

CAPÍTULO 18

O IMPACTO DAS TECNOLOGIAS NA HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO HOSPITALAR DURANTE A PANDEMIA POR COVID-19

Willian Sartori de Campos

Graduado em Sistemas de Informação (FIFE); MBA em Segurança da Informação (Descomplica); Graduando em Pedagogia (CESC); Orientador de Educação Digital (SESI-SP); Docente nos cursos do Eixo de Informação e Comunicação (Centro Paula Souza - CPS). ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-3381-4009>

Tiago Moreno Lopes Roberto

Graduado em Psicologia e Pedagogia; Mestre em Psicologia da Saúde, Especialista em Saúde Mental, Especialista em Análise do Comportamento Aplicada (ABA), Doutorando em Ciências da Saúde (FAMERP), Gestor de Políticas Acadêmicas da Faculdade FUTURA, Docente no Curso de Psicologia e Odontologia (UNIRP). ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5689-7468>

Elimeire Alves de Oliveira

Docente e Coordenadora no Curso de Pedagogia na Faculdade Futura de Votuporanga. Mestre em Ensino e Processos Formativos (UNESP). Especialista em Gestão Escolar (UNICAMP). Graduada em Letras (UNIFEV). Graduada em Pedagogia (Faculdade de Antônio Augusto Reis Neves). Graduada em Direito (UNIFEV). ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4672-6013>.

Ana Paula Rodrigues

Doutora em Educação (2012); Mestre em Meio Ambiente e Sustentabilidade (2005); Especialista em Marketing (2005), Especialista em Tutoria em EAD (2016), Especialista em Docência do Ensino Superior (2016); graduada em Educação Física (2002). Diretora de EAD do Grupo Educacional FAVENI. Pró-reitora de EAD no Centro Universitário FAVENI. Pró-reitora de EAD, do UNIABEU.

Francine Rodrigues Bottaro

Docente prefeitura municipal de São José do Rio Preto. Graduada em Pedagogia (2006). Especialista em Educação Infantil (2007). Especialista em Alfabetização e Letramento (2009). Especialista em Planejamento, Implementação e Gestão da Educação a Distância (2015). Especialista em Gestão Estratégica de Pessoas (2022). Especialista em Educação Especial (2024). Graduanda em Psicologia (UNIRP). ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2329-3772>

A pandemia impôs a necessidade de reconfigurar o modelo convencional de atendimento à saúde. As instituições foram compelidas a substituir o acompanhamento presencial tradicional por alternativas tecnológicas, viabilizando a assistência clínica remota. Nesse contexto, os profissionais da área enfrentaram dois desafios principais: aprofundar o

conhecimento sobre uma nova doença e adaptar-se a novas formas de oferecer cuidado. O desenvolvimento de tecnologias interativas na área da saúde revelou-se como uma solução eficaz e segura para aproximar pacientes e profissionais. As práticas de cuidado adotadas durante a pandemia transformaram significativamente a prestação de serviços de saúde, evidenciando desafios a serem superados.

Com base em experiências internacionais, destacam-se diretrizes para a implementação de tecnologias voltadas ao atendimento remoto, incluindo a capacitação e supervisão dos profissionais, a regulamentação do licenciamento para atuação em âmbito nacional, a adoção de medidas de segurança digital, a proteção da privacidade dos pacientes e a avaliação contínua das intervenções aplicadas nesse novo modelo assistencial.

Diante desse cenário, as instituições de saúde restringiram as visitas presenciais como medida para proteger pacientes, acompanhantes e profissionais, além de reduzir a circulação de pessoas e o risco de contágio viral. Assim, foi necessário adaptar rapidamente a política de visitas das Unidades de Terapia Intensiva (UTI) à nova realidade global.

Antes caracterizadas por maior flexibilidade e acesso, as visitas passaram a ser rigorosamente limitadas, com exceções pontuais em determinados hospitais e situações específicas, como visitas em casos de fim de vida, realização de procedimentos cirúrgicos, partos e pacientes pediátricos, desde que não estivessem em setores de isolamento destinados ao tratamento da COVID-19.

No entanto, pesquisas na área de cuidados críticos demonstram os benefícios da presença familiar junto ao paciente internado na UTI, como a redução da ansiedade, menor incidência de delirium, diminuição do tempo de internação e do risco de mortalidade. Além disso, a proximidade dos familiares contribui para o aumento da satisfação, aprimoramento da comunicação entre profissionais de saúde e familiares e promove um sono mais reparador para os pacientes. A implementação dos novos formatos de visita requer que os profissionais de saúde estejam constantemente atualizados e capacitados para o uso de tecnologias que viabilizem um atendimento humanizado aos pacientes internados em UTIs com COVID-19.

