

ASSISTÊNCIA HUMANIZADA DURANTE A PANDEMIA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

HUMANIZED ASSISTANCE DURING PANDEMIC AT A UNIVERSITY HOSPITAL

(Jaqueline Maria Silva dos Santos, Alda Galdino dos Santos, Raiane Jordan da Silva Araújo)

Resumo: Relatar a experiência de profissionais de enfermagem na assistência humanizada ao usuário durante a realização de exames na Unidade de Diagnóstico por Imagem no período da pandemia por COVID-19. Trata-se de relato de experiência sobre o atendimento prestado a esses pacientes durante a execução de exames na Unidade de Diagnóstico por Imagem do Hospital Universitário Professor Alberto Antunes, situado no Estado de Alagoas. Descreveu-se a experiência baseada na assistência de enfermagem, salientando os fluxos das rotinas de serviço, como o uso de equipamentos de proteção individual durante a pandemia, com o estímulo e o potencial associado à humanização. O apoio ao usuário é um dos recursos que proporcionam um cuidado humanizado e conforto durante a assistência, evidenciando a importância da enfermagem em termos de prática operacional e tecnologia. Diante disso, além do planejamento e execução dos cuidados aos exames, se faz necessário manter a atualização científica e tecnológica relacionada à assistência de enfermagem.

Palavras-Chave: Cuidados de Enfermagem; Humanização da Assistência; Pandemias.

Abstract: To report the experience of nursing professionals in humanized assistance to the user during examinations at the Diagnostic Imaging Unit during the pandemic period due to COVID-19. This is an experience report on the care provided to these patients during the performance of exams at the Diagnostic Imaging Unit of the Professor Alberto Antunes University Hospital, located in the State of Alagoas. The experience based on nursing care was described, highlighting the flows of service routines, such as the use of personal protective equipment during the pandemic, with the stimulus and potential associated with humanization. User support is one of the resources that provide humanized care and comfort during care, highlighting the importance of nursing in terms of operational practice and technology. Therefore, in addition to the planning and execution of exam care, it is necessary to maintain scientific and technological updates related to nursing care.

Keywords: Nursing Care; Humanization of Assistance; Pandemics.

INTRODUÇÃO

No processo de buscar e fornecer aos usuários serviços de qualidade baseado em uma equipe multidisciplinar voltada para as necessidades individuais e subjetivas dos sujeitos, as discussões sobre humanização têm se tornado cada vez mais intensas nos últimos anos (DUARTE; NORO, 2013). Para que princípios como justiça, integridade e participação do usuário na sociedade sejam efetivos, é necessário rever as práticas de saúde e reconhecer que o direito à saúde é uma questão de cidadania (BRASIL, 2001).

Salienta-se que o Hospital Universitário Professor Alberto Antunes (HUPAA), oferta através da Unidade de Diagnóstico por Imagem (UDI), serviços de exames radiológicos a pacientes de todo estado de Alagoas, incluindo pacientes externos e internos. De acordo com os dados fornecidos pelo Ministério da Saúde/Tabwin, no entanto destaca-se por ser um hospital de referência no estado que oferece esses serviços pelo Sistema Único de Saúde – SUS. Atualmente, a tecnologia tem sido aplicada à saúde, por exemplo, o diagnóstico por imagem que fornece vários métodos de inspeção para sua investigação e diagnóstico, e por vezes é muito necessário para um tratamento médico (ACAUAN; RODRIGUES, 2014).

Ressalta-se que para a realização desses exames, uma equipe multiprofissional incluindo a equipe de enfermagem se faz necessária para assim promover uma boa realização dos exames e minimizar os riscos que todo esse processo pode acarretar (ARAÚJO; SANTOS; SOBRAL, 2017).

Acredita-se que a principal essência da equipe de enfermagem é atender os clientes com justiça, qualidade, humanidade e empatia. Portanto, compreender diferentes sentimentos e significados pode ampliar a humanização e auxiliar na promoção da educação e aprendizagem em saúde a partir da assistência de enfermagem de forma integral sendo a equipe de referência social. (MEDEIROS *et al.*, 2016).

Destaca-se que nas unidades hospitalares, a enfermagem representa o maior número de profissionais de saúde cuja função é foco no atendimento humanístico, envolvendo o contato e vários fatores entre profissão o paciente e a experiência. Esses fatores podem ter um impacto negativo na psicologia social, e a medicina psicológica, levando à diminuição da produtividade e a taxa crescente de acidentes de trabalho e assistência ao cuidado ineficaz (FREITAS *et al.*, 2017). Aponta-se então a enfermagem em um termo genérico aquela que cuida do adulto incapacitado ou limitado no fornecimento de um autocuidado eficaz (QUEIROZ *et al.*, 2014).

