

CENTRO UNIVERSITÁRIO ATENAS

ELAINE BATISTA SILVA

**ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE
OFTALMOLÓGICO NO PRÉ-OPERATÓRIO:**
procedimentos que contribuem para o atendimento humanizado

Paracatu

2021

ELAINE BATISTA SILVA

**ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE OFTALMOLÓGICO NO PRÉ-
OPERATÓRIO:** procedimentos que contribuem para o atendimento humanizado

Monografia apresentada ao curso de Enfermagem do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Área de Concentração: Enfermagem Médico-Cirúrgica.

Orientador: Prof. Douglas Gabriel Pereira.

Paracatu

2021

S586a Silva, Elaine Batista.

Atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré-operatório: procedimentos que contribuem para o atendimento humanizado. / Elaine Batista Silva. – Paracatu: [s.n.], 2021.
25 f. il.

Orientador: Prof. Douglas Gabriel Pereira.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) UniAtenas.

1. Comunicação. 2. Empatia. 3. Fluxo de Trabalho. I. Silva, Elaine Batista. II. UniAtenas. III. Título.

CDU: 616-083

ELAINE BATISTA SILVA

ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE OFTALMOLÓGICO NO PRÉ-OPERATÓRIO: procedimentos que contribuem para o atendimento humanizado

Monografia apresentada ao curso de Enfermagem do Centro Universitário Atenas, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Enfermagem.

Área de Concentração: Enfermagem de Médico - Cirúrgica.

Orientador: Prof. Douglas Gabriel Pereira.

Banca Examinadora:

Paracatu – MG, _____ de _____ de 2021.

Prof. Douglas Gabriel Pereira
Centro Universitário Atenas

Profª. Francielle Alves Marra
Centro Universitário Atenas

Prof. Diógenes de Oliveira e Souza
Centro Universitário Atenas

Dedico este trabalho a Deus, pois sem Ele eu não teria conseguido chegar até aqui, e dedico a mim mesma por não ter desistido.

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por soprar em minha vida o fôlego de vida e força de vontade de seguir meu propósito na Enfermagem, sou grata a Jesus por me guiar nesse ciclo que está encerrando, agradeço minha mãe Ivane por dar a vida por mim e me ensinar a lutar por algo que se acredita e nunca desistir disso, ela me ensinou a ter garra e esperança em dias difíceis, agradeço minha avó Helena que lutou por mim me ensinou o quanto o trabalho nos dignifica, me ensinou a lutar pelos meus sonhos mesmo que eu precisasse começar quantas vezes fosse preciso. E então agradeço a mim mesma por não desistir diante de tudo que precisei aprender e superar para chegar até aqui.

Agradeço ao meu orientador Douglas Gabriel Pereira por aceitar conduzir meu trabalho de pesquisa, por esclarecer tantas dúvidas e pela paciência.

Agradeço a Equipe CEO onde trabalho que me apoiou durante parte do meu curso, o Clézio e Marlon meus dois chefes que se tornaram verdadeiros pais profissionais para mim, com certeza foram essenciais principalmente no meu desenvolvimento pessoal. Agradeço a Carol minha primeira chefe, Enfermeira que me inspirou em tantas coisas e que também foi uma mãe profissional para mim, onde me mostrou caminhos e novas formas de lidar com as coisas.

Agradeço minha família pelo apoio. Agradeço todos meus amigos que me ajudaram em especial Jean que se posicionou como irmão na minha vida e me orientou em tantas coisas em relação à faculdade e TCC.

"Os olhos são a candeia do corpo. Se os seus olhos forem bons, todo o seu corpo será cheio de luz."

Mateus 6:22

RESUMO

O atendimento humanizado ao paciente no pré-operatório é de extrema importância, pois trará resultados positivos na recuperação do mesmo. O presente trabalho aborda alguns procedimentos dentro do atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré-operatório, que contribuem para a melhor recuperação do mesmo no pós-operatório. O objetivo foi apresentar as diferentes vertentes dentro de cada processo do trabalho em equipe interdisciplinar frente ao paciente, desde a escuta ativa, comunicação eficaz no pré-operatório até a completa recuperação do mesmo, e mostrar que possui vantagens principalmente no pós-operatório. O trabalho realizado em equipe consiste basicamente em atender o paciente de uma forma holística, pois a partir do fluxo de trabalho desenvolvido por todos que começa desde o olhar centrado no paciente e tem como resultado final a melhor recuperação possível do paciente no pós-operatório. O trabalho foi realizado através de pesquisas bibliográficas. Verificou-se através do estudo que o atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré-operatório com uma equipe capacitada nos processos que trazem vantagens na recuperação, é de extrema importância para a completa melhora do paciente. A pergunta da pesquisa foi respondida, os objetivos foram alcançados e as hipóteses “a” e “b” foram confirmadas. Conclui-se que a equipe interdisciplinar quando capacitada para realizar um bom atendimento ao paciente oftalmológico no pré-operatório, ela possui um diferencial frente ao cliente, pois entende que todo cuidado deve estar centrado nele.