Além disso, o desenvolvimento e a aplicação de instrumentos validados são essenciais para garantir uma assistência mais segura, promovendo a padronização do cuidado com base em evidências científicas. Esta pesquisa adota uma abordagem qualitativa, de caráter exploratório, baseada em revisão bibliográfica. O objetivo do estudo é analisar o impacto das tecnologias no processo de humanização do atendimento hospitalar durante a pandemia da COVID-19, considerando seus benefícios, desafios e implicações éticas. Para assegurar a relevância e a qualidade dos estudos analisados, foram estabelecidos critérios de inclusão e exclusão, que são: critérios de inclusão: publicações entre 2020 e 2024, contemplando o período pandêmico e pós-pandêmico; revisões sistemáticas, artigos científicos,

dissertações e teses relacionadas ao tema. Critérios de exclusão: trabalhos que estejam indisponíveis em texto completo.

A revisão bibliográfica será realizada por meio de buscas em bases de dados científicas renomadas, como SciELO (Scientific Electronic Library Online), PubMed e Google Scholar. A pesquisa será conduzida utilizando operadores booleanos (AND, OR, NOT) e os seguintes descritores e palavras-chave: “Atendimento hospitalar na pandemia” e “COVID-19 e inovação tecnológica”. Embora a pandemia da COVID-19 tenha representado um grande desafio, também impulsionou avanços significativos na humanização do atendimento hospitalar por meio do aprimoramento das tecnologias de informática e telecomunicação na saúde. Essas inovações possibilitam tornar os serviços mais acessíveis, eficientes e personalizados, beneficiando tanto pacientes quanto profissionais.

Dessa forma, é essencial estimular a reflexão sobre o papel das tecnologias digitais na humanização do cuidado, fomentar estudos sobre sua implementação e buscar formas éticas e eficazes de aplicá-las. A avaliação contínua do impacto dessas ferramentas nos sistemas de saúde contribuirá para a construção de práticas cada vez mais integradas e acolhedoras. A incorporação da tecnologia no ambiente hospitalar durante a pandemia desempenhou um papel crucial na promoção do bem-estar psicológico, especialmente diante do isolamento e do medo do contágio.

A implementação das teleconsultas foi uma estratégia fundamental para minimizar os impactos emocionais da separação entre pacientes e familiares, favorecendo significativamente a saúde mental de ambos. Além disso, o uso de ferramentas digitais permitiu um atendimento mais humanizado, promovendo acolhimento e fortalecendo o vínculo entre profissionais de saúde, pacientes e seus entes queridos.

Dessa forma, a tecnologia não apenas otimizou a assistência hospitalar, mas também se consolidou como um instrumento essencial para a humanização do cuidado em momentos de crise sanitária. É fato incontestável que a pandemia da COVID-19, assim como outras crises mundiais, deixou marcas profundas na história, registradas tanto pelos números de mortes, quanto pelas mudanças permanentes que impôs à sociedade. Entre essas mudanças, destaca-se o avanço tecnológico, que se mostrou essencial para a manutenção da qualidade de vida e da saúde mental dos pacientes.

O uso de ferramentas digitais, inicialmente implementado como medida emergencial, consolidou-se como um recurso indispensável, respaldado por legislações que autorizaram e regulamentaram sua aplicação na assistência à saúde. O combate à solidão no leito de morte foi vencido por meio do uso de tablets, smartphones e outros dispositivos, que possibilitaram a conexão entre pacientes hospitalizados e seus familiares, minimizando os impactos emocionais do isolamento.

Nesse contexto, a equipe de enfermagem desempenhou um papel crucial ao aliar tecnologia e humanização, promovendo o acolhimento e

garantindo um atendimento empático. A empatia e a humanização se manifestaram não apenas no contato mediado pela tela, mas também na postura dos profissionais, que encontraram novas formas de oferecer conforto e presença mesmo à distância. Dentro dessa crise, consolidou-se o entendimento de que o atendimento virtual é uma alternativa viável e eficaz.

A comunicação mediada pela tecnologia permitiu que o toque fosse sentido simbolicamente por meio da fala, da imagem e da presença digital. Esse fenômeno evidencia a relevância das inovações tecnológicas na assistência à saúde e favorece sua permanência no cenário pós-pandêmico, demonstrando que a conexão humana pode transcender barreiras físicas por meios digitais.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia Hospitalar, Atendimento Humanizado, Novas Tecnologias, COVID-19.

REFERÊNCIAS

CAETANO, R. et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 5, p. e00088920, 2020.

Dag, G.S., Biskin, S., & Gozkaya, M. (2019). **Determination of nursing procedures and competencies in emergency departments: a cross-sectional study.**

Nursing & health sciences, 21(3), 307-15. <https://doi.org/10.1111/nhs.12598>.

Eugênio, C.S. & Souza, E.N. (2017). **Visita aberta em UTI adulto: utopia ou realidade?** *Revista de Enfermagem da UFSM*, 7(3), 539-549. <https://doi.org/10.5902/2179769222692>.

Greenhalgh T, Koh GC, Car J. **Covid-19: a remote assessment in primary care.** *BMJ* 2020; 368:m1182.

Fagherazzi G, Goetzing C, Rashid MA, Aguayo GA, Huiart L. **Digital health strategies to fight COVID-19 worldwide: challenges, recommendations, and a call for papers.** *J Med Internet Res* 2020; 22:e19284.