O trabalho, enfim, acaba não sendo descrito apenas como o meio de materiais para a sobrevivência, ele também pode ser usado como um meio de sobreviver em uma sociedade de consumo (RUBACK *et al.*, 2018). Nesse contexto, quando nos referimos a saúde, o consumo pode estar associado a um estado de bem-estar geral físico e mental, podemos dizer então que a enfermagem exerce um papel de contribuição, oferecendo aos consumidores, ou seja aos usuários em saúde, um serviço extremamente fundamental para uma assistência clínica de excelência e repleta de cuidados.

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou a COVID-19 como uma pandemia. O primeiro caso registrado no Brasil foi em fevereiro de 2020 pelo Ministério da

Saúde Brasileiro. Mundialmente, em maio de 2020 foram confirmados 4.248.389 casos e 292.046 mortes pela doença. No Brasil, no mesmo período, foram confirmados 177.589 casos e 12.400 mortes, segundo o boletim diário da OMS (PEREIRA *et al.*, 2020).

Diante deste cenário, profissionais de diversas áreas da saúde juntamente com o quadro de colaboradores de pessoal hospitalar, incluindo profissionais de higienização, maqueiros, administrativos, e etc., trabalharam juntos para prevenir e conter a disseminação do vírus.

Na perspectiva dessas ações, a enfermagem é uma profissão que nasceu como prática social e está relacionada com os fatores e elementos que constituem a sobrevivência e a vida humana em todos os aspectos como a promoção da reabilitação da saúde e a prevenção de doenças.

Assim, este estudo tem como objetivo relatar a experiência de profissionais de enfermagem, utilizando a empatia, a humanização e o acolhimento aos usuários assistidos no setor de UDI durante a realização de exames, no período da pandemia por COVID-19.

Diante das considerações, emerge a seguinte questão norteadora desta pesquisa: como acontece a assistência de enfermagem pautada na humanização no setor de UDI?

DESENVOLVIMENTO

Metodologia

Adotou-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência, que abordou os cuidados de enfermagem na UDI durante a realização de exames como: Tomografia Computadorizada (TC), ecocardiograma adulto e pediátrico (ECG), paracentese, ultrassonografia, RX, ressonância magnética (RM), biópsias mamária e de próstata e estereotaxia mamária. O HUPAA recebe usuários provenientes de todo estado de Alagoas, o setor de UDI acolhe uma demanda para a realização de todos esses exames, utilizando o acolhimento e a humanização como assistência personalizada, buscando o equilíbrio do estado físico e emocional do usuário.

A experiência ocorreu na UDI do HUPAA, localizado no nordeste do Brasil, no Estado de Alagoas, no período de março a outubro de 2020. A execução dos procedimentos e exames ocorrem na presença de uma equipe multidisciplinar de saúde incluindo: radiologistas, enfermeiros, técnicos e auxiliares de enfermagem, apoio administrativo e de higienização. Porém neste relato será destacado a experiência conforme o olhar de profissionais de enfermagem.

Visando diminuir a possibilidade de transmissão do novo Coronavírus durante o período da pandemia houve redução do número de todos os exames a pacientes externos sendo reservado o

período vespertino para usuários suspeitos ou confirmados de COVID-19. Durante o período de vivência deste relato de experiência, o setor de forma geral funciona diariamente de segunda a domingo, incluindo feriado, sendo sábados, domingos e feriados, reservados para os exames de TC, durante o período vespertino para suspeitos e confirmados de COVID-19, atendendo usuários de todas as faixas etária.

Resultados e discussão

Mesmo diante dos problemas emocionais enfrentados pelos profissionais durante a pandemia (FARO *et al.*, 2020). Outras preocupações levantadas também vieram a fazer parte da nova rotina dos profissionais de enfermagem, uma delas era de como prestar assistência aos pacientes com suspeita ou diagnóstico de COVID-19, se protegendo e minimizando os riscos de contaminação aos profissionais, pacientes e também para seus acompanhantes.

Nesse caso, os profissionais passaram a dobrar os cuidados com a limpeza e desinfecção do setor, incluindo bancadas, fômites de forma mais intensificada, além da utilização obrigatória dos Equipamentos de Proteção Individual (EPI), como máscaras, gorros, aventais, óculos de proteção e protetor facial, que antes da pandemia a maior parte desses EPI's só eram utilizados durante procedimentos invasivos, todos de acordo com as normas e tecnologias orientadas pelo Ministério da Saúde.

