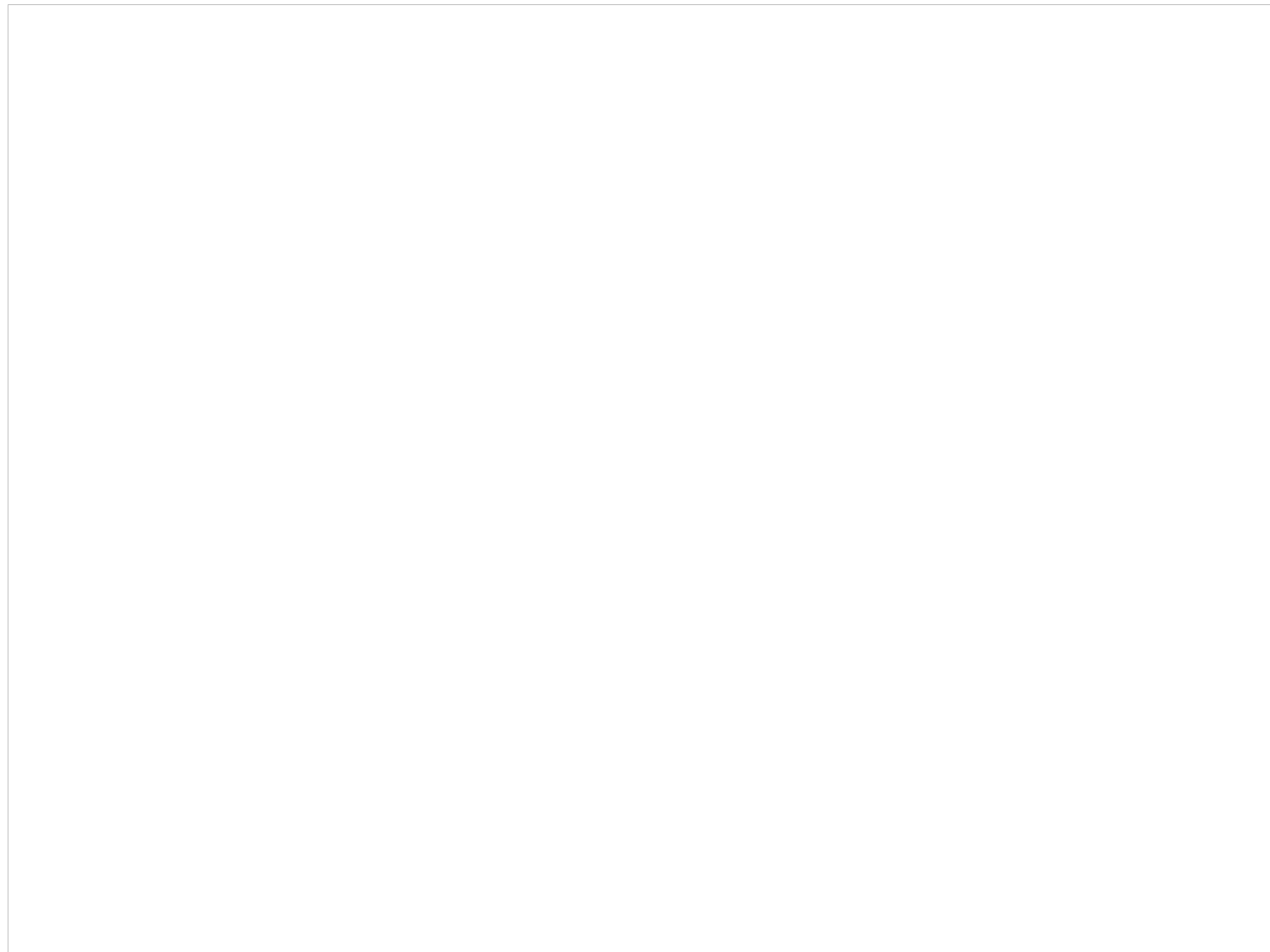


Atendimento humanizado faz a diferença na assistência à saúde

Qua 16 junho



A pensionista Nilva Maria Moreira, de 52 anos, de Lagoa Formosa, diz que a relação de amizade construída com os profissionais da unidade fez toda a diferença na sua recuperação - Divulgação / Fhemig

O conceito de humanização está pautado, principalmente, no cuidado oferecido com empatia, atenção e acolhimento integral, com olhar atento às questões pessoais, subjetividades e singularidades de cada paciente. Esse conjunto de condutas é considerado diretriz assistencial na [Fundação Hospitalar do Estado de Minas Gerais \(Fhemig\)](#) e, durante a pandemia, tem se mostrado ainda mais importante no atendimento em suas unidades.

