



Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

SUMÁRIO

1. Objetivos	2
2. Justificativa	2
3. Critérios de Exclusão e Inclusão	2
4. Atribuições, Competências e Responsabilidades.....	3
5. Fluxograma	5
6. Monitoramento.....	6
7. Referências.....	7
8. Histórico de Revisão	7

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

SIGLAS

OMS - Organização Mundial de Saúde

UTI - Unidade de Terapia Intensiva

COVID - Corona Vírus Disease

1. OBJETIVOS

- Estabelecer um time facilitador de comunicação com a família dos pacientes internados com COVID -19 na Clínica Cirúrgica;
- Fortalecer os vínculos familiares dos pacientes que estão internados na Clínica Cirúrgica;
- Fornecer informações claras sobre o tratamento dos pacientes internados na Clínica Cirúrgica aos familiares;
- Amenizar o sofrimento de pacientes/ familiares e equipe de saúde por meio da comunicação efetiva;
- Reduzir ruídos na comunicação entre equipe de saúde/ paciente/ família.

2. JUSTIFICATIVA

Desde março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) considera que há uma pandemia causada pelo novo coronavírus. Devido ao possível aumento massivo das internações de pacientes em isolamento por conta da COVID-19 nas enfermarias e Unidades de Terapia Intensiva (UTI's) deste hospital, faz-se necessária a criação de um time de comunicação e acolhimento entre paciente/ família e equipe de saúde.

A pandemia pelo Covid-19 possui uma carga de situações em que uma comunicação eficaz pode garantir o melhor cuidado aos pacientes, familiares e profissionais. A qualidade prestada durante o atendimento ao paciente está bastante vinculada a comunicação efetiva, comunicação esta realizada entre paciente, equipe de saúde e familiares. Um fluxo apropriado de comunicação pode reduzir o stress dos envolvidos, fortalecer a confiança da família/ paciente na equipe, promover uma melhor integração entre a equipe de saúde etc.

3. CRITÉRIO DE INCLUSÃO E EXCLUSÃO

• Critérios de Inclusão

Pacientes internados em isolamento por suspeita ou confirmação de COVID – 19 na clínica cirúrgica do Hospital das Clínicas;

• Critérios de Exclusão

Pacientes internadas nas clínicas médicas, tropical, ortopédica, pediátrica, maternidade, pronto socorro e UTI's cirúrgicas, médicas e neonatal.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

4. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES

Time de comunicação e acolhimento, composto por 5 categorias profissionais, sendo elas: Medicina, Enfermagem, Serviço Social, Psicologia e Terapia Ocupacional. Para desenvolver a comunicação com os familiares será realizado contato telefônico e / ou contato por meio do aplicativo institucional de WhatsApp. Além disso, o uso de tabletes poderá ser um instrumento utilizado nas visitas virtuais.

- a) Identificar os pacientes internados em isolamento na clínica cirúrgica, o cuidador principal, assim como, os seus contatos telefônicos;
- b) Um membro do time de comunicação e acolhimento fará o primeiro contato com o familiar de referência com intuito de promover o acolhimento, repassar as orientações quanto as rotinas adotadas pela unidade hospitalar, quanto o fluxo de informações e identificar o contexto sóciofamiliar do paciente.
- c) Será enviado via aplicativo de mensagem material informativo quanto as rotinas, boletins médicos e demais informações ao familiar de referência.
- d) Jornal Informativo: diariamente, será enviado jornal informativo para os pacientes com objetivo de minimizar os efeitos da ruptura com o cotidiano, disponibilizar informações, favorecer orientação tempo/espço durante a hospitalização e orientações da equipe multiprofissional.
- e) Letring / Mensagens: diariamente, serão entregues juntamente com a refeição, mensagens motivacionais em busca de contribuir com a humanização do ambiente hospitalar, motivação e o fortalecimento emocional do paciente que se encontra em isolamento durante a internação.
- f) Correio Elegante: serão articulados com o familiar de referência via aplicativo de mensagens que os membros familiares enviem mensagens para o time de comunicação e acolhimento a serem repassadas aos pacientes, com intuito de minimizar os impactos da hospitalização e isolamento, favorecer estratégias de fortalecimentos e recebendo informações de sua família.
- g) Uma vez por dia, no mínimo, um membro (médico) do time de comunicação e acolhimento deverá entrar em contato via ligação telefônica e /ou aplicativo de mensagens com o familiar de referência para repassar as informações sobre o quadro clínico e tratamento de saúde do paciente;
- h) O horário de contato com os familiares será das 09 h às 11 h;
- i) Faz-se fundamental que o horário de compartilhamento de informações seja pontualmente seguido, pois, atrasos geram angústia, irritabilidade e pode passar a impressão de descaso aos familiares;
- j) É importante esclarecer para os familiares/ familiar de referência os riscos e possibilidades no curso da doença;
- k) A escuta ativa deve ser utilizada, a fim de que o familiar perceba o interesse e a empatia do membro do time de comunicação pelo assunto conversado com o familiar;
- l) Necessário utilizar linguagem simples, objetiva, de fácil entendimento, evitar termos técnicos;