A insegurança e a preocupação geraram medo, principalmente pelas mudanças relacionadas ao processo de enfermagem juntamente com distanciamento social, no entanto a possibilidade de infecção fez com que os profissionais pudessem sentir insegurança e dessa forma acabasse não oferecendo um cuidado humano, pautado em sua assistência holística, ímpar, relacionada a dignidade e eficiência.

Então com o objetivo de melhorar a segurança dos pacientes e prestar um cuidado com mais enfoque sob o olhar da enfermagem e de todas as equipes envolvidas, o setor de UDI, adotou uma nova rotina de procedimentos para reduzir o risco de infecção, o que levou a alteração em uma nova rotina, antes já pré-estabelecida.

As novas rotinas incluíram: que a equipe envolvida pudesse prestar assistência de enfermagem pautada na integralidade da assistência, na equidade do cuidado e na universalidade das necessidades em saúde com prestação de amor e empatia ao próximo.

Então foi implementado um rodízio nos subsetores do setor entre os profissionais, minimizando a exposição e riscos e de contaminação, pois haviam subsetores como a TC específica para receber usuários com suspeita e confirmados de COVID-19 no período vespertino.

Uma triagem pelas enfermeiras teve início, por meio de um questionário semiestruturado para identificar sobre sinais e sintomas relacionados a síndromes gripais, em seguida realizada a aferição da temperatura, utilizando técnicas assépticas para evitar a propagação do vírus, as triagens eram direcionadas para pacientes externos e internos sem confirmação do novo Coronavírus.

É importante ressaltar que o contato das enfermeiras com o paciente durante o processo de triagem, acabou levando orientações em educação e saúde sobre informações clínicas de sinais e sintomas gripais, elas ainda ressaltaram a importância da utilização do uso de máscaras e do afastamento social indispensável para este momento de pandemia.

Nesse sentido, diante da situação da nova rotina de incorporação do distanciamento social o setor implantou as seguintes normas: no momento das refeições os profissionais na copa podiam permanecer até 3 pessoas no máximo por vez, cadeiras do corredor interditadas com faixas amarelas e com avisos informativos anexados falando sobre a proibição de sentar-se naquele local, todas as cadeiras foram interditadas de forma intercalada, para permitir que os pacientes obtivessem a distância mínima necessária. Além da orientação sobre a utilização de máscaras de forma obrigatória para os profissionais e o público de forma geral.

Em relação às precauções e paramentação, as mesmas foram seguidas de acordo com as normas do Ministério da Saúde, tais normas que enfatizam a pressuposição que todas as pessoas estão infectadas ou colonizadas por patógenos e podem se espalhar no ambiente hospitalar (BRASIL, 2020).

Um ponto importante a ressaltar é que, como o uso constante de EPI o mesmo cobria a fisionomia dos profissionais, como a não utilização de crachás a percepção e compreensão dos pacientes acabavam sendo dificultadas no momento da assistência.

Quanto ao desconforto associado ao uso frequente de EPI, determinou-se que este era um problema comum. Em Wuhan, na China, foi realizada uma pesquisa com profissionais de saúde que trabalham em um hospital de tratamento de COVID-19, que relatou reações adversas causadas pelo uso de EPI, principalmente dermatites, reações alérgicas, suor excessivo causado pelo uso prolongado. Muitos profissionais na China têm adotado métodos radicais, como o uso de fraldas para reduzir a retirada do equipamento devido à necessidade de ir ao banheiro, além de muitas

enfermeiras que tiveram que cortar os cabelos para permitir a colocação e a retirada da roupa de forma mais fácil e assim reduzir o risco de infecção (FARBER, 2020).

No entanto, logo após a paramentação, os pacientes foram acolhidos de acordo com a demanda solicitada, sendo um por vez, tanto os pacientes sem história da doença, como os graves sedados, os lúcidos e os conscientes, que, no entanto, observavam toda a rotina do local.

Logo a conferência do nome, data de nascimento, registro, tipo de exame, necessidade de jejum, utilização de contraste não iodado ou gadolínio e as indicações dos exames, orientação e a execução de questionário clínico necessários em exames de biópsias, TC e RM, acabavam favorecendo a segurança e ainda possibilitaram o diálogo entre paciente e equipe.

Vale ressaltar que além de todas as demandas descritas anteriormente, ainda fazia parte o exame físico para a verificação da permeabilidade da veia periférica, para evitar extravasamento subcutâneo, este necessário para alguns exames e procedimentos.

Para o manejo dos pacientes graves provenientes da UTI, além da equipe multidisciplinar da UDI, que já se encontrava no local da realização do exame, esses pacientes eram conduzidos por um médico intensivista, enfermeiro, fisioterapeuta, técnico de enfermagem e maqueiro provenientes do setor de origem do paciente. Quando necessário foram utilizados ventilador pulmonar portátil e bombas de infusão.