Palavras-chave: Comunicação. Empatia. Fluxo de Trabalho.

ABSTRACT

Humanized care for patients in the preoperative period is extremely important, as it will bring positive results in their recovery. The present work addresses some procedures within the humanized care of ophthalmological patients in the preoperative period, which contribute to their better recovery in the postoperative period. The objective was to present the different aspects within each process of interdisciplinary teamwork with the patient, from active listening, effective communication in the preoperative period to complete recovery of the patient, and show that it has advantages, especially in the postoperative period. Teamwork basically consists of assisting the patient in a holistic way, as from the work flow developed by everyone, which starts with a patient-centered look and has as final result the best possible recovery of the patient in the postoperative period. The work was carried out through bibliographical research. It was found through the study that humanized care to ophthalmic patients in the preoperative period with a team trained in the processes that bring advantages in recovery, is extremely important for the complete improvement of the patient. The research question was answered, the objectives were achieved and hypotheses "a" and "b" were confirmed. It is concluded that the interdisciplinary team, when trained to provide good care to ophthalmological patients in the preoperative period, has a differential vis-à-vis the client, as they understand that all care must be centered on them.

Keywords: *Communication. Empathy. Workflow.*

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

<i>et al.</i>	E colaboradores
SCIELO	<i>Scientific Electronic Library Online</i>
PNH	Política Nacional de Humanização
SUS	Sistema Único de Saúde

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	12
1.1 PROBLEMA	12
1.2 HIPÓTESES	13
1.3 OBJETIVOS	13
1.3.1 OBJETIVO GERAL	13
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	13
1.4 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO	13
1.5 METODOLOGIA DO ESTUDO	14
1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO	14
2 TRABALHO EM EQUIPE IMPORTÂNCIA INTERDISCIPLINAR NO ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE OFTAMOLÓGICO	16
3 IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM CORPORAL NO ATENDIMENTO EQUIPE-PACIENTE	19
4 MEDIDAS DE SEGURANÇA E CUIDADO EM RELAÇÃO AO PACIENTE NO PÓS-OPERATÓRIO	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	27
REFERÊNCIAS	28

1 INTRODUÇÃO

A cirurgia é psicologicamente e fisiologicamente estressante para o paciente, é uma situação a qual o paciente tem pouco controle, implicando em sensações de ansiedade, medo e debilidade. O cuidado humanizado no pré-operatório diminui esse estresse e coloca o paciente na melhor condição possível, para submeter à cirurgia (POTTER, 2013).

Segundo Patterson e Zderad (1960) a pessoa é uma unidade holística e a situação dos indivíduos é experiênciada existencialmente pelos enfermeiros, ou seja, devemos olhar para o indivíduo como um todo, avaliar através da escuta ativa e do contato visual. Além da enfermidade ocular, o paciente no pré-operatório para realização da cirurgia oftalmológica, apresenta para equipe também suas crenças, outras enfermidades e problemas familiares, o enfermeiro juntamente com a equipe interdisciplinar precisa ser empático e oferecer um atendimento humanizado. Ele também carrega consigo um olhar esperançoso, mesmo diante da fraqueza.

O atendimento humanizado ao paciente no pré-operatório é de extrema importância, pois trará resultados positivos na recuperação do mesmo. Apresentaremos nessa pesquisa alguns pilares considerados essenciais para uma assistência humanizada ao cliente, tais como uma boa comunicação e postura adequada, na relação paciente- equipe interdisciplinar, comunicação adequada entre a equipe e não somente com o paciente, equipe capacitada e empenhada em manter a segurança do paciente acima de tudo, principalmente no pós-operatório.

Essa pesquisa é de grande relevância, para enfermeiros e profissionais atuantes da área da oftalmologia, pois aborda procedimentos dos quais eles poderão entender um pouco no tratar humanizado e holístico com o paciente que poderá oferecer grandes vantagens, ajudando toda a equipe ter uma mudança de visão, identificando pequenas falhas na assistência do pré e pós-operatório.

1.1 PROBLEMA

Quais as vantagens o atendimento humanizado no pré-operatório proporciona na recuperação do paciente no pós-operatório?

