



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 1/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

O TERMO:

Cuidado Humanizado, Saúde Mental e Suporte Psicossocial

1. OBJETIVO(S)

Promover cuidado humanizado, bem-estar psicossocial e prevenir questões de saúde mental emergidas em pacientes internadas/os na Unidade COVID-19/HUPAA e Maternidade Professor Mariano Teixeira/HUPAA, bem como familiares, através de teleatendimentos durante a pandemia.

2. RESPONSÁVEL

Unidade De Atenção Psicossocial / UAP / GAS / HUPAA/ UFAL/ EBSERH

Setor de Urgência e Emergência/Unidade COVID / GAS / HUPAA / UFAL/ EBSERH

Comissão de Humanização / Superintendência / HUPAA / UFAL/ EBSERH

Instituto de Psicologia / IP / UFAL

3. MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Material permanente: 03 tablets (adquiridos); 01 notebook (cedido por Faculdade de Nutrição - FANUT/UFAL); 01 câmera externa de computador (a providenciar); acesso a impressora colorida;
- Material de expediente: papel fotográfico; papel cartão; papel A-4; plastificação (para crachás).

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 2/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

- Estrutura física: UAP (Sala 530); Sala das Comissões (térreo); UTI e Enfermaria (Unidade COVID-19).
- Acesso ponto de internet (fixa e wi-fi).
- Equipamentos de proteção individual para a profissional da assistência direta: disponibilização de pijama cirúrgico, propés, máscara N95, face shield, capote e luvas descartáveis.
- Para os atendimentos presenciais será utilizado o prontuário eletrônico vigente no HUPAA.

4. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

Considerando que desastres e pandemias costumam desencadear reações de angústia, insônia, diminuição da percepção de segurança, ansiedade, comportamentos aditivos, desequilíbrio emocional; e, ainda, considerando que, com o isolamento provocado pela internação hospitalar para tratamento de COVID-19 implica, para o paciente, sentimentos de saudades da rotina, da socialização e, especialmente, de familiares; entendemos necessário pensar estratégias de cuidado humanizado, bem-estar psicossocial e prevenção para questões de saúde mental, destinado aos pacientes internados por coronavírus na Unidade COVID-19 e Maternidade. Buscamos, com isso fortalecer ações de acolhimento, contatos familiares e escuta terapêutica neste período de pandemia que estamos vivenciando.

A ação se propõe a iniciar pelo contato telefônico com as famílias, para proporcionar escuta e identificar características e necessidade dos pacientes, fortalecendo o vínculo família-equipe-paciente. A partir da escuta, serão propostas atividades semanais junto aos pacientes, através de iniciativas de telessaúde que poderão ser modificadas, conforme planejamento e novas admissões (vídeos da família; exibição de fotos de bilhetes ou desenhos das crianças e/ou de familiares; realização de momento musical à partir da escolha de músicas marcantes dentro das histórias de

Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 3/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

vida das/os pacientes, informadas pela família; escrita, gravação de vídeos e/ou ditado de cartas/mensagens respostas das intervenções ou em iniciativa de resolução de assuntos inacabados e/ou relações mal resolvidas; carimbos de mãos/pés para cartões destinados à família; etc). A/O paciente, então, recebe visita da profissional, devidamente paramentada, com acesso a dispositivos tecnológicos (tablets e notebook) para execução da atividade programada, em uma visita semanal. Seguem, então, os ciclos de contato com as famílias, planejamento e execução de atividades semanais.

4. RECOMENDAÇÕES

4.1 ATRIBUIÇÕES GERAIS E ESPECÍFICAS:

Responsável	Atribuição
Vanessa Ferry de Oliveira Soares	Coordenação Geral do Projeto; Atendimento e Distribuição de atendimentos Psicológico Remoto; Levantamento, planejamento e avaliação das ações de humanização da relação paciente-equipe-família; Articulação com professores/estagiários/as.
Dionary Pacheco Chaves	Coordenação Adjunta do Projeto; Acolhimento Presencial de Pacientes na Unidade COVID-19;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 4/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

	<p>Levantamento, planejamento, execução e avaliação das ações de humanização da relação paciente-equipe-família na Unidade COVID-19;</p> <p>Realização de ações lúdicas de apoio junto a pacientes na Unidade COVID-19;</p> <p>Guarda de materiais.</p>
Sarah Lins de Barros Moreira	<p>Coordenação Adjunta do Projeto;</p> <p>Acolhimento Presencial de Pacientes na Maternidade Professor Mariano Teixeira/HUPAA e Clínicas de Internação /HUPAA;</p> <p>Levantamento, planejamento, execução e avaliação das ações de humanização da relação paciente-equipe-família na Maternidade Professor Mariano Teixeira/HUPAA e Clínicas de Internação/HUPAA;</p> <p>Realização de ações lúdicas de apoio junto a pacientes na Maternidade Professor Mariano Teixeira/HUPAA e Clínicas de Internação/HUPAA;</p> <p>Guarda de materiais.</p>
Adriana Rego Lima Costa Fayruz Helou Martins Renata de Carvalho Cavalcante	<p>Prestar assistência psicológica remota a pacientes da enfermaria da Unidade COVID-19 e da Maternidade Professor Mariano Teixeira.</p>



