

CONFERÊNCIAS FAMILIARES ONLINE: RECURSO DE CUIDADO NA PANDEMIA

ONLINE FAMILY MEETINGS: A SIGNIFICANT CARE RESOURCE DURING THE PANDEMIC

CONFERENCIAS FAMILIARES ONLINE: POSIBILIDAD DE ATENCIÓN A LA SALUD EN LA PANDEMIA

Fernanda Gomes Lopes¹, Glenda Sabino Paiva², Rebecca Holanda Arrais³, Renata Rocha Barreto Giaxa⁴

RESUMO

A pandemia de COVID-19 teve início em dezembro de 2019 e, por seu alto grau de transmissibilidade, demandou uma nova organização dos serviços assistenciais, a partir da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) no cotidiano da assistência em saúde e exigência de diversas adaptações. Diante disso, este artigo tem por objetivo apresentar um relato de experiência acerca da atuação de equipe de saúde com conferências familiares via TICs em um hospital da cidade de Fortaleza, Ceará, no contexto da pandemia de COVID-19, entre março e julho de 2020, entendendo a conferência como intervenção em saúde voltada à comunicação e à tomada de decisão compartilhada. Em suma, a conferência familiar, mediada por TICs, apresentou-se como elemento fundamental na manutenção de vínculos e na assistência à família durante o período de isolamento social rígido. Entretanto, considerando intercorrências próprias da dependência de recursos tecnológicos, destaca-se a importância de um planejamento prévio em que se considere um preparo para o imprevisível, uma investigação dos recursos de tecnologia disponíveis e uma ênfase na elaboração de vínculos entre equipe-família-paciente.

Descritores: *Infecções por Coronavírus; Comunicação por Videoconferência; Comunicação em Saúde; Tecnologia da Informação e Comunicação; Assistência Hospitalar.*

ABSTRACT

The COVID-19 pandemic started in December 2019 and, due to its high degree of transmissibility, demanded a new organization of health services, which resulted in the incorporation of Information and Communication Technologies (ICTs) in the healthcare routine, requiring several adaptations. Therefore, this paper intends to report the experience of a health team with family conferences via ICTs in a hospital in the city of Fortaleza, Ceará, in the context of the COVID-19 pandemic between March and July of 2020, understanding it as a health intervention focused on communication and shared decision making. In sum, the ICT-mediated family conference was shown to be a fundamental element in maintaining bonds and assisting the family of hospitalised patients during the period of rigid social isolation. However, considering the complications inherent to the dependence of technological resources, we emphasise the importance of prior planning - in which preparation for the unpredictable is considered - an investigation of available technology resources and an focus on the development of bonds between team-family-patient.

Descriptors: *Coronavirus Infections; Videoconferencing; Health Communication; Information and Communication Technology; Hospital Care.*

RESUMEN

La pandemia COVID-19 se inició en diciembre de 2019 y, por su alto grado de transmisibilidad, demandó una nueva organización de los servicios asistenciales, lo que derivó en la incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el cotidiano de la atención a la salud, con múltiples adaptaciones. Este artículo objetiva presentar un relato de la experiencia de un equipo de salud con conferencias familiares vía TIC en un hospital de la ciudad de Fortaleza, Ceará, en el contexto de la pandemia de COVID-19 entre marzo y julio de 2020, entendiendo la conferencia como una intervención con foco en la comunicación y toma de decisiones compartida. En suma, la conferencia familiar mediada por las TIC demostró ser un elemento fundamental para mantener los lazos y ayudar a la familia durante el período de rígido aislamiento social. Sin embargo, considerando las complicaciones asociadas a la dependencia de los

¹ Instituto Escutha. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0003-1661-3816)

² Universidade Federal do Ceará. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0001-7846-8998)

³ Centro Universitário Christus. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0001-9744-3163)

⁴ Universidade de Fortaleza. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0003-0813-2107)

recursos tecnológicos, se destaca la importancia de la planificación previa, una investigación de los recursos tecnológicos disponibles y un énfasis en el desarrollo de vínculos entre equipo-familia-paciente.

Descritores: *Infecciones por Coronavirus; Comunicación por Videconferencia; Comunicación en Salud; Tecnología de la Información; Atención Hospitalaria.*

INTRODUÇÃO

A Covid-19, nome dado à infecção causada pelo coronavírus SARS-CoV-2, teve início na China, em dezembro de 2019. Pela globalização e seu alto caráter de transmissibilidade, em janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu o momento como uma Emergência Global em Saúde Pública, o que evoluiu, em março de 2020, para a classificação de pandemia¹.