1.2 HIPÓTESES

- a) Acredita-se que o atendimento humanizado no pré-operatório proporcionará aos pacientes vantagens na recuperação.
- b) Estima-se que a não realização dos procedimentos no atendimento humanizado ao paciente, trará complicações pós-operatórias.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as vantagens do atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré-operatório e no pós-operatório

1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) conceituar trabalho em equipe e apresentar a importância dele de forma interdisciplinar no atendimento humanizado ao paciente oftalmológico;
- b) apresentar boa comunicação e linguagem corporal no atendimento equipe-paciente;
- c) apresentar as medidas de segurança e cuidado em relação ao paciente no pós-operatório.

1.4 JUSTIFICATIVA DO ESTUDO

O tema abordado foi escolhido visando a necessidade de apresentar a importância do atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré-operatório que trará vantagens no pós-operatório. A forma que a equipe interdisciplinar se porta diante do paciente, o vínculo e a comunicação, são fatores essenciais para melhores resultados no pós-operatório.

Essa pesquisa busca apresentar os resultados na relação equipe interdisciplinar e paciente oftalmológico no pré-operatório e no pós-operatório. Abordando os principais fatores e procedimentos realizados ao paciente, tratando o paciente acima de tudo com um olhar holístico.

Dessa forma surge a oportunidade de mostrar ao profissional de enfermagem atuante na área, novos caminhos no atendimento humanizado ao paciente oftalmológico, trazendo um esclarecimento de procedimentos e técnicas já utilizadas, porém de forma simples e abrangente em relação ao paciente.

E por fim, o acadêmico de Enfermagem precisa conhecer e aprender a inovar dentro de procedimentos já existentes, de forma humanizada, criando vínculo com paciente e tendo uma boa comunicação, sabendo que acima de tudo precisa olhar para o paciente como um todo e fazendo com que ele tenha bons resultados no pós-operatório.

1.5 METODOLOGIA DO ESTUDO

O estudo foi conduzido através de pesquisas bibliográficas e é classificado como revisão bibliográfica de caráter descritivo explicativo. Segundo Gil (2008), este tipo de estudo tem por objetivo primordial a função de descrever e explicar as condições que levaram a ocorrência de um determinado fato e dos fenômenos.

O levantamento bibliográfico foi realizado com base nas seguintes fontes de pesquisas: Livro Tratado de Enfermagem Médico- Cirúrgica, Livro Fundamentos de Enfermagem e Livro de Procedimentos e Intervenções de Enfermagem. Além disso, foram usadas outras fontes de pesquisa como SciELO (*Scientific Electronic Library Online*) artigos e dissertações.

1.6 ESTRUTURA DO TRABALHO

O trabalho foi estruturado com os seguintes tópicos: Introdução, capítulo I, capítulo II, capítulo III, capítulo IV e considerações finais.

No capítulo I será apresentado o problema de pesquisa, as hipóteses, objetivo geral, os objetivos específicos, justificativa do estudo e metodologia do estudo.

No capítulo II será detalhado o trabalho em equipe e importância dele de forma interdisciplinar no atendimento humanizado ao paciente no pré-operatório.

O capítulo III descreverá importância da comunicação e linguagem corporal no atendimento equipe-paciente.

Já o capítulo IV, irá evidenciar as medidas de segurança e cuidado em relação ao paciente no pós-operatório.

Ao final, têm-se as considerações finais.

2 TRABALHO EM EQUIPE E IMPORTÂNCIA INTERDISCIPLINAR NO ATENDIMENTO HUMANIZADO AO PACIENTE OFTAMOLÓGICO

Para Pinho (2006), o trabalho em equipe aponta como estratégia que possibilita novos olhares no sentido de solucionar problemas, em que cada integrante possa dimensionar suas ações, avaliando sempre sua participação enquanto integrante da equipe e priorizando a comunicação para uma avaliação contínua do trabalho.

Na análise de Frigotto segundo autoras Pereira, Foresti (2009), a interdisciplinaridade impõe-se pela própria forma de o "homem produzir-se enquanto ser social e enquanto sujeito e objeto do conhecimento social". Dessa forma, alinhando dois principais pilares (planejamento de trabalho e a comunicação) que contribuem para o bom desempenho de qualquer equipe, o resultado esperado é uma promoção na qualidade nos serviços prestados ao paciente.

A interdisciplinaridade, como conceitua Japiassu (2003), transforma-se em objetivo de mudança dos valores profissionais, que por sua vez, trazendo para a realidade frente ao paciente no pré-operatório, uma assistência oferecida ao cliente, por uma equipe interdisciplinar capacitada, entende-se que terá grandes chances de obter resultados positivos na recuperação do indivíduo.

De acordo com Chiavenato (2010), a equipe deve estimulada constantemente em busca do conhecimento, desenvolvimento pessoal e profissional, capacitando-se de informações a serem compartilhadas.

Fiorelli (2006) aborda o termo equipe como um conjunto de pessoas que tem um senso de identidade que se manifesta através de comportamentos desenvolvidos e mantidos para buscar resultados e interesses comuns a todos os integrantes e para a organização. Na equipe, existe uma ligação emocional e cria-se uma interdependência para atingir os objetivos estabelecidos para ou pela a equipe.

Some-se a este entendimento que, conforme Bittencourt (2014), o relacionamento entre pessoas é um dos elementos que pode afetar o clima em um ambiente de trabalho.

Entende-se que, para o bom desenvolvimento do trabalho em equipe no atendimento humanizado, precisa-se do empenho e capacitação da equipe como um todo, no âmbito interdisciplinar, onde todos têm uma visão centrada em um único objetivo: o bem estar do paciente, sendo este um resultado eficaz em todos os aspectos no tratar do atendimento humanizado segundo autores (VICENTE; *et al.*, 2020).

Considera-se que, para proporcionar uma assistência de qualidade para todos pacientes, e necessário o envolvimento de toda equipe de enfermagem, bem como a participação da equipe multiprofissional, garantindo planejamento dos cuidados com eficiência e eficácia durante todo o processo cirúrgico segundo autor (VICENTE; *et al.*, 2020).

Segundo Potter (2013), os pacientes submetidos a cirurgia ambulatoria, a equipe de saúde deve colaborar para garantir a continuidade dos cuidados. O planejamento pré-operatório idealmente ocorre dias antes da admissão a um hospital ou centro cirúrgico. A colaboração entre o consultório da pessoa que presta os cuidados de saúde e o centro cirúrgico é crucial para preparar um paciente a um procedimento e garantir que o equipamento e os suprimentos adequados estejam disponíveis.

Para Potter (2013), o planejamento de enfermagem no pré-operatório consiste em envolver o paciente e família no ensino pré-operatório, oferecer terapias destinadas a minimizar o medo ou ansiedade em relação a cirurgia do paciente.

O enfermeiro além do conhecimento científico, precisa saber envolver toda a equipe em um planejamento estratégico humanizado para proporcionar uma assistência de qualidade para todos os pacientes, é de grande valia ressaltar a importância do planejamento, pois auxilia nas tomadas de decisões da equipe em relação ao paciente durante cada etapa do processo cirúrgico segundo autor (VICENTE *et al.*, 2020)

Facilitando aos profissionais a entrada nos processos que compreende um atendimento com gentileza, atenção, empatia e respeito, colocando-se sempre na posição do cliente, doando-se de maneira sincera e leal, sabendo ouvir com paciência as palavras e também os silêncios. A Política Nacional de Humanização (PNH) foi lançada em 2003, buscando colocar em prática os princípios do SUS (Universalidade, Equidade, Integralidade) na rotina dos serviços de saúde; gerando mudanças nas formas de cuidar, estimulando a comunicação entre gestores,

trabalhadores e usuários contribuindo para uma melhora nas relações de trabalho e afeto que produzem atitudes e práticas desumanizadoras, assim inibindo a autonomia e a falta de responsabilidades de alguns profissionais de saúde no trabalho e estabelecendo aos usuários confiança e conforto nos atendimentos conforme os autores .(SOARES; SOUSA; CASTRO,2016)

Em um estudo publicado em 2017 na revista Arquivos de Ciências da Saúde, pelos autores Carverzan; *et.al* (2017), sobre “Humanização no processo de informações prestadas aos acompanhantes dos pacientes cirúrgicos”, observaram que geralmente a equipe interdisciplinar de saúde não vê a família ou acompanhante como cliente da unidade, até expressam de uma certa forma um cuidado, mas por fim realizam somente ações focadas em procedimentos, mesmo sabendo que o cuidado humanizado deve ser estendido a família também.

Segundo Carverzan *et al.* (2017), as dúvidas causadas pelo medo da desinformação levam à insegurança do paciente e da família e relação ao procedimento cirúrgico . O enfermeiro em sua atuação tem autonomia para verificar e fornecer as informações necessárias nesse momento e efetivar uma comunicação eficaz com o acompanhante, humanizando as atividades prestadas.

Desse modo, faz-se necessário que toda equipe interdisciplinar, tenham uma postura humanitária e empática em relação a todos os pacientes, onde esse atendimento humanizado é realizado através de uma comunicação construtiva, escuta ativa em relação as suas necessidades básicas, criando-se um vínculo com o paciente, segundo autores (SOARES; SOUZA; CASTRO, 2016).

FIGURA 01 – A equipe multidisciplinar.



Fonte: Hospital Estadual de Urgências da Região Sudoeste (2020, p.1).

3 IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO E LINGUAGEM CORPORAL NO ATENDIMENTO EQUIPE-PACIENTE

Boas competências de comunicação ajudam a reduzir o risco de erros, essas competências promovem melhores resultados para os pacientes e elevam a satisfação dos mesmos (LANG, 2012).

Para Potter (2013) a comunicação frente ao paciente deve ser clara e precisa o enfermeiro juntamente com toda a equipe interdisciplinar deve se portar de forma ética e empática diante de qualquer paciente, seja qual for o problema relatado, deve-se sempre abordar o paciente com um olhar holístico e uma boa comunicação.

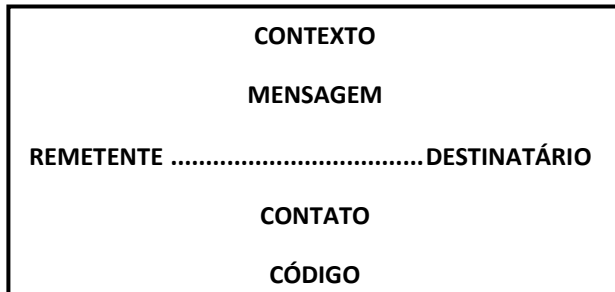
Os pacientes no pré-operatório apresentam uma maior vulnerabilidade, considerando que trazem consigo uma alteração emocional, muitas vezes com pensamentos de que a cirurgia pode ser uma ameaça à vida, devido a esses pensamentos os pacientes demonstra esse desequilíbrio emocional, conseqüentemente o enfermeiro precisa compreender o paciente e todas suas necessidades básicas, através de uma comunicação afetiva segundo autores (CAVERZAN *et al.*, 2017)

Segundo Potter (2013) a abordagem ao paciente, faz toda diferença, a equipe deve estar capacitada quanto a linguagem corporal para tratar com o paciente, precisa ter clareza, brevidade, boa entonação da voz, contato visual e entender a cultura do paciente, para falar da maneira que ele compreenda, o enfermeiro deve ter escuta ativa antes de ter uma boa comunicação, entender o sentimento do paciente e falar com cautela sobre como será realizado o procedimento caso o paciente tenha dúvida, ter uma boa expressão facial, mesmo sabendo quais as possíveis complicações o paciente está sujeito após o procedimento, sendo sempre empático e oferecendo um atendimento humanizado, trazer essa visão de cuidado para o cenário do pré-operatório, se faz necessário.

Para que o processo de humanização seja efetivo é preciso estreitar os laços, uma das ferramentas que torna possível essa relação com o paciente é a comunicação eficaz. É imprescindível ressaltar a importância da comunicação, principalmente entre a equipe que irá atender o indivíduo, pois gera uma sincronia de linguagem no tratar do paciente. Compreender o processo comunicação faz total

diferença, pois destrava em nós como profissionais o melhor desempenho de cada componente dela. Conforme aborda a figura 01.

FIGURA 02 – O processo de comunicação.



Fonte: Jakobson (2008, p.123).

Conforme mostrado na imagem acima, podemos observar três elementos apresentado por Bühler na Teoria Hipodérmica (remetente/emissor, mensagem e destinatário/receptor), em contrapartida Jakobson acrescentou mais três: contexto, contato e código, trazendo uma proposta de analisar a comunicação pela sua estrutura, ou seja, seus processos. Observando os atributos da mensagem em si, do remetente, do destinatário se está recebendo a mensagem com compreensão e o código comum entre os dois segundo autores (SANTEE; TEMER, 2011)

FIGURA 03 – Comunicação empática frente ao paciente.



Fonte: Instituto Brasileiro para Segurança do Paciente (2017, p.1).

Trazendo para a realidade do presente trabalho, entendemos que o enfermeiro se porta como emissor emitindo uma mensagem de como ocorrerá o procedimento que será realizado, quais os cuidados necessários para melhor recuperação no pós-operatório e o paciente como receptor, ao escutar o que lhe for orientado. Compreendemos que o canal é o meio como utiliza à mensagem sendo a voz, nesse contexto, a forma que é emitida a mensagem. Quando há falha em um desses elementos pode causar a não compreensão da parte do receptor.

Diante de todos os possíveis conceitos que abordam a empatia como um instrumento para favor dos outros, escolhemos a definição de empatia como uma capacidade cognitiva que corresponde a habilidade de entender os sinais emocionais e dessa forma, aumentar a compreensão do outro. Precisamos estar atentos as nossas próprias emoções e sentimentos, de forma que conseguimos dominá-las quando nos colocamos a disposição de entender as emoções do outro, sendo um processo do sistema mental descendente (atividade mental do neocórtex diferente da via ascendente, que se refere ao funcionamento da parte inferior do cérebro, segundo o autor (GOLEMAN), 2014).

Empatia Cognitiva significa que você consegue compreender como a outra pessoa vê o mundo. Se quando você se comunica com uma determinada pessoa você utiliza termos diferentes ou palavras específicas, pode ser um sinal de que você está exercitando a sua Empatia Cognitiva. Você quer que entendam você e por você conhecer que a outra pessoa utiliza um vocabulário diferente, você tenta se adaptar (GOLEMAN;EKMAN,2018,p.1).

Segundo os autores Goleman e Ekman (2018), exercitar a nossa compreensão ao outro, melhora a nossa habilidade com empatia contribui positivamente para quando estamos tentando ensinar outras pessoas, motivar outras pessoas, negociar com outras pessoas, desenvolver e influenciar outras pessoas.

Quando um profissional possui uma Empatia Cognitiva, essa pessoa consegue compreender e processar as normas e acordos da organização que muitas vezes não são explícitos. Estas normas e acordos orientam os comportamentos e atitudes dos indivíduos. A soma dos valores, comportamentos e atitudes são o que compõe uma determinada "cultura organizacional". Outra forma de ver a Empatia Cognitiva é pela facilidade que alguém vai ter em entender os modelos mentais de diferentes pessoas (AGILE,2018,p.1).

Cada um tem sua interpretação diante de uma fala, portando a equipe deve ser clara e sucinta em relação a abordagem com o receptor, que por sua vez tem o seu ponto de vista de compreensão. A linguagem corporal, entonação da voz, postura frente ao paciente, todos os detalhes influenciam no processo de comunicação segundo autores (CORIOLANO-MARINUS *et al.*, 2014)

A comunicação conduz o processo de cuidar, pois é a partir da utilização desse meio que se torna possível identificar, analisar, compreender e repassar a situação na qual o indivíduo está inserido, possibilitando a construção de estratégias peculiares a cada situação-problema. Ao se comunicarem, os sujeitos têm a possibilidade de se posicionar frente a um tema, debater, concordar, criar controvérsias, partilhar conhecimentos, o que permite ao indivíduo compreender o mundo e caminhar nele (CHERNICHARO, *et.al*, 2013, p. 567)

Partindo dessas ideias, percebe-se que a equipe interdisciplinar precisa ser capacitada no quesito comunicação eficaz e linguagem corporal. O processo de comunicação para a equipe é uma importante ferramenta estratégica, para que possa oferecer uma assistência ao usuário com maior eficácia segundo autores (CORIOLANO-MARINUS *et al.*, 2013).

4 MEDIDAS DE SEGURANÇA E CUIDADO EM RELAÇÃO AO PACIENTE NO PÓS-OPERATÓRIO

Segundo Smeltzer e Bare (2002) após a recuperação da anestesia, o paciente recebe instruções verbais e por escrito orientando-o quanto ao modo de proteger o olho operado, administrar medicamentos, reconhecer os sinais e complicações e obter cuidado de emergência. São discutidas as atividades a serem evitadas. A enfermeira explica que existe desconforto mínimo depois da cirurgia e fornece um analgésico brando, quando necessário. Os colírios ou pomadas oftálmicas de antibiótico, anti-inflamatório e corticosteroides são prescritos no período pós-operatório.

Também é de grande valia que o enfermeiro fale detalhadamente sobre as medidas de segurança que deverão seguir, segundo autoras Smeltzer, Bare (2002) um paciente que realiza a cirurgia de facectomia, será instruído a evitar trauma acidental no olho e que o olho operado é sensível a luz, por isso utiliza-se o óculos de sol durante o dia, é importante frisar também que secreções matutina discreta, algum rubor e sensação de arranhadura pode ser esperados durante os primeiros dias, e que tem a forma correta de fazer a higiene.

FIGURA 04 – Cuidados no pós-operatório



As instruções passadas ao paciente e seu acompanhante no pré-operatório e no pós-operatório, o Enfermeiro deve certificar de que ambos não têm nenhuma dúvida quanto a administração dos colírios e dos horários, quanto a higiene do olho operado e atividades que o paciente não pode realizar nesse período de recuperação segundo autoras (SMELTZER; BARE, 2002).

Após realizadas orientações no local onde realizou-se o procedimento cirúrgico (clínica ou hospital), é necessário continuar os cuidados em casa, o enfermeiro tem como função promover o cuidado domiciliar e comunitário do paciente no pós-operatório e principalmente o autocuidado, segundo Dorothea, explica em sua teoria que a Enfermagem é um sistema de ajuda para autocuidado quando o indivíduo não tem condições de suprir suas necessidades segundo autores (VITOR; LOPES; ARAUJO, 2010)

Há um grande avanço na tecnologia da informação, principalmente a telefonia, também é um importante argumento, uma vez faz parte da vida das pessoas em todo o mundo e auxilia cada vez mais para ao atendimento a saúde, a partir da facilitação da comunicação entre pessoas segundo autores (SANTANA *et al.*, 2017).

Uma estratégia bastante utilizada nesse período pós-cirúrgico para continuação dos cuidados é o telemonitoramento do paciente, auxilia na redução de complicações durante esse período de reabilitação segundo autores (SANTANA *et al.*, 2017).

Uma ferramenta que pode ser utilizada para o acompanhamento de pacientes no pós-operatório da facectomia e que independe do espaço geográfico é o telemonitoramento. A ação consiste em acompanhamento do paciente por telefone e seu uso tem demonstrado melhora na adesão ao tratamento, continuidade dos cuidados pós-operatórios no domicílio, além de permitir redução da ansiedade entre os pacientes. Estratégias como essas devem ser instituídas no contexto da prática profissional a fim de garantir a avaliação das intervenções de saúde (SANTANA, *et al.*, 2017, p.8)

Em um estudo de revisão sistemática da literatura, realizado pelas autoras Delphino, Souza, Santana (2015) sobre “Telemonitoramento como intervenção no pós-operatório de facectomia”, publicado na Revista Mineira de Enfermagem (REME), aborda que o uso do monitoramento por telefone no período pós-operatório tem crescido cada dia mais, visto que há esforço em oferecer o melhor cuidado ao

paciente incluindo o custo-benefício, uma vez que o telemonitoramento está relacionado a continuidade dos cuidados, ensinamentos e orientações pertinentes conforme necessidade de cada paciente, assegurando o paciente e os familiares de forma humanizada.

Delphino, Souza, Santana (2015) observaram no estudo que o uso do telemonitoramento no pós-operatório de pacientes submetidos à facectomia, pode ser considerado uma alternativa viável na prestação de cuidados pós-operatórios em clínica de Oftalmologia geral, e que o acompanhamento por telefone de pacientes submetidos à cirurgia oftalmológica melhora a adesão ao tratamento, a continuidade dos cuidados pós-operatórios no domicílio, além de permitir redução da ansiedade.

Segundo as autoras Delphino, Souza, Santana (2015) podemos entender que o telemonitoramento do paciente no pós-operatório é um diferencial, que faz parte do atendimento humanizado, uma vez que considera-se o período pós-operatório desde o término do ato cirúrgico até a alta hospitalar. Dessa forma vemos que tudo está interligado para que o atendimento humanizado seja bem sucedido, as ferramentas da comunicação e o trabalho em equipe, tendo como resultado a recuperação segura e completa do paciente.

FIGURA 05 – Telemonitoramento no Pós-Operatório



Fonte: Secretária de Estado de Saúde – Governo do Estado de Goiás (2020, p.1).

O acompanhamento por telefone para Delphino, Souza, Santana (2015) pode diminuir a ansiedade dos pacientes, além de aumentar o vínculo com os profissionais e a satisfação de quem recebe os cuidados, observaram nesse estudo que os pacientes monitorados via telefone no pós-operatório sentiram-se mais confortáveis e satisfeitos com as respostas pertinentes às suas dúvidas, avaliando com feedback positivo o acompanhamento

A Aliança Mundial para Segurança do Paciente, na segunda Campanha Mundial, a Cirurgia Segura Salva Vidas, teve como um dos objetivos reforçar práticas de segurança cirúrgica estabelecidas pela Organização Mundial da Saúde (OMS). O programa abordou importantes questões de segurança, como as inadequadas práticas de segurança anestésica, as infecções cirúrgicas que podem ser evitadas e escassa comunicação entre membros da equipe cirúrgica (HENRIQUE; COSTA; LACERDA, 2016, p.2).

Diante dessas ideias observamos segundo os autores Henriques, Costa e Lacerda, (2016) que a OMS apontou como um dos fatores a comunicação, entendemos que seja ela entre a equipe ou equipe-paciente, quando não realizado de forma clara, torna-se um fator de risco a segurança do paciente.

Salienta-se que além da intervenção, é necessário acompanhar os resultados na vida das pessoas. Através das ações terapêuticas mais incisivas e resolutivas, com a finalidade de restabelecer a qualidade, maior conforto e segurança para o paciente, segundo autores (SANTANA *et al.*, 2017).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo foi realizado para análise das vantagens do atendimento humanizado ao paciente oftalmológico no pré- operatório, no pós-operatório.

Foi descrita toda teoria que juntamente com os principais autores justificam a conclusão do estudo. Fazendo assim o atendimento humanizado um fator primordial a recuperação do paciente no pós-operatório. A pergunta de pesquisa foi respondida, os objetivos foram alcançados e as hipóteses “a” e “b” foram confirmadas e apontam a eficiência das ferramentas do atendimento humanizado no auxílio à recuperação do paciente.

