



TECNOLOGIA E HUMANIZAÇÃO NO CUIDADO HOSPITALAR: PROJETO VISITA REMOTA

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025

ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

NASCIMENTO; Nathália Bertolassi Oliveira do¹, SALDANHA; Nanci Moreira², BARROS; Mariana de³, UEMURA; Eliana Tiemi⁴, CARDOSO; Cátia Lira⁵, JÚNIOR; Mário Celso Ferretti⁶, MONTEIRO; Nathália Mantovani⁷, FIGUEIREDO; Danielle Soares⁸, RIOS; Izabel Cristina⁹

RESUMO

INTRODUÇÃO O isolamento hospitalar pode comprometer o bem-estar emocional do paciente, visto que a participação da família é reconhecida como essencial para o cuidado e o apoio emocional¹. Nesse contexto, a suspensão das visitas presenciais nos hospitais, decorrente da pandemia de COVID-19, dificultou a comunicação entre os pacientes e seus familiares. Para enfrentar esse desafio, em 2020 foi implementado o Projeto Visita Remota (VR) em um renomado complexo hospitalar de São Paulo, com o objetivo de viabilizar essa comunicação por meio de videochamadas. Com a retomada das visitas presenciais, os critérios de elegibilidade do projeto foram ampliados para todos os setores de internação, sendo indicado nas situações em que o paciente não consegue contatar seus familiares, configurando-se como uma prática de acolhimento e cuidado humanizado².

OBJETIVO Estudar a percepção dos pacientes e seus familiares sobre a experiência com a Visita Remota. **MÉTODO** Estudo de corte transversal realizado em 30 unidades de internação de um complexo hospitalar de referência de São Paulo. Os dados de percepção foram coletados por meio de formulários eletrônicos, e a satisfação, por meio do NPS (*Net Promoter Score*). Essas ferramentas foram aplicadas aos pacientes e seus familiares que participaram da VR durante o período do projeto. Os seguintes critérios de elegibilidade foram considerados: pacientes com condições clínicas que permitissem sua participação e o consentimento dos envolvidos. As videochamadas tiveram duração média de 10 minutos, seguidas da aplicação dos questionários por meio de tablets e celulares. **RESULTADOS** Entre julho de 2024 e junho de 2025, foi estimada a realização de 942 VR, das quais 659 foram efetivamente realizadas, resultando em um alcance de 69,9%. Desses atendimentos, 11% ocorreram no pronto-socorro, 49% nas enfermarias e 40% nas Unidades de Terapia Intensiva (UTIs). A análise identificou benefícios da VR para os pacientes e familiares, indicando a predominância de conteúdos práticos em 63% das ocorrências (n=2142) e benefícios emocionais em 32% dos registros, incluindo expressões afetivas, fortalecimento de vínculos, redução de ansiedade e apoio espiritual. Relatos de tristeza, embora foram pouco frequentes (1%), são relevantes para compreender a hospitalização. O NPS médio foi de 96% para pacientes e de

¹ Hospital das Clínicas FMUSP, nathalia.bertolassi@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas FMUSP, nanci.moreira@hc.fm.usp.br

³ Hospital das Clínicas FMUSP, mariana.barros@hc.fm.usp.br

⁴ Hospital das Clínicas FMUSP, eliana.uemura@hc.fm.usp.br

⁵ Hospital das Clínicas FMUSP, catia.lira@hc.fm.usp.br

⁶ Hospital das Clínicas FMUSP, mario.ferretti@hc.fm.usp.br

⁷ Hospital das Clínicas FMUSP, nathalia.mantovani@hc.fm.usp.br

⁸ Hospital das Clínicas FMUSP, danielle.figueiredo@hc.fm.usp.br

⁹ Hospital das Clínicas FMUSP, izabel.rios@hc.fm.usp.br

97% para familiares. **DISCUSSÃO** Os resultados indicam que a VR é um importante recurso do cuidado humanizado, sob a perspectiva dos pacientes e seus familiares, sobretudo em situações de maior vulnerabilidade para a comunicação, como nas UTIs, onde podem ocorrer limitações para o uso do celular. Tais resultados corroboram estudos que ressaltam a importância das visitas remotas como prática de cuidado integral^{1,3}. A visita familiar flexibilizada é apontada por profissionais de saúde como uma prática importante e benéfica para o paciente e seus familiares². Em especial para os pacientes, observa-se a redução da ansiedade². Esses achados reforçam a necessidade de uma perspectiva multidimensional do cuidado que valorize as dimensões relacionais e afetivas, alinhando-se a evidências encontradas na literatura¹. Paralelamente, o NPS elevado reflete a melhora da satisfação, confirmando a contribuição da VR para uma experiência hospitalar mais positiva². Estratégias como essa têm se mostrado fundamentais para a promoção do cuidado centrado no paciente, contribuindo para a humanização do atendimento hospitalar e a melhora da experiência do paciente³.

CONCLUSÃO A Visita Remota mostrou-se eficaz na oferta do cuidado humanizado e na melhora da comunicação, apresentando alto índice de satisfação. Dessa forma, configura-se como uma ferramenta complementar às visitas presenciais, mesmo em contextos de maior vulnerabilidade, sendo um modelo replicável para outras instituições de saúde. Recomenda-se a continuidade do projeto para fortalecer a cultura de humanização no complexo hospitalar. **REFERÊNCIAS** 1. Reis LB, Pereira KR, Cazelli RFW, Gomes JFS, Ricardo RC, Lobato PF. Visita virtual hospitalar na perspectiva de familiares de pacientes internados. PSI UNISC. 2024;8(1):151-68. 2. Meira CR, Donadel MD, Meneguetti MG, Martins MA, Filho PRPP. Visita ampliada para pacientes internados em unidade de terapia intensiva. Rev Qual HC. 2023. Disponível em: <https://hcrp.usp.br/revistaqualidade/uploads/Artigos/471/471.pdf> 3. Hart JL, Turnbull AE, Oppenheim IM, Courtright KR. Family-Centered Care During the COVID-19 Era. Journal of Pain and Symptom Management. 2020;60(2):e93–e97.

PALAVRAS-CHAVE: Visita Remota, Humanização, Comunicação mediada por tecnologia

¹ Hospital das Clínicas FMUSP, nathalia.bertolassi@hc.fm.usp.br

² Hospital das Clínicas FMUSP, nanci.moreira@hc.fm.usp.br

³ Hospital das Clínicas FMUSP, mariana.barros@hc.fm.usp.br

⁴ Hospital das Clínicas FMUSP, eliana.uemura@hc.fm.usp.br

⁵ Hospital das Clínicas FMUSP, catia.lira@hc.fm.usp.br

⁶ Hospital das Clínicas FMUSP, mario.ferretti@hc.fm.usp.br

⁷ Hospital das Clínicas FMUSP, nathalia.mantovani@hc.fm.usp.br

⁸ Hospital das Clínicas FMUSP, danielle.figueiredo@hc.fm.usp.br

⁹ Hospital das Clínicas FMUSP, izabel.nios@hc.fm.usp.br