Segundo a coordenadora de Enfermagem e Equipe Multidisciplinar da Diretoria Assistencial (Dirass) da Fhemig, Aline Mendes, o atendimento humanizado é uma estratégia para melhoria na qualidade e na eficiência dos serviços prestados. “Quando o paciente e seus familiares dão entrada em um hospital, não buscam apenas a solução para um problema de saúde, mas também alívio e conforto pessoal, o que exige da equipe assistencial solidariedade, acolhimento e considerar a existência de outras necessidades”, explica.

Entre os principais benefícios do cuidado humanizado está a relação de confiança estabelecida entre paciente e profissionais de Saúde, com ganhos na adesão às propostas de tratamento e, portanto, mais eficácia no cuidado. “Neste momento de pandemia, é importante ressaltar que, diante de tantas normas e exigências sanitárias, a assistência humanizada é um direcionador que tem objetivo de minimizar impactos e sofrimentos dos usuários e de seus familiares”, completa Aline.

Atendimento multidisciplinar

A assistente social do setor da covid-19 do Hospital Regional Antônio Dias (HRAD), em Patos de Minas, Karla Passos de Moura, acredita que o cuidado humanizado tem contribuído para uma melhor evolução dos pacientes e também na compreensão do processo por parte dos familiares. “Ao ser internada, a pessoa se depara com incertezas, quebra da rotina e medo da doença. A assistência oferecida pela equipe multidisciplinar da unidade tem proporcionado, entre outros ganhos, a diminuição das dificuldades enfrentadas no momento do adoecimento”, explica.

O paciente recebe orientações precisas, de forma simples, para melhor entender sua evolução, tratamento e recuperação. A família também é inserida no processo. Os boletins diários são repassados, por telefone, pelo médico plantonista. “Essa estratégia é essencial para manter a família informada sobre a internação, a evolução do paciente e para tirar dúvidas. Nosso trabalho consiste em oferecer, de forma ética, um atendimento de qualidade”, afirma Karla.

A assistente social destaca que, com esse conjunto de ações, é possível observar mais segurança e confiança durante o processo da internação no setor dedicado à covid-19. “Mesmo nos casos em que, infelizmente, perdemos a pessoa para a doença, notamos que a assistência humanizada proporciona melhor entendimento do ocorrido pela família e, até mesmo, gratidão pelo atendimento recebido”.

O trabalho em parceria entre a equipe do serviço social do setor da covid-19 e o Grupo de Trabalho Humanizado (GTH) do HRAD deu origem, ainda, ao certificado de bravura: homenagem entregue aos pacientes após superarem o coronavírus. “A cada alta hospitalar, vibramos juntos com mais uma vitória. É sempre muito emocionante. O certificado é uma lembrança deste momento. Entregamos em nome de toda a equipe para que o paciente se recorde, para sempre, da superação da covid-19”, conta a assistente social.

hemig

Manifestação de carinho

O aposentado Arlindo Ferreira, de 76 anos, é mais um vitorioso contra a covid-19. Após dois meses de internação no Hospital Alberto Cavalcanti (HAC), em Belo Horizonte, o momento de sua alta, no dia 2/6, contou com a presença de grande parte das equipes do CTI e da Enfermaria da unidade, que festejaram, com música, balões e cartazes, sua saída do hospital.

Ferreira, que é paciente da Oncologia, foi isolado na ala destinada aos casos sintomáticos do hospital, que é referência no tratamento de câncer. Com a dedicação da equipe multidisciplinar da

unidade, ele superou todos os percalços da internação e conseguiu se recuperar. Segundo a fisioterapeuta Lívia Paixão, quando a equipe soube de sua alta decidiu fazer uma comemoração. “Convidamos alguns servidores para participar e tocar violão. Cantamos a música que ele mais gosta, que é Menino da Porteira”, conta.

