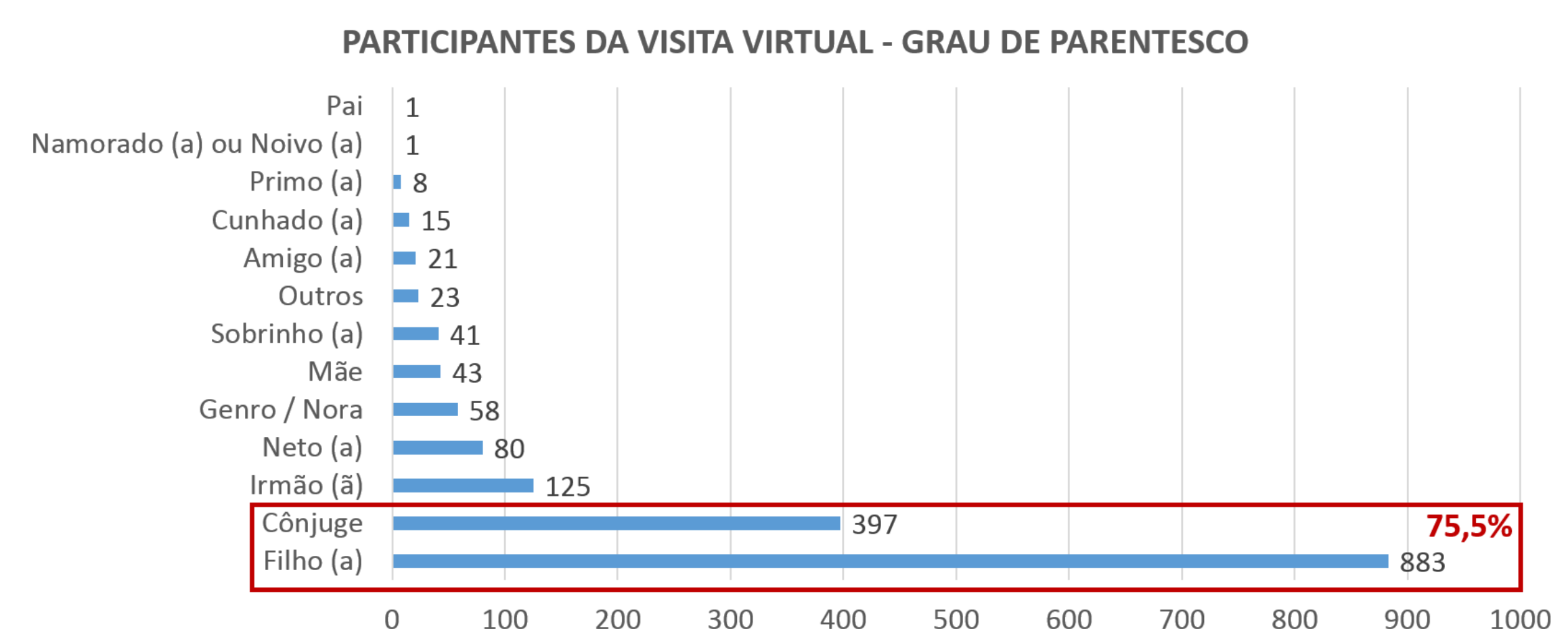


Resultados

Entre abril e setembro de 2020, foram realizadas 1697 visitas virtuais (gráfico 1) em 21 enfermarias, atendendo 494 pacientes, predominante idosos (68%) do sexo masculino (54%). A maioria das visitas se deu com cônjuges ou filhos do paciente (75,5%), com duração média de 9,8 minutos (gráfico 2). Não ocorreram problemas técnicos em 92% das visitas, sendo o mais comum em relação à conexão de internet (quadro 1). O projeto diminuiu a separação entre pacientes e famílias durante a internação, reforçando o cuidado humanizado.

Em 2021, as visitas virtuais tornaram-se rotina e o projeto destacado pela inovação tecnológica, integrando um programa corporativo em parceria com a consultoria McKinsey.

Gráfico 2 – Natureza da relação entre paciente e demais participantes das visitas virtuais.



Quadro 1 – Principais problemas técnicos enfrentados.

Problema no WiFi (internet do HC)	61	79%
Problema na internet do familiar	33	
Problema no 4G do celular	20	
Problema no WiFi (internet do HC)	19	
Som do aparelho	12	
Problema na internet do familiar	10	
Som do aparelho	4	
Número cadastrado errado	4	
Outro	4	
Bateria do tecnologia utilizada	2	

Referências

- Rios IC, Carvalho RT, Ruffini VMT, Montal AC, Harima LS, Crispim DH, et al. Virtual visits to inpatients by their loved ones during COVID-19. Clinics. 2020; 75:e2171.
- Banerjee D, Rai M. Social isolation in Covid-19: The impact of loneliness. Int J Soc Psychiatry. 2020.
- Webster P. Virtual health care in the era of COVID-19. Lancet. 2020; 395(10231):1180-1.