

## Ficha 5

### Hospitalização por/ com suspeita de COVID-19

#### Recepção de Pacientes

- A vinda de um paciente a uma instituição de cuidados médicos já é por si só estressante. Faça uma triagem cuidadosa na intenção de expor o mínimo possível o restante das pessoas. Direcione o paciente a área específica por seus cuidados, explique o porquê de estar sendo direcionado àquele lugar.
- Alguns pacientes com suspeita de Covid-19 virão acompanhados de algum familiar. Se for encaminhá-los à área de suspeitos de Covid-19, explique porque o acompanhante não deveria ir. Conte dos riscos e diga que isso é para segurança de todos.
- Pessoas com crise de ansiedade chegarão ao PA com certezas de terem Covid-19. Não as julgue. Esses sintomas refletem o medo e angústia do paciente e não estão sob seu controle. Ele precisa de cuidados diante de um sofrimento intenso.
- A admissão hospitalar é a confirmação de que se é um caso suspeito, ele vem com muitos medos. Não tenha pressa na admissão hospitalar de um paciente suspeito de Covid-19. Explique tudo que será feito e como se passará seus dias no hospital. Esse momento traz grande sofrimento ao paciente. Ele está sendo separado de seus laços sociais, não poderá receber visitas e ainda carrega a preocupação de outros membros da família também estarem contaminados. Seja paciente, respeite diferentes reações e comportamentos, como medo, choro, agressividade, desespero. Ajude o paciente a se acalmar, mas respeite seu tempo.
- Caso o paciente tenha vindo com algum familiar e tenha sido separado por conta da internação, diga a ele que um profissional irá explicar o que se passa para o familiar. Deixe-o ligar para a família e anunciar a notícia. Muitas vezes o paciente só conseguirá se acalmar ou lhe dar a devida atenção após avisar a família.

#### Prover informação:

Os profissionais de saúde devem ter o máximo de informação sobre protocolos de saúde. Quando as pessoas hospitalizadas ou familiares solicitarem algum tipo de informação, informar com precisão. Deve ser claro quando não souber e buscar a informação disponível, bem como encaminhar quando for o caso.

A notícia de que uma internação será necessária traz ansiedades e angústias para o paciente e para familiares. Na tentativa de diminuir esses sentimentos algumas medidas podem ser tomadas:

- Quando um paciente novo for hospitalizado, a equipe que vai se ocupar dele deve se apresentar;
- Se referir aos pacientes pelo nome;
- Explicar ao paciente como as coisas se passarão durante sua estada no hospital;
- Avisar qual o procedimento que será feito antes de realiza-lo;
- Facilitar a comunicação com a família, seja por telefone ou vídeo chamada;
- Manter o paciente informado sobre sua situação e tratamento;

- Manter a família informada;
- Manter contato visual com o paciente;
- Falar com a família de forma profissional, porém amigável.
- No caso de algum desrespeito por parte da família, diga que a equipe da saúde está fazendo o melhor e o possível e que você entende que a situação não é fácil.

## Ambiente mais humanizado

- Verificar as disponibilidades para os pacientes se comunicarem com seus familiares. Sabemos que em muitas realidades do sistema de saúde, isso não é possível. Neste caso, facilitar o contato com os familiares no caso de pacientes que não tenham acesso pelos meios virtuais, desde que respeitando os procedimentos de segurança;
- Os pacientes que conseguiram se recuperar merecem ser parabenizados. Não hesite em festejar com eles e assegurar um bom acompanhamento na saída, bem como prover as informações necessárias à família sobre eventuais cuidados;
- Proporcionar espaço para que os familiares possam se despedir dos entes queridos cuja recuperação não foi possível, como por exemplo, haver uma janela ou algum ambiente pelo qual seja possível o contato visual.

## Procedimento de óbito

O óbito de uma pessoa é sempre um momento difícil para os familiares. Para tornar esse momento mais digno, recomenda-se:

- Haver um responsável para passar todas as informações à família, em especial sobre o procedimento funerário específico para casos ou suspeitos de COVID-19. Fazer entender os cuidados com o caixão, não poder haver velório e a presença limitada de pessoas durante o enterro. Ser empático e fazer saber que é um momento difícil que rompe com rituais tradicionais. Ajudar a família a escolher as pessoas que acompanharão os procedimentos, lembrando que esta escolha é da família;
- Facilitar questões burocráticas e evitar que os familiares estejam perdidos para obter informações;
- Indicar em que lugar a família pode buscar apoio psicológico, caso tenham interesse.