Assim, foram recomendadas medidas de distanciamento e isolamento social¹, demandando a reorganização dos serviços assistenciais e requerendo a adaptação das intervenções dos profissionais de saúde. Destarte, novas formas de cuidado foram estabelecidas a partir da incorporação das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs).

Uma das intervenções multiprofissionais que necessitou de adaptações foi a Conferência Familiar (CF). Importante ferramenta clínica, que permite a comunicação efetiva entre profissionais de saúde e familiares em contextos de adoecimentos graves e terminalidade². Até o momento, as diretrizes de condução desse processo são voltadas para o formato presencial, revelando necessidade de descrição de sua prática *online*.

Isso posto, neste manuscrito, visando contribuir com o cenário de construção de referências acerca do tema, temos por objetivo apresentar um relato de experiência acerca da atuação da equipe de saúde com conferências familiares, via TICs, em um hospital da cidade de Fortaleza, Ceará, no contexto da pandemia de COVID-19, entre março e julho de 2020.

METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa descritiva exploratória, no modelo de relato de experiência, que versa sobre a atuação de uma equipe de saúde com conferências familiares, via TICs, em um hospital da cidade de Fortaleza, Ceará, no contexto da pandemia do COVID-19. O relato foi elaborado com base em observação participante nessa equipe e confrontação da experiência com a literatura disponível sobre conferências familiares²⁻⁶, de forma a demarcar as especificidades trazidas pelo uso das TICs.

O referido hospital foi equipado e adaptado pelo Estado, em 2020, para suprir a necessidade do contexto de emergência da pandemia, e dispõe de 230 leitos, sendo 30 destes reservados para Unidades de Terapia Intensiva. O hospital é, portanto, referência para atendimento da Covid-19 e dispõe de equipes com diferentes especialidades.

As conferências familiares foram realizadas diariamente por equipes criadas exclusivamente para facilitar a comunicação entre familiares e equipes, compostas por médicos, assistentes sociais e psicólogos. O período das intervenções descritas e analisadas ocorreu entre março e julho de 2020, com o objetivo de atender aos pacientes internados.

RESULTADOS

As conferências familiares se caracterizam como importante intervenção terapêutica, visando favorecer uma comunicação mais efetiva entre a tríade equipe-família-paciente. Devem ser indicadas em situações específicas, tais como: o agravamento da condição clínica do paciente; a proximidade da morte iminente; quando familiares apresentam múltiplas demandas; ou quando existem conflitos entre paciente, família e equipe de saúde².

Essa intervenção deve ser previamente planejada, com objetivo e organização específicos³, e por isso conta com diretrizes nacionais e internacionais para sua condução^{2,4,5}. A partir dessas orientações, em articulação com protocolos comunicacionais⁷, a equipe multiprofissional criou um processo adaptado às necessidades do momento pandêmico e ao contexto *online*, conforme demonstrado na tabela abaixo. Importante destacar que essa equipe foi criada para maximizar a organização dos fluxos de trabalho, considerando as necessidades biopsicossociais, além da alta demanda e intensidade dos cuidados necessários ao Covid-19.

Tabela 1 - etapas da conferência familiar via TICs.

<p>PASSO 1: Pré-conferência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Definição do objetivo da conferência • Definição dos familiares e membros da equipe <ul style="list-style-type: none"> • Agendamento • Coleta de dados clínicos e psicossociais
<p>PASSO 2: Reconhecimento inicial</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparação do ambiente • Apresentação da equipe e familiares • Explicação dos objetivos da reunião
<p>PASSO 3: Estabelecendo a comunicação</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepção dos familiares da história pregressa e da doença atual, com expectativas e dúvidas <ul style="list-style-type: none"> • Preparação para más notícias • Comunicação das informações essenciais <ul style="list-style-type: none"> • Acolhimento das emoções • Sumarização do que foi conversado <ul style="list-style-type: none"> • Orientações finais
<p>PASSO 4: Pós-conferência</p> <ul style="list-style-type: none"> • Registro em prontuário • Encaminhamento das demandas identificadas

Fonte – Dados coletados pelas pesquisadoras, Fortaleza, Ceará, Brasil, 2021.

No passo 1, etapa da pré-conferência, destaca-se a importância da preparação de todos os elementos para o encontro. Inicialmente, buscamos, enquanto equipe, definir o objetivo da conferência, considerando a condição clínica do paciente e as necessidades biopsicossociais dos envolvidos. A partir desse delineamento, eram definidos os familiares e membros da equipe, de acordo com a essencialidade de participação nesse momento. Ou seja, apenas deveriam estar presentes aqueles com maior vinculação com o paciente ou envolvimento com as demandas emergentes.

Considerando o distanciamento, essas decisões precisavam ser articuladas via contato telefônico com os familiares, e, quando possível, com a participação do paciente.

A coleta de dados era etapa fundamental antes do encontro com os familiares. A equipe deveria se preparar para obter o maior número de informações possíveis, acessando no prontuário e dialogando com os profissionais acerca de informações não apenas de ordem física, mas também do contexto psicológico e social desse paciente. O acesso ao prontuário eletrônico ou o diálogo telefônico com a equipe da assistência direta eram essenciais.

No passo 2, buscava-se o reconhecimento inicial, tendo como foco principal o estabelecimento de vínculos. Entendemos que, na modalidade *online*, esse processo merece maior atenção, à medida em que se ausentam elementos essenciais à conexão que, de maneira mais natural, se estabelecem presencialmente. Para isso, na recepção dos familiares, tornava-se essencial o preparo do ambiente, que na modalidade *online* se refere à verificação da internet; do local onde será realizada a comunicação, evitando interrupções e barulhos que possam dificultar o diálogo; da necessidade de orientar os familiares a estabelecer a conexão, vislumbrando que todos consigam se aproximar da melhor maneira possível.

Priorizamos, para esse encontro, o uso de recursos tecnológicos de áudio e vídeo, para que houvesse consonância com a proximidade que o momento presencial proporciona. Contudo, tornava-se importante, também, que nos preparássemos para possíveis problemas de conexão, à medida em que dependiam da infraestrutura do espaço em que os familiares se encontravam, e, por isso, era importante nos prepararmos para possíveis desligamentos repentinos, verificando formas alternativas de contato como a ligação telefônica; ou para a identificação e o acesso à rede de apoio, caso houvesse uma mobilização emocional da pessoa que precisasse se ausentar da videochamada. A

apresentação da equipe e dos familiares era feita ressaltando o lugar que aquele sujeito ocupava na vida ou no tratamento do paciente, para que, então, fossem destacados os objetivos de reunião, de maneira breve e objetiva.

O terceiro passo faz alusão mais direta à comunicação efetiva. Nesse processo, era importante compreender que, antes de transmitir informações, deveríamos escutar as percepções dos familiares acerca da história pregressa e da doença atual, com expectativas e dúvidas. Essa indicação já era recorrente na modalidade presencial, quando pensamos no estabelecimento de uma boa comunicação⁷; contudo, no momento de distanciamento da família do acompanhamento do paciente, torna-se mais importante ter acesso ao que foram capazes de apreender frente às limitações de contato com o paciente e a equipe.

Depois de compreender a visão dos familiares, era importante prepará-los, de maneira gradual e cuidadosa, para a recepção de notícias difíceis, para que, só depois, fossem fornecidas as informações necessárias. Importante lembrar que, em todos os momentos, deveríamos estar atentos à linguagem verbal e não verbal dos participantes, para que as comunicações fossem adequadas às condições emocionais e cognitivas de quem as recebe.

Constantemente, deveríamos ficar atentos às demandas emocionais suscitadas, com atenção redobrada após a transmissão de informações. Portanto, o acolhimento das emoções apresenta-se como essencial para a continuidade do processo, com tentativas de aproximação através das palavras ou do olhar, e o respeito ao tempo de todos os envolvidos.

Por fim, buscávamos sumarizar tudo que foi conversado, destacando as informações principais, decisões e planos, e conferindo o alinhamento entre todos os envolvidos. Para que, então, pudéssemos dar as orientações e realizar os encaminhamentos necessários aos profissionais e serviços disponíveis, considerando as possibilidades no momento pandêmico.

Na última etapa, a pós-conferência, era fundamental o registro em prontuário, condição necessária ao alinhamento do processo de cuidados, bem como a realização dos encaminhamentos acordados durante a conferência.

Dessa maneira, destaca-se a relevância desse processo conduzido entre equipe de saúde e familiares, na tentativa de aproximação e melhor condução do caso, reconhecendo a necessidade de adaptação às novas exigências do modelo *online*.