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 5/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

Profa. Dra. Cristina Camelo de Azevedo Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes Profa. Dra. Marília Silveira Profa. Dra. Telma Low Silva Junqueira	Supervisionar acadêmicas/os extensionistas que auxiliarão realizando ligações telefônicas de acolhimento para familiares de pacientes da Enfermaria COVID-19, para escuta e levantamento de demandas.
---	---

4.2 ARTICULAÇÕES

SETOR DE ALMOXARIFADO

Atribuição: Dispensação de material de expediente e EPI necessários para realização das atividades.

SGPTI / HUPAA

Atribuição: Dar suporte tecnológico para telessaúde/atendimento remoto.

ASCOM / HUPAA

Atribuição: Publicizar e articular divulgações referentes à atividade.

GAS/HUPAA

Apoio institucional às ações de saúde.

5. AÇÕES EM CASO DE NÃO CONFORMIDADE (EVENTO ADVERSO)

5.1. Em caso de adoecimento de uma das profissionais envolvidas nas ações em contato



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 6/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

com pacientes da Enfermaria COVID-19, a mesma será afastada dos atendimentos, conforme preconiza OMS.

5.2. Em caso de falta de EPI, os atendimentos presenciais serão suspensos.

6. EQUIPE ENVOLVIDA

- Profissionais de Psicologia:

Adriana Rego Lima Costa

Fayruz Helou Martins

Renata de Carvalho Cavalcante

Vanessa Ferry de Oliveira Soares

- Terapeuta Ocupacional:

Sarah Lins de Barros Moreira

- Enfermeira:

Dionary Pacheco Chaves

- Professores do Instituto de Psicologia:

Profa. Dra. Cristina Camelo de Azevedo

Prof. Dr. Jefferson de Souza Bernardes

Profa. Dra. Marília Silveira

Profa. Dra. Telma Low Silva Junqueira



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 7/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

7. FLUXOGRAMA

NA - Não Aplicável

8. REFERÊNCIAS

Inter-Agency Standing Committee (IASC). IASC Guidelines on Mental Health and Psychosocial Support in Emergency Setting. Geneva, 2007.

Inter-Agency Standing Committee (IASC). Briefing note on addressing Mental Health and Psychosocial aspects of COVID-19. Outbreak version 1.0. Geneva, Feb 2020.

9. APÊNDICE

NA - Não Aplicável

10. ANEXOS

NA - Não Aplicável



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 8/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

11. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	RESPONSÁVEL	DESCRIÇÃO DA ATUALIZAÇÃO
1	19/06/2020	Vanessa Ferry de Oliveira Soares Dionary Pacheco Chaves Sarah Lins de Barros Moreira	Instituem o POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 9/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

Elaboração: Vanessa Ferry de Oliveira Soares Chefe da Unidade de Atenção Psicossocial – UAP/HUPAA Dionary Pacheco Chaves Enfermeira Assistencial – HUPAA Sarah Lins de Barros Moreira Presidente da Comissão de Humanização - HUPAA	Data: 19/06/2020
Análise: Maria Magaly Albuquerque Medeiros Divisão de Gestão de Cuidados	Data:
Validação: Felipe Maciell Soares Pinheiro Engenheiro de Segurança do Trabalho Serviço de Saúde Ocupacional e Segurança do Trabalho (SOST)	Data:



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO / ROTINA	POP. Humanização por Teleatendimento na Pandemia de COVID-19 Página 10/10	
Título do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO PARA HUMANIZAÇÃO DA RELAÇÃO FAMÍLIA-EQUIPE-PACIENTE ATRAVÉS DE TELEATENDIMENTOS DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19	Emissão: 19/06/2020 Versão: 01	Próxima revisão: 19/06/2020

Maria Raquel dos Anjos Silva Guimarães Serviço de Controle de Infecção Relacionados à Assistência à Saúde	Data:
Celina de Azevedo Dias Chefe do Setor de Vigilância em Saúde e Segurança do Paciente	Data:
Aprovação: Francisco de Assis Costa Gerência de Atenção à Saúde - GAS /HUPAA	Data:

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte