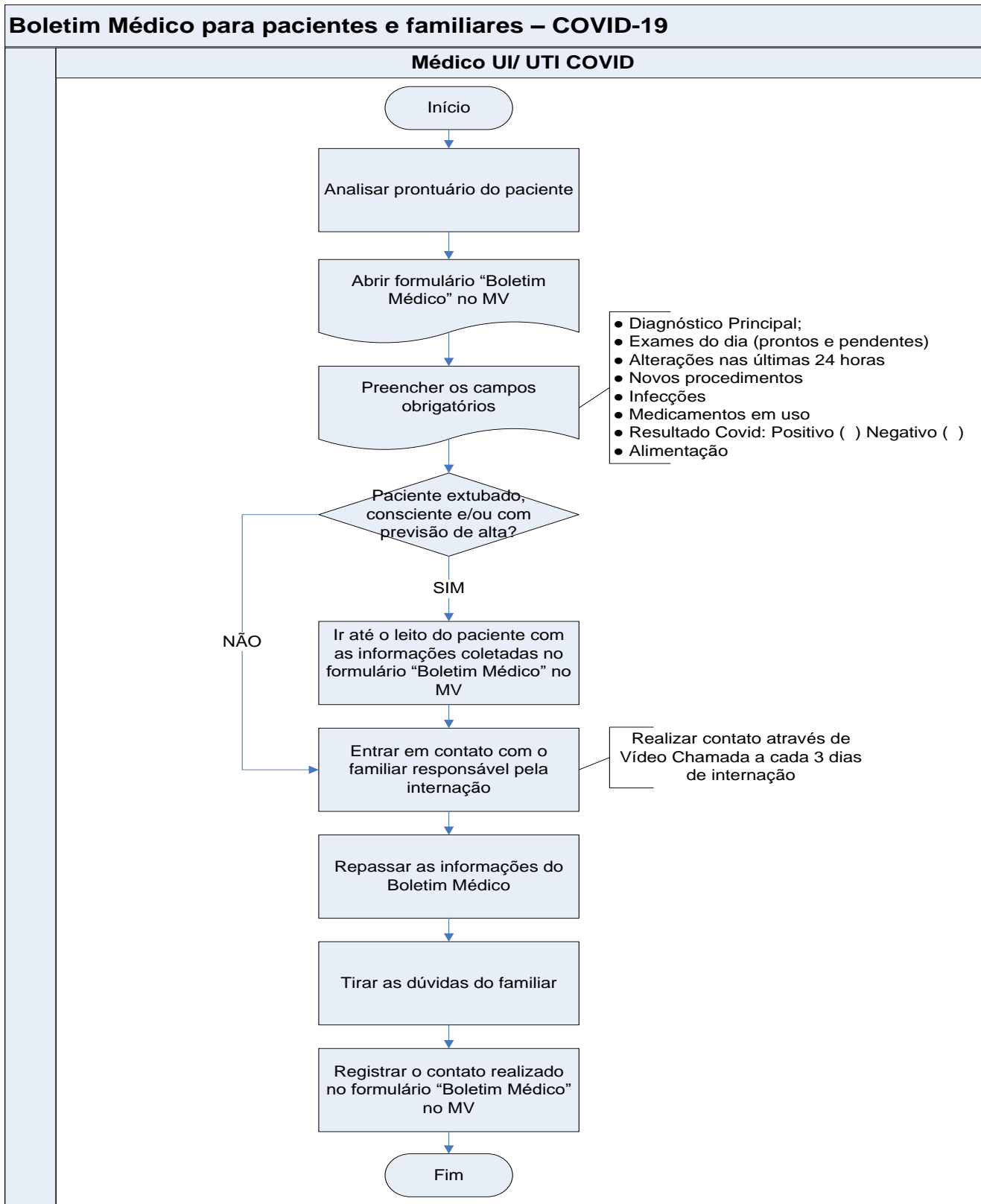


1. Fluxograma do Processo



2. Termos e Definições

CTI's – Centro de Terapia Intensiva

3. Descrição das Atividades/ Responsabilidades

3.1 Objetivo

Elaborar fluxo de informação médica aos familiares

3.2 Rotina geral de comunicação com pacientes internados e familiares

Os pacientes que estão internados são os pacientes que possuem critérios de gravidade da doença com o desenvolvimento da pneumonia intersticial pelo Covid-19. Estas pessoas podem ser divididas em 2 grupos com relação a capacidade de se comunicar:

Classificação do paciente	Características
Paciente com capacidade para comunicação verbal efetiva	Pacientes fora da ventilação mecânica, com hemodinâmica estável, sem uso de ventilação não invasiva frequente, sem <i>delirium</i>
Paciente sem capacidade para comunicação verbal efetiva	Pacientes em Ventilação Mecânica ou ventilação não invasiva, ou hemodinâmica instável ou em <i>delirium</i>

Durante a pandemia não será possível manter nenhuma rotina de visita presencial aos pacientes.

A comunicação envolve a relação entre uma pessoa e outra, ela pode se dar fisicamente ou virtualmente. O Conselho Federal de Medicina já reconhece o WhatsApp como uma ferramenta de comunicação, vide o parecer a seguir:

O parecer nº 14/2017 do Conselho Federal de Medicina sobre o uso do Whatsapp diz que: *“o whatsapp e plataformas similares podem ser usados para comunicação entre médicos e seus pacientes, bem como entre médicos e médicos em caráter privativo para enviar dados ou tirar dúvidas com colegas, bem como em grupos fechados de especialistas ou do corpo clínico de uma instituição ou cátedra, com a ressalva de que todas as informações passadas tem absoluto caráter confidencial e não podem extrapolar os limites do próprio grupo, nem tampouco podem circular em grupos recreativos, mesmo que composto apenas por médicos, ressaltando a vedação explícita em substituir as consultas presenciais e aquelas para complementação diagnóstica ou evolutiva a critério do médico por quaisquer das plataformas existentes ou que venham a existir”*

Podemos manter pacientes com seus próprios aparelhos telefônicos durante a internação, desde clinicamente autorizados para tal para contato livre e espontâneo com familiares.

Temos também os telefones fixos nas unidades de internação, uma ferramenta comprovadamente eficaz para a comunicação entre as pessoas.

3.3 Recepção/ Internação:

- Identificar o Cuidador Principal e/ou responsável por receber informações do Boletim médico diário. Deve-se certificar que esta pessoa é o responsável pelo paciente, coletar nome completo e 1 a 2 números de telefone, incluindo o WhatsApp®;
- Inserir o contato telefônico e grau de parentesco do responsável no sistema MV - módulo PARI - tela de alteração de atendimento, com o objetivo de retroalimentar o formulário do MV Boletim Médico COVID-19 para visualização do médico no momento do contato telefônico;
- Explicar rotina de comunicação, horários dos boletins;

- **Unidades de internação: 16h00 às 18h00**
- **CTI: 16h00 às 18h00**

- Atualizar censo das unidades de internação de forma atualizada diariamente.

3.4 Serviço de Fisioterapia – Administrativo

- Diariamente visualiza o censo de pacientes internados das Unidades COVID e verifica as novas internações das últimas 24 horas (exceto na segunda-feira, que irá verificar as novas internações de sexta-feira após 17 horas à domingo);
- Acessa no sistema MVPEP2- Boletim Médico COVID e verifica o número do contato telefônico do responsável por receber o boletim médico e cadastra no telefone celular corporativo, salva com o nome completo do paciente e data de nascimento, em seguida verifica se o número está disponível no aplicativo WhatsApp®
- Realizar checagem diária dos pacientes COVID que tiveram alta hospitalar e retirar imediatamente da agenda do telefone celular corporativo.
- Não enviar fotos, mensagens de texto ou dados clínicos pelo aplicativo;

3.5 Médico Internista e/ou Plantonista das CTI's:

O médico assistente (internista nas unidades de internação) e plantonista (nas CTIs) estejam disponíveis para boletins através de chamadas telefônicas e/ou videochamada.

- **Médicos CTI: 16h00 às 18h00**
- **Médicos Unidades de Internação: 16h00 às 18h00**

- Obrigatório ao menos 1 intervenção diária e outras a critério médico à medida da necessidade que o quadro clínico se impõe;
- O boletim deve ser baseado nos fatos vigentes e deve ser breve e resumido. Sugerido 5 minutos. Pode ocorrer via telefone/chamada de voz ou videochamada via WhatsApp®. Os boletins não envolvem o paciente, portanto não exigem paramentação específica;
- O médico deve acessar o sistema MVPEP2 - Boletim Médico COVID, verificar o nome completo do paciente e data de nascimento, em seguida, procurar na agenda do whatsapp estes dois identificadores e realizar a dupla checagem;
- Checar o grau de parentesco no formulário Boletim Médico COVID e realizar o contato

telefônico;

- O tipo de chamada será determinado pelo seguinte critério: videochamada a cada 3 dias de internação e chamada de voz para os demais dias;
- O médico visualizará em letras maiúsculas na cor vermelha no cabeçalho do formulário Boletim Médico COVID a recomendação sobre a indicação de videochamada;
- O médico deverá realizar o preenchimento completo do formulário Boletim Médico COVID após o contato com o responsável;
- Não enviar fotos, mensagens de texto ou dados clínicos pelo aplicativo;
- Repetir a operação na sequência de leitos determinada;
- Os comunicados de óbitos deverão seguir o processo Institucional atual, 24 horas por dia.
- Todos os boletins passados por meio de comunicação à distância deverão estar documentados no prontuário do paciente, através do documento “Boletim Médico Pacientes COVID-19” conforme modelo abaixo, e deverão constar o horário, resumo da conversa e o nome do familiar contatado;

3.6 Enfermeiro

- Diariamente emite relatório:
 - PAGU ASSISTENCIAL
 - Logar
 - Relatórios - Personalizados - 1971 Rel_Aviso_Boletim (último relatório da barra de rolagem) - Selecionar a unidade - Executar
- O relatório apontará as seguintes opções por paciente:
 - Paciente a menos de 24 horas internado (realizar contato telefônico)
 - Recomendado chamada normal por voz
 - Recomendado chamada por vídeo (estes serão apontados a cada 3 dias de internação)
- Todos os pacientes que indicarem chamada por vídeo devem ser acompanhados pelo Enfermeiro e médico durante o boletim.
- O Enfermeiro realizará o boletim de enfermagem junto ao responsável fornecendo as seguintes informações:
 - ❖ **Alimentação** - tipo de alimentação / para via oral nível de aceitação
 - ❖ **Cuidados com a pele** - será abordado quanto a mudança de decúbito, bem como a dificuldade em pacientes graves, como também o risco do desenvolvimento/aparecimento da lesão por pressão
 - ❖ **Presença e Cuidados com dispositivos**
 - ❖ **Reconciliação medicamentosa**
 - ❖ **Dúvidas do familiar**

3.7 Relatórios disponíveis:

Relatório de Aviso do tipo de chamada



PAGU ASSISTENCIAL

- Logar
- Relatórios - Personalizados - 1971 Rel_Aviso_Boletim (último relatório da barra de rolagem) - Selecionar a unidade - Executar

Relatório de Adesão ao preenchimento do Boletim Médico COVID

PAGU ASSISTENCIAL

- Logar
- Relatórios - Personalizados - 1966 Rel_Boletim_Contato (penúltimo relatório da barra de rolagem) - Selecionar a unidade – Executar

	Unid. Int: -	
Prontuário ...: 01983360	Paciente : TESTE EM SUPERFICIE	Data Atendimento: 18/02/2020 17:48
Idade: 24 ANOS	Sexo: Masculino	Adesão Plano: Tempo Plano:
Atendimento: 07891855	Convênio: PARTICULAR	Data Nascimento...: 01/09/1995

BOLETIM MÉDICO PACIENTES COVID-19

NOME: TESTE EM SUPERFICIE		
DATA DE NASC: 01/09/1995	UNIDADE DE INTERNAÇÃO:	LEITO:
ATENDIMENTO: 7891855		
NOME DO FAMILIAR:	GRAU DE PARENTESCO:	
CONTATO FAMILIAR:	WHATSAPP FAMILIAR:	

HISTÓRIA CLÍNICA DO PACIENTE

DIAGNOSTICO PRINCIPAL: DISTENSÃO E ENTORSE DA COLUNA CERVICAL
RESPIRATÓRIO: <input type="radio"/> AR AMBIENTE <input type="radio"/> MASCARA OU CATETER <input type="radio"/> VENTILAÇÃO MECANICA
NEUROLOGICO:
EXAMES ALTERADOS:
ALTERAÇÕES DAS ÚLTIMAS 24H:
INFECÇÕES:
MEDICAMENTOS EM USO:
ALIMENTAÇÃO:
RESULTADO COVID: Covid: NAO HA EXAMES DE COVID SOLICITADOS PARA ESTE PACIENTE

DATA E HORA DO CONTATO: 27/05/2020 11:47	<input type="checkbox"/> TELEFONE	<input type="checkbox"/> VIDEO CHAMADA
LIGAÇÕES SEM SUCESSO:		
FAZER CHECKAGEM DE DÚVIDAS COM O FAMILIAR: <input type="radio"/> COM DÚVIDA <input checked="" type="radio"/> SEM DÚVIDA		
OBSERVAÇÃO SOBRE AS LIGAÇÕES:		
OBSERVAÇÕES SOBRE O FAMILIAR (ANOTAR PARA QUE A EQUIPE TENHA INFORMAÇÕES PARA O PRÓXIMO BOLETIM):		
NOME DO MÉDICO RESPONSÁVEL PELO CONTATO:		
MÉDICO TI UTILIZADO APENAS PARA TESTES		
NOME DO ENFERMEIRO RESPONSÁVEL PELO CONTATO:		

Emitido em...: 27/05/2020 11:47 HOSPITAL E MATERNIDADE SÃO CRISTÓVÃO Página: 1 PRESTADOR: MÉDICO TI UTILIZADO APENAS PARA TESTES
Criado em.....: Rua Teresina, 151 - Roca - CEP 03129-010 - São Paulo - SP (011) 2029-7222 - www.saocristovao.com.br CONSELHO: TESTES
Fechado em..:

Nota: Futuramente outros aplicativos como Skype, zoom meeting, Hangouts também poderão ser usados, porém, o WhatsApp se destaca pela ampla difusão e presença em boa parte dos aparelhos telefônicos mesmo mais simples. A conexão de internet pode ser um limitante, porém atualmente, como ferramenta possível de uso em larga escala, ainda vem sendo a opção mais adequada para a nossa realidade brasileira.

4. Registros

Prontuário do Paciente

Contrato de Internação