DISCUSSÃO

A pandemia de COVID-19, enquanto emergência internacional em saúde pública¹, trouxe impactos de diferentes ordens, demandando diversas adaptações para a manutenção de uma assistência integral à população afetada. No contexto nacional não foi diferente. O Sistema Único de Saúde (SUS), apesar de vivenciar uma crise de subfinanciamento crônico, precisou reformular estratégias de assistência para atender à população acometida por essa doença⁸. Em se tratando de saúde mental, entendemos que, com a suspensão das visitas hospitalares e do acompanhamento da rede de apoio do paciente, tornou-se importante a criação de recursos mais efetivos para manutenção da comunicação entre equipe e família, em prol da mitigação do sofrimento causado por tal situação. É nesse contexto que o uso de TICs passa a ser recomendado para viabilizar o envolvimento da família na comunicação, surgindo, entre outras possibilidades, as conferências familiares online⁸.

Lidar com o processo de adoecimento e as rupturas advindas da hospitalização já representa fonte de sofrimento aos familiares, podendo emergir sensações de medo e angústia, que podem se intensificar diante do afastamento imposto. Dessa maneira, acredita-se que a busca por comunicações efetivas e contextualizadas entre essa tríade paciente-família-equipe, no momento atual, possa contribuir de maneira efetiva para minimização da ansiedade e dissolução de

fantasias⁹. Portanto, o uso de recursos tecnológicos que facilitem a comunicação podem ser estratégia eficaz para uma assistência de qualidade.

Os benefícios das CF para pacientes, familiares e equipe de saúde já vêm sendo elencados, na literatura, de maneira recorrente. Dentre eles, destacamos: maior articulação de um plano de cuidados integral e consensual; ampliação da percepção das necessidades dos pacientes e familiares; melhoria no processo de cuidados; maior abertura para exposição e esclarecimento de dúvidas; e maximização da confiança⁶. A partir da experiência relatada, observamos que, no momento pandêmico, não só os benefícios puderam ser alcançados no modelo *online*, como o recurso se potencializou, respondendo aos prejuízos psicossociais advindos do distanciamento.

Como elementos dificultadores do uso desse dispositivo, via TICs, salientamos: limitações relacionadas à infraestrutura de conexão, tanto de familiares quanto da instituição de saúde; limitações relacionadas ao manejo de crises; intercorrências eventuais relativas à falha de conexão e à dificuldade de manter contato efetivo para assistência emergencial; necessidade de intensa atenção a detalhes que, na presença física, se estabelecem naturalmente, promovendo possível desgaste mental aos envolvidos. Dessa maneira, o cuidado estabelecido solicitou dos profissionais uma preparação mais intensa e estrategicamente pensada, à medida que vislumbramos que uma comunicação realizada com sensibilidade e técnicas apropriadas tem impacto efetivo na saúde mental dos familiares e pacientes¹⁰.

Por fim, apontamos o potencial de incorporação das conferências familiares, na modalidade *online*, no leque permanente de intervenções terapêuticas, principalmente em casos onde o deslocamento de familiares é difícil ou não é possível, uma vez que as grandes instituições de saúde recebem pacientes de municípios diferentes, e o deslocamento dos membros da família, até a instituição, pode ser dificultado. Entendemos, de fato, que a transição do modelo presencial para o

modelo *online* não é fácil e automática, mas apostamos que, com as adaptações e cuidados específicos necessários, a conferência familiar via TICs se caracteriza como um importante recurso.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A família desempenha papel fundamental no processo de cuidados dos pacientes. Portanto, nesse momento de afastamento, a viabilização de canais de comunicação faz-se necessária para possibilitar um cuidado integral e atento às necessidades biopsicossociais de todos os envolvidos.

Como potencialidades da experiência, destacamos que as conferências familiares *online* se configuram como importante instrumento terapêutico para a manutenção da comunicação entre equipe e familiares na pandemia, em prol da mitigação do sofrimento causado pela internação do paciente e agravado pelo distanciamento social. Além disso, na percepção dos profissionais, mantiveram-se os benefícios, já relatados na literatura, sobre conferências familiares presenciais. Como limitações, ressaltamos as dificuldades relacionadas à infraestrutura de conexão, ao manejo de crises e à dificuldade de manter contato efetivo para assistência emergencial.