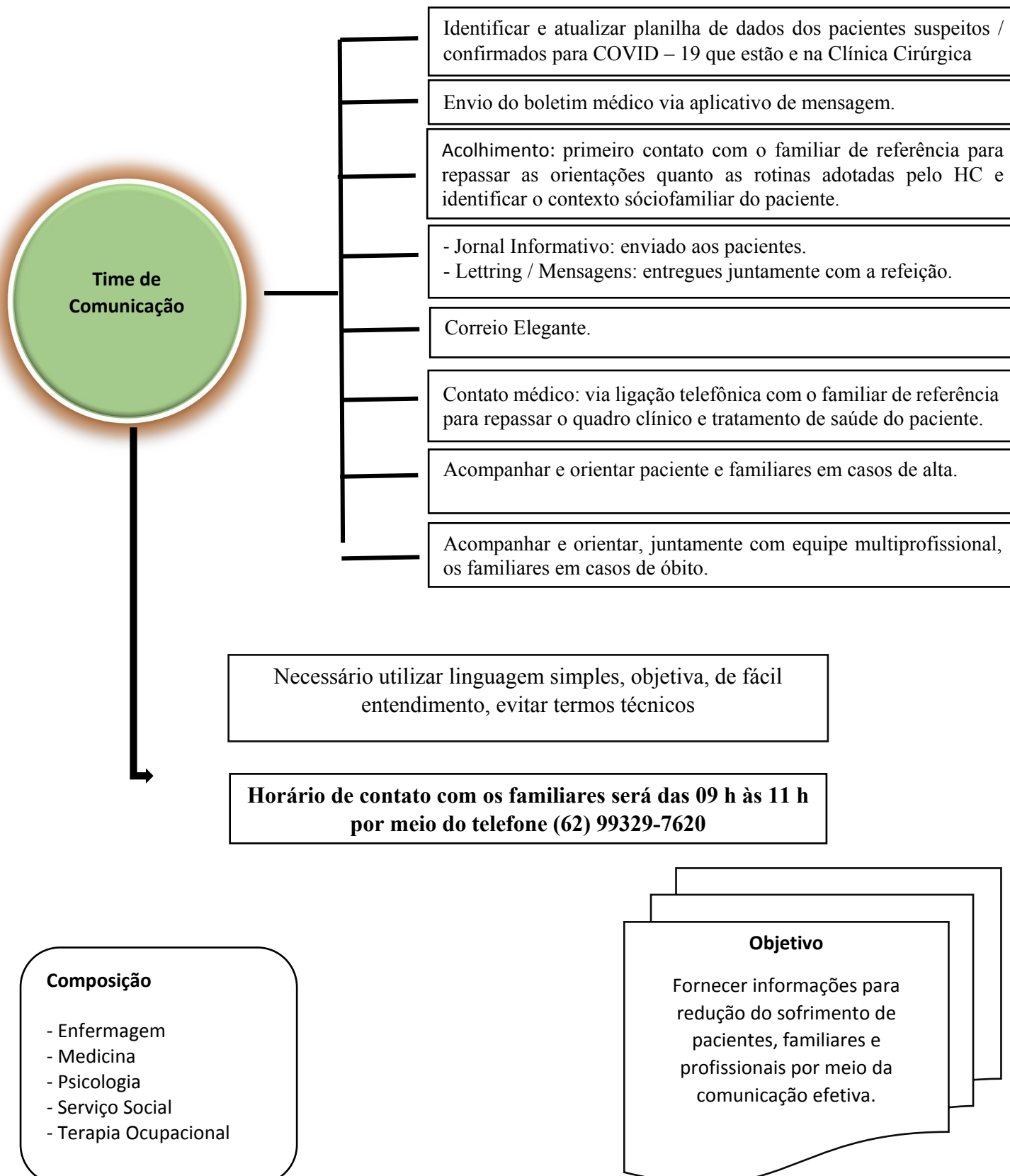


Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

- m) O profissional deverá perguntar aos familiares se as informações estão sendo esclarecedoras;
- n) Será entregue para os pacientes que irão de alta materiais informativos em linguagem simples, com os cuidados indispensáveis no domicílio.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

5. FLUXOGRAMA





Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

6. MONITORAMENTO

- Avaliação do percentual do número de familiares que obtiveram informações em saúde sobre o paciente internado.
- Avaliação do percentual de boletins médicos emitidos pela equipe médica.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.TCM. COVID. 001 – Página 01/07	
Título do Documento	PRÁTICAS DE COMUNICAÇÃO DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19	Emissão: Jul/2020	Próxima revisão: Jul/2022
		Versão: 01	

7. REFERÊNCIAS

Douglas Crispim, Maria Júlia Paes da Silva, Walmir Cedotti, Millena Câmara, Sarah Ananda Gomes. **Comunicação difícil e Covid-19: Recomendações práticas para comunicação e acolhimento em diferentes cenários da pandemia, 2020.** Disponível em: <<https://ammg.org.br/wpcontent/uploads/comunica%C3%A7%C3%A3o-COVID-19.pdf>>.

IQG. **Boas práticas de comunicação durante a pandemia, 2020.** Disponível em: <<https://www.iqg.com.br/2020/04/13/boas-praticas-de-comunicacao-durante-a-pandemia/>>.

8. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO	REVISOR
001	27/03/2020	Criação do protocolo	Time de Comunicação

<p>Elaboração/Revisão</p> <p>Emmeline Dias Simões Maia</p> <p>Helena Isabel Martins Brandão</p> <p>Luciana Marya Gusmão Tartuce</p> <p>Mariana Gonçalves Dourado</p> <p>Patrícia Martins Ferreira</p> <p>Patrícia Martins de Oliveira Silva</p>	Data: 24/02/2020
<p>Validação</p> <p>Bianca Cristina de Oliveira Borges – Enfermeira</p> <p>Setor de Gestão da Qualidade e Vigilância em Saúde</p>	Data: 20/07/2020
<p>Aprovação</p> <p>Dra. Maria Conceição de C. Antonelli de Queiroz - Médica</p> <p>Gerência de Atenção à Saúde</p>	Data: 24/07/2020