Também enfatizou a importância do entusiasmo e da compaixão da equipe de enfermagem, que tem ido muito além do escopo da tecnologia implantada. Mesmo que hábitos desagradáveis e desconfortáveis sejam encontrados durante uma pandemia, o paciente deve ser totalmente observado para fornecer segurança, compaixão e conforto em todas as operações realizadas.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Embora a pandemia tenha perturbado a rotina dos serviços de saúde e gerado medo e incerteza, os profissionais de saúde ainda buscam uma atuação holística, acolhendo a humanização e promovendo ações que integrem saúde física e mental. Nessa perspectiva, os cuidados durante as realizações dos exames devem ser pautados pelo entusiasmo, humanização e empatia.

A assistência de enfermagem no setor de UDI durante a pandemia por COVID-19 aconteceu de forma qualificada na prestação dos serviços oferecidos pautada na segurança para toda equipe e usuários. A pandemia que o mundo enfrenta reforça ainda mais a importância de uma enfermagem acolhedora, competente e acima de tudo humana.

REFERÊNCIAS

ACAUAN, L. V.; RODRIGUES, M. C. S. Percepções da equipe de enfermagem sobre segurança do idoso na tomografia computadorizada cardíaca contrastada. **Texto contexto - enferm.**, Florianópolis, v.23, n.2, p.338-346, jun. 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-07072014000200338&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 30 set. 2020.

ARAÚJO, R. J. S.; SANTOS, J. M. S.; SOBRAL, J. P. C. P. Segurança do paciente em exames de ressonância magnética de pelve: um relato de experiência. **GEP NEWS**, Maceió, v.1, n.1, p.209-214, jan./mar. 2018. Disponível em: <https://www.seer.ufal.br/index.php/gepnews/article/view/4713/3316>. Acesso em: 01 out. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Orientações para serviços de saúde**: medidas de prevenção e controle que devem ser adotadas durante a assistência aos casos suspeitos ou confirmados de infecção pelo novo coronavírus (sars-cov-2) 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Assistência à Saúde. **Programa Nacional de Humanização da Assistência Hospitalar**. Brasília: Ministério da Saúde, 2001. Disponível em: <http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/pnhah01.pdf>. Acesso em: 01 out. 2020.

DUARTE, M. L. C.; NORO, A. Humanização do atendimento no setor de radiologia: dificuldades e sugestões dos profissionais de enfermagem. **Cogitare Enferm.**, Curitiba, v.18, n.3, 2013. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/cogitare/article/view/33568/21066>. Acesso em: 01 out. 2020.

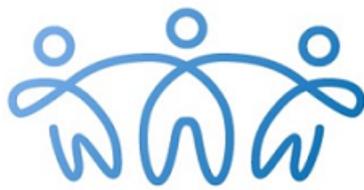
FARBER, M. Coronavirus nurses in China are shaving their heads to ‘improve efficiency’. **Fox News**, 13 fev. 2020.

FARO, A. *et al.* COVID-19 e saúde mental: a emergência do cuidado. **Estud. psicol.**, Campinas, v.37, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103166X2020000100507&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 01 out. 2020.

FREITAS *et al.* Hardiness e estresse ocupacional em enfermeiros gestores de instituições hospitalares. **Rev. Enferm. UFPE.**, Recife, v.11, n.10, p.4199-4205, set. 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpe.br/revistas/revistaenfermagem/article/view/231183>. Acesso em: 01 out. 2020.

MEDEIROS, L. M. O. P.; BATISTA, S. H. S. Humanização na formação e no trabalho em saúde: uma análise da literatura. **Trab. educ. saúde**, Rio de Janeiro, v.14, n.3, p.925-951, dez. 2016. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1981-77462016000300925&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 05 set. 2020.

PEREIRA, M. D. *et al.* A pandemia de COVID-19, o isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. **Research, Society and**



Development, [s.l.], v.9, n.7, 2020. Disponível em:

<https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/493/960>. Acesso em: 19 set. 2020.

QUEIROS, P. J. P. *et al.* Autocuidado: o contributo teórico de Orem para a disciplina e profissão de Enfermagem. **Rev. Enf. Ref.**, Coimbra, n.3, p.157-164, dez. 2014. Disponível em:

http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S087402832014000300018&lng=pt&nr=iso. Acesso em: 01 out. 2020.

RUBACK, S. P. *et al.* Estresse e Síndrome de Burnout em Profissionais de Enfermagem que Atuam na Nefrologia: Uma Revisão Integrativa. **Rev. pesquis. cuid. fundam.**, Rio de Janeiro, v.10, n.3, p.889-899, jul./set. 2018. 2018. Acesso em: 01 out. 2020.