Destarte, concluímos que a conferência familiar mediada por TICs apresentou-se como elemento fundamental na manutenção de vínculos, e na assistência à família, durante o período de isolamento social rígido. Entretanto, compreende-se a necessidade de direcionamentos e cuidados específicos para o uso dessa ferramenta, considerando as limitações e as intercorrências que provêm do uso de recursos tecnológicos. Desta forma, entende-se a necessidade de um planejamento prévio pela equipe multiprofissional, em que se considere um preparo para o imprevisível, uma investigação dos recursos de tecnologia disponíveis e uma ênfase na elaboração de vínculos entre equipe-família-paciente.

À vista disso, destaca-se a necessidade do desenvolvimento de diretrizes mais sistematizadas sobre o uso das conferências familiares, perpassadas pelo uso das tecnologias de informação. Essas diretrizes serão capazes de fornecer subsídios para o uso desse mecanismo durante a pandemia do Covid-19, e em outros contextos, onde ela possa se configurar como uma alternativa de comunicação entre os familiares e a equipe de saúde.

**INFORMAÇÕES EDITORIAIS****Autor Correspondente**

Fernanda Gomes Lopes

E-mail

fernanda.gomeslopes@hotmail.com

Submetido

27/04/2021

Aceito para Publicação

12/08/2021

REFERÊNCIAS

1. Organização Pan-Americana da Saúde. Folha informativa sobre COVID-19 [Internet]. Brasília: OPAS; 2020 [citado em 2021 Abr 19]. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/covid19>.
2. Neto Galriça I. A conferência familiar como instrumento de apoio à família em cuidados paliativos. Rev Port Clin Geral [online]. 2003 [citado em 2021 Jul 05]; 19(1): 68-74. Disponível em: <https://www.rpmgf.pt/ojs/index.php/rpmgf/article/view/9906>.
3. Conrado C, Cavalcante L. Reuniões familiares em cuidados paliativos como ferramenta de comunicação e acolhimento familiar. In: Lopes F. organizadora. Residências multiprofissionais hospitalares: revisitando resultados de um processo de construção. Fortaleza: EdUece. 2021; 200-213.
4. Hudson P, Quinn K, O'Hanlon B, Aranda S. Family meetings in palliative care: multidisciplinary clinical practice. BMC Palliat Care [online]. 2008 [citado em 2021 Jul 05]; 19(7): 1-12. Disponível em: <https://bmc-palliatcare.biomedcentral.com/articles/10.1186/1472-684X-7-12>.
5. Crispim D, Brandão A. Condução de uma reunião de família em cuidados paliativos. In: Carvalho RT, Souza MRB, Franck EM, Polastrini RTV, Crispim D, Jales SMCP, et al. organizadores. Manual da residência de cuidados paliativos: abordagem multidisciplinar. Barueri: Manole. 2018; 621-631.
6. Silva T, Trindade G, Paixão G, Silva M. Conferência familiar em cuidados paliativos: análise de conceito. Rev Bras Enferm [online]. 2018 [citado em 2021 Jul 05]; 71(1): 218-226. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/NvDMpKHpWdGtRXXRwyBjN4Xw/?format=pdf&lang=pt>.
7. Baile W, Buckman R, Lenzi R, Glober G, Beale E, Kudelka A. SPIKES - a six-step protocol for delivering bad news: application to the patient with cancer. Oncologist [online]. 2000 [citado em 2021 Mai 07]; 5(4): 302-311. Disponível em: <https://theoncologist.onlinelibrary.wiley.com/doi/full/10.1634/theoncologist.5-4-302>.
8. BUMP B. Abordagem clínica do paciente com SRAG por Covid-19. In: Conselho Nacional dos Secretários da Saúde (CONASS). Acesso e cuidados especializados. Brasília: CONASS. 2021; 60-81.
9. Lima MJV, Gonçalves EFLM, Vasconcelos ABLP, Abreu ARS, Mendonça SM. A esperança venceu o medo: psicologia hospitalar na crise do Covid-19. Cadernos ESP [online]. 2020 [citado em 2021 Jul 05]; 14(1): 100-108. Disponível em: <https://cadernos.esp.ce.gov.br/index.php/cadernos/article/view/337>.
10. Crispim DH, Bernardes DC. Comunicação em cuidados paliativos. In: Carvalho RT, Souza MRB, Franck EM, Polastrini RTV, Crispim D, Jales SMCP, et al. organizadores. Manual da residência de cuidados paliativos: abordagem multidisciplinar. Barueri: Manole. 2018; 41-55.