

**UMA ESTRATÉGIA PARA GARANTIR
PROXIMIDADE EMOCIONAL EM TEMPOS
DE DISTÂNCIA FÍSICA:
IMPLEMENTAÇÃO DE UM PROGRAMA DE VISITAS
VIRTUAIS NUM HOSPITAL ONCOLÓGICO**

**A STRATEGY TO ENSURE EMOTIONAL
CLOSENESS IN TIMES OF PHYSICAL
DISTANCE:
IMPLEMENTATION OF A VIRTUAL VISITS PROGRAM IN
AN ONCOLOGY HOSPITAL**

Iza Carvalheira

*Assistente Social, Serviço Social, Equipa de Apoio Psicossocial IPO Coimbra
Programa Humaniza, Instituto Português de Oncologia de Coimbra
ORCID: 0000-0002-7407-848X*

**Ana Madeira
Célia Oliveira**

*Assistente Social, Serviço Social, Equipa de Apoio Psicossocial IPO Coimbra
Programa Humaniza, Instituto Português de Oncologia de Coimbra*

Elisa Miranda

*Psicóloga Clínica, Unidade de Psicologia, Equipa de Apoio Psicossocial IPO Coimbra
Programa Humaniza, Instituto Português de Oncologia de Coimbra*

Piedade Leão

*Psicóloga Clínica (Coordenadora da Unidade de Psicologia e da Equipa de Apoio Psicos-
social IPO Coimbra - Programa Humaniza)
Unidade de Psicologia, Instituto Português de Oncologia de Coimbra*

DOI: <https://doi.org/10.34628/ets4-8n70>

Data de submissão / Submission date: 06.04.2023

Data de aprovação / Acceptance date: 01.08.2023

Resumo: No seguimento do Plano Nacional de resposta à pandemia por novo Coronavírus (COVID-19), em 2020 foi decretado o Estado de Emergência. De acordo com essa decisão, o sector da saúde implementou novas medidas de controlo de infeção, nomeadamente, a restrição de visitas a pessoas internadas. Estimava-se que esta medida acentuaria sentimentos e reações de ansiedade, irritabilidade, fragilidade e solidão, uma vez que os doentes não podiam usufruir da presença física dos seus entes queridos (fundamental na resposta adaptativa a situações de doença). Neste contexto, no nosso hospital oncológico, implementámos o Programa de Visitas Virtuais através da Equipa de Apoio Psicossocial constituída por duas assistentes sociais e duas psicólogas clínicas.

Perante este novo desafio, e considerando a inexistência de normas ou guiões de suporte ao apoio psicossocial telemático, conjuntamente com a Equipa de Apoio Psicossocial de outro hospital, elaborámos 2 brochuras (Recomendações para Facilitação de Visitas Virtuais e Sugestões para Gestão dos Conteúdos Comunicacionais Desafiantes), cujo valor foi reconhecido pelo Ministério da Saúde e divulgadas nas unidades de saúde do Serviço Nacional de Saúde.

Entre março e dezembro de 2020, foram efetuadas 741 visitas virtuais, as quais envolveram 707 beneficiários diretos, designadamente, 145 doentes e 562 familiares ou elementos significativos (amigos, cuidadores, ...). As visitas virtuais ocorreram junto de 126 doentes que se encontravam internados e de 19 doentes que, por residirem em áreas geográficas distantes e necessitarem de tratamento diário, beneficiaram de alojamento cedido por entidades externas ao nosso hospital oncológico.

Com a progressiva diminuição das restrições de contacto e passados dois anos, o Programa Visitas Virtuais continua em vigor, direcionado no presente para complementar as visitas presenciais dos doentes internados e das respetivas famílias.

Da nossa experiência, apesar de não substituir o contacto presencial, constatamos que o apoio telemático pode oferecer conexões significativas e contribuir para o bem-estar de todos os envolvidos.

Palavras-chave: Apoio psicossocial; Apoio telemático; Visitas virtuais; Oncologia.

Abstract: Following the National Plan to respond to the pandemic caused by the new Coronavirus (COVID-19), in 2020 a State of Emergency was declared. According to that decision, the health sector implemented new infection control measures, namely the restriction of visits to hospitalized people. It was estimated that this measure would accentuate feelings and reactions of anxiety, irritability, fragility and loneliness, since patients could not enjoy the physical presence of their loved ones (fundamental in the adaptive response to illness situations). In this context, in our oncology hospital, we implemented the Virtual Visits Program through the Psychosocial Support Team made up of two social workers and two clinical psychologists.

Faced with this new challenge, and considering the lack of norms or guides relating to telematic psychosocial support, together with the Psychosocial Support Team of another hospital, we prepared 2 brochures (Recommendations for Facilitating Virtual Visits and Suggestions for Managing Challenging Communication Content), whose value was recognized by the Ministry of Health and disclosed in the health units of the SNS.

Between march and december of 2020, 741 virtual visits were carried out, which involved 707 direct beneficiaries, namely 145 patients and 562 family members or significant elements (friends, caregivers, ...). Virtual visits took place with 126 patients who were hospitalized and 19 patients who, because they lived in distant geographical areas and needed daily treatment, benefited from accommodation provided by entities external to our oncological hospital.

With the progressive reduction of contact restrictions and after two years, the Virtual Visits Program is still in force, currently

aimed at complementing the face-to-face visits of hospitalized patients and their families.

From our experience, despite not replacing face-to-face contact, we found that telematic support can offer meaningful connections and contribute to the well-being of everyone involved.

Keywords: Psychosocial support; Telematic support; Virtual visits; Oncology.

Introdução ou Contexto

No seguimento do Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus (COVID-19), em 2020 foi decretado o Estado de Emergência. De acordo com essa decisão, o sector da saúde implementou novas medidas de controlo de infeção, nomeadamente, a restrição de visitas a pessoas internadas.

Estimava-se que esta medida acentuaria sentimentos e reações de ansiedade, irritabilidade, fragilidade e solidão, uma vez que os doentes não podiam usufruir da presença física dos seus entes queridos (fundamental na resposta adaptativa a situações de doença). *“A falta de informação e uma comunicação não usual conduzem a um sofrimento desnecessário, demonstrando que a falta de comunicação entre as pessoas é uma das experiências mais dolorosas que se podem viver”* (Olivares, 2016, p. 134).

Foi neste contexto que, em março de 2020 e através da Equipa de Apoio Psicossocial (EAPS), se implementou o Programa de Visitas Virtuais no Instituto Português de Oncologia de Coimbra Francisco Gentil, E:P.E. (IPO Coimbra).

Metodologia ou Descrição do caso prático/prática profissional

A EAPS surge no IPO Coimbra em dezembro de 2018, na sequência da candidatura ao Programa Humaniza - Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas, financiado pela Fundação “la Caixa”, com a finalidade de intervir na doença em fase avançada e com enfoque na atenção integral à pessoa e à família que se encontrava a vivenciar o contexto de doença crónica, complexa ou limitante de vida. Traduziu-se na criação de uma equipa especializada, constituída por duas assistentes sociais e duas psicólogas clínicas, e coordenada por uma psicóloga clínica afeta ao IPO Coimbra.

Desde o início, a grande vertente da intervenção da EAPS foi o apoio psicossocial a pessoas em situação de grande vulnerabilidade. Consequentemente, as medidas de controlo de infeção que o sector da saúde implementou no início da pandemia COVID 19, designadamente, a restrição de visitas a pessoas internadas no IPO Coimbra, constituiu um desafio ao acompanhamento que, até então, era efetuado presencialmente aos doentes e às famílias.

Salientamos ainda que, de acordo com o n.º 1. do artigo 20.º, da Lei n.º 15 de 21 de março de 2014, *“as pessoas com deficiência ou em situação de dependência, com doença incurável em estado avançado e as pessoas em estado final de vida, internadas em estabelecimento de saúde, têm direito ao acompanhamento permanente de ascendente, descendente, cônjuge ou equiparado (...)”*.

De um dia para o outro, as pessoas que se encontravam internadas no IPO Coimbra deixaram de ter visitas dos seus familiares ou de pessoas significativas. Tendo a clara noção do facto de que existem múltiplos fatores que influenciam o percurso da pessoa que padece de doença oncológica e que o apoio da família e a vertente psicossocial são primordiais para o doente, a EAPS procurou encontrar uma resposta que facilitasse a comunicação e fomentasse a relação entre o doente internado e a sua família ou pessoas significativas.

Obrigatoriamente, a solução teria de ter por base a utilização de meios telemáticos e a manutenção do apoio psicossocial como facilitador da interação e da gestão das emoções. Para Norris (2020) *“whilst phone calls are vital, many will miss seeing their grandchild’s smiling faces, and a vídeo call may make the day of someone who has only had physical contact with staff in masks and full body protective gear”*¹.

Nesta rápida sequência, e com o suporte da Direção Clínica do IPO Coimbra e da Fundação “la Caixa”, o Programa de Visitas Virtuais foi aprovado pelo Conselho de Administração e implementado em março de 2020 no IPO Coimbra.

¹ Tradução livre: *“embora os telefonemas sejam vitais, muitos sentirão falta de ver os rostos sorridentes dos seus netos, e uma vídeochamada pode alegrar o dia de alguém que só teve contacto físico com funcionários com máscaras e equipamentos de proteção de corpo inteiro”*

Resultados e Contribuições

Perante este novo desafio, e considerando a inexistência de normas ou guiões de suporte ao apoio psicossocial telemático, conjuntamente com a EAPS do Centro Hospitalar Universitário do Algarve e com a coordenação da Direção Científica do Programa Humaniza – Apoio Integral a Pessoas com Doenças Avançadas, da Fundação “la Caixa”, foram elaboradas 2 brochuras (*Recomendações para Facilitação de Visitas Virtuais* e *Sugestões para Gestão dos Conteúdos Comunicacionais Desafiantes*), cujo valor foi reconhecido pelo Ministério da Saúde e divulgadas nas unidades de saúde do Serviço Nacional de Saúde.