Para a fisioterapeuta, o trabalho de humanização faz o paciente se sentir acolhido. “Por meio dessas ações, eles entendem que não são apenas um número, que os profissionais se importam e vibram com o sucesso do tratamento”, avalia. A filha de Arlindo, Marly Aparecida, ficou feliz e emocionada com a atitude da equipe do HAC. “Choramos de emoção pelo que fizeram no momento da alta. Meu pai amou, ficou muito feliz. Só temos a agradecer ao hospital por todo o carinho”, disse.

Acolhimento

A pensionista Nilva Maria Moreira, de 52 anos, de Lagoa Formosa, começou a apresentar os primeiros sintomas da covid-19 no dia 13/5. Com o agravamento da doença, precisou ser transferida para o CTI do Hospital Regional Antônio Dias, já com 80% do pulmão comprometido. Ela ressalta que a relação de amizade construída com os profissionais da unidade fez toda a diferença na sua recuperação. “Como ficamos longe da família durante a internação, eles acabam suprimindo essa necessidade de afeto. Seja nas conversas diárias, na forma carinhosa de nos tratar ou explicando com paciência todo o tratamento. Esse acolhimento foi muito importante para mim. Não me senti isolada hora alguma. Só tenho a agradecer à equipe do HRAD”, compartilha.

A cozinheira Jaqueline Cristina Moreira, filha de Nilva, também elogia a assistência da unidade. “A vaga saiu muito rápido. Todos os profissionais nos trataram muito bem e cuidaram dela de uma forma fantástica e muito atenciosa. Foram 14 dias de internação. No dia 6/6 ela recebeu alta”, conta. “Minha mãe é muito comunicativa. Então, se não fosse esse tratamento tão especial, talvez tivesse ficado mais ansiosa. Ela fez várias amizades e já me pediu até para fazer bolo e mandar às enfermeiras”, finaliza Jaqueline.

Visita virtual

O Hospital Regional Antônio Dias foi o primeiro de Patos de Minas a implantar a visita virtual para pacientes com covid-19 – estratégia de humanização praticada desde julho do ano passado e que tem tido resultados satisfatórios. “A situação de isolamento causa muita dor à família, que não poder ver seu ente querido durante a internação. Muitas pessoas nos pediam para que descrevêssemos o paciente, se estava mais magro, se a barba estava feita. Comecei a pesquisar ideias para contornar isso e descobri a iniciativa da visita virtual do Hospital Eduardo de Menezes (HEM). Adequiei à nossa realidade e deu muito certo”, explica a psicóloga do setor covid-19 do HRAD, Kelly Fabiane de Freitas Miranda.

Nesse processo, os familiares são orientados a não entrar em assuntos delicados, para não prejudicar a recuperação do paciente. Antes da visita, a equipe de Psicologia também prepara os membros da família para verem seu ente querido no CTI, que em grande parte das vezes, está intubado. “Temos que ter um olhar muito refinado para que os impactos sejam exclusivamente positivos. E o retorno tem sido excelente. Quando a pessoa está acordando e escuta a voz do familiar, mesmo com sedação, a resposta é diferenciada. É um grande estímulo. O processo de despertar é facilitado, o paciente abre os olhos, tenta gesticular. A família também fica muito grata de poder acompanhar diariamente a evolução”, ressalta Kelly.

Os primeiros dispositivos móveis utilizados nas visitas virtuais foram doações de servidores. Já o celular usado atualmente foi dado pela família de uma paciente, por gratidão à iniciativa do hospital.

A assistente administrativo Fernanda Valéria de Souza foi admitida no HRAD em 10/2, já em estado grave, por causa da covid-19. Foram 27 dias internada em terapia intensiva na unidade. “As

chamadas foram muito importantes, pois, apesar de não ver a minha família, eu conseguia ouvi-los. Todos sempre me dando força, me encorajando e orando por mim. À equipe do hospital, eu só tenho a agradecer por todo o preparo, competência, carinho e cuidado comigo”, relata a ex-paciente.

A pedagoga Isabella Côrtes de Souza, sobrinha de Fernanda, foi a familiar que esteve em contato com a equipe do HRAD. Ela também destaca a gratidão por ter tido a oportunidade de acompanhar de perto a cura da tia. “Em todos os boletins, os profissionais nos encorajavam a acreditar na recuperação dela e demonstravam seu empenho e dedicação. Sou muito grata pelo milagre que fizeram por ela e por nós”, conclui.