Entre março e dezembro de 2020, foram efetuadas 741 visitas virtuais, as quais envolveram 707 beneficiários diretos, designadamente, 145 doentes e 562 familiares ou elementos significativos (amigos, cuidadores, ...).

As visitas virtuais ocorreram junto de 126 doentes que se encontravam internados e de 19 doentes que, por residirem em áreas geográficas distantes e necessitarem de tratamento diário, beneficiaram de alojamento cedido por entidades externas ao nosso hospital oncológico.

O impacto na população-alvo foi evidente, designadamente, ao nível do bem-estar das pessoas envolvidas. *“A abertura dos canais de comunicação afetiva ou emocional entre a família e o paciente é a chave para atingir o bem-estar e a diminuição do sofrimento em ambos”* (Sirito, 2016, p. 329).

Constatámos ainda que os benefícios que sentiam eram percebidos e valorizados pelos profissionais de saúde.

No que concerne aos constrangimentos, identificámos, principalmente, na fase inicial:

- alguma dificuldade no manuseamento dos meios telemáticos associada à utilização de equipamento de proteção individual;
- desconfiança por parte de alguns profissionais de saúde na mais valia da utilização dos meios telemáticos;

- contextos de fim de vida².

O apoio psicossocial espelhou-se na facilitação da comunicação, na partilha de momentos únicos e na gestão das emoções associadas à vivência da doença oncológica e à interação à distância. Os maiores desafios surgiram nas situações em que estiveram em jogo múltiplos fatores de complexidade (ex: doentes traqueostomizados) e obrigaram à constante adoção de estratégias de ajuste à melhor intervenção.

Com as visitas virtuais, a EAPS desbravou caminho desconhecido e passou a encarar as restrições das visitas presenciais aos doentes internados no IPO Coimbra como uma oportunidade de crescimento pessoal e profissional, visto que permitiu o desenvolvimento de competências de ajuda e de apoio à distância enquanto o mundo vivenciava um contexto de grande incerteza.

Com a progressiva diminuição das restrições de contacto e passados três anos, o Programa de Visitas Virtuais continua em vigor, direcionado no presente para complementar as visitas presenciais dos doentes internados e das respetivas famílias.

Conclusões ou Considerações finais

Da nossa experiência, apesar de não substituir o contacto presencial, constatamos que o apoio telemático pode oferecer conexões significativas e contribuir para o bem-estar de todos os envolvidos. Verificamos ainda que, na área da doença em fase avançada, a implementação de respostas de âmbito psicossocial que tenham por base a utilização de meios telemáticos deverá ser complementada pelo suporte de profissionais especializados na área do serviço social e/ou da psicologia clínica.

² Nestes contextos, o facilitar a comunicação à distância exigiu a auto-reflexão sobre a nossa intervenção (paralelismo com a intervenção que seria efetuada se fosse possível o contacto presencial), procurando salvaguardar questões éticas e a dignidade dos doentes. Nesta sequência, o Programa de Visitas Virtuais permitiu "*o apoio estruturado à família, que se pode prolongar à fase de luto*", conforme o n.º 2, do artigo 6.º da Lei n.º 31 de 2018 - Direitos das pessoas em contexto de doença avançada e em fim de vida.

Referências bibliográficas

- Direção-Geral da Saúde (2020). *Plano Nacional de Preparação e Resposta à Doença por novo coronavírus (COVID-19)*.
- Lei n.º 15, Diário da República n.º 57/2014, Série I de 21 de março de 2014. *Lei consolidando a legislação em matéria de direitos e deveres do utente dos serviços de saúde*.
- Lei n.º 31, Diário da República n.º 137/2018, Série I de 18 de julho de 2018. *Direitos das pessoas em contexto de doença avançada e fim de vida*.
- Norris, J. (2020, março 15) – Using vídeo messaging apps during pandemic isolation. *BMJ Supportive & Palliative Care*. <https://blogs.bmj.com/spcare/2020/03/15/using-skype-during-pandemic-isolation/>
- Olivares, M. R. (2016). *Repensando a comunicação na pessoa doente e a sua família*. in Cárcer, A. N. A., Gómez, M. P. M., Salas, J. L., & Gómez-Batiste, X. (Editores). *Manual de apoio psicossocial e espiritual a pessoas com doenças avançadas - Intervenção Social*. (pp. 131-134). Fundação “la Caixa”
- Sirito, S. V. (2016). *Família e meio afetivo*. In J. Gutiérrez, X. Gómez-Batiste, J. Méndez, J. & D. Ortega (coords.) *Manual de apoio psicossocial e espiritual a pessoas com doenças avançadas - Intervenção psicológica e espiritual*. (pp. 323-336). Fundação “la Caixa”.