Fazer um atendimento humanizado não basta apenas ter empatia, é necessário usar com sabedoria e eficiência todas as ferramentas dentro da comunicação, escuta ativa, e principalmente entrar na sincronia do trabalho em equipe.

Com isso, pode-se concluir que a equipe interdisciplinar capacitada para o bom atendimento ao paciente oftalmológico no pré-operatório, tem um diferencial frente ao cliente, pois entende que todo cuidado deve estar centrado nele.

REFERÊNCIAS

CAVERZAN, T.C.; CALIL, A.S.; ARAUJO, C.S.; RUIZ, P.B.; **Humanização no processo de informações prestadas aos acompanhantes dos pacientes cirúrgicos** publicado em 19/10/2017

CHERNICHARO, I.M.; FREITAS, F.D, FERREIRA, M.A.; **Humanização no cuidado de enfermagem: contribuição ao debate sobre a Política Nacional de Humanização.** publicado em 12/06/2013.

CORIOLO-MARINUS, M.W.; QUEIROGA, B.A, MORENO, L.R.; LIMA, L.S.; **Comunicação nas práticas em saúde: revisão integrativa da literatura.** publicado em 25/11/2013.

DELPHINO, T.M.; SOUZA, P.A.; SANTANA, R.F.; **Telemonitoramento como intervenção no pós-operatório de facectomia: revisão sistemática da literatura** publicado em 15/12/2015

GIL, A.C.; **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4ª ed. São Paulo: Atlas S.A, 2002.

GOLEMAN, D.; EKMAN, P.; **Os diferentes tipos de empatia: emocional, cognitiva e solidária.** publicado em 29/11/2018.

HOSPITAL ESTADUAL DE URGÊNCIAS DA REGIÃO SUDESTE; **A Equipe Multidisciplinar;** disponível em: <http://hursosantahelena.org.br/noticias/equipe-multidisciplinar-do-hurso/> acesso em: 18/08/2021

INSTITUTO BRASILEIRO PARA SEGURANÇA DO PACIENTE; **Comunicação empática frente ao paciente;** disponível em: <https://www.segurancadopaciente.com.br/seguranca-e-gestao/5-caracteristicas-de-enfermeiros-lideres-de-sucesso/> acesso em: 18/08/2021 às 20:25.

JAKOBSON, R.; **O Processo de Comunicação;** publicado em 2008, p.123.

PERRY, Anne G, POTTER, Patricia A, ELKIN Martha K. **Procedimentos e Intervenções de Enfermagem.** 5. ed. Rio de Janeiro: Elsevier 2013.

PERRY, Anne G, POTTER, Patricia A, SALLES, Adilson D. **Fundamentos da Enfermagem.** 9. ed. Rio de Janeiro: Elsevier 2018.

SANTANA, T.S.; ÁVILA, P.S.; ISAAC, D.L.; TOBIAS, G.C.; PARANAGUA, T.T.; **Impacto da Facectomia na qualidade de vida de idosos atendidos em campanha assistencial de catarata** publicado em 22/08/2017

SECRETÁRIA DE ESTADO DE SAÚDE GOVERNO DO ESTADO DE GOIÁS; **Telemonitoramento no Pós-Operatório;** disponível em: <https://www.saude.go.gov.br/noticias/11505-telemonitoramento-odontologico-arante-assistencia-a-pacientes-do-crer> acesso em: 18/08/2021 às 14:35.

SMELTZER, Suzanne C, BARE, Brenda G. **Tratado de Enfermagem Médico-Cirúrgica**. 9. ed. Rio de Janeiro: Guanabara Koogan, 2002.

SOARES,C.R.; SOUZA, L.; CASTRO, T.P.; **O Papel do Enfermeiro na Humanização do paciente no período pré-operatório** publicado em 27/11/2016

SOUZA,L.; HOKAMA, P.; HOKAMA, N.; **A empatia como instrumento para humanização na saúde: concepções para prática profissional** publicado em 04/05/2020 pág.5.

VICENTE,M.C.; LEITE, R.B.; SILVA, K.R.; SANTOS, M.B.; **A Assistência de Enfermagem a pacientes em pré-operatório de cirurgia de gastroplastia para obesidade morbida** publicado em 30/06/2020.

VITOR, A.L.; LOPES, M.V.; ARAUJO, T.L.; **Teoria do déficit de autocuidado: análise da sua importância e aplicabilidade na prática de enfermagem** publicada em 25/04/2010.

VIVA BEM UOL; **Cuidados no Pós-Operatório**; disponível em: <https://www.uol.com.br/vivabem/noticias/redacao/2021/03/14/cirurgias-de-catarata-na-america-latina-sao-insuficientes-para-demanda.htm> acesso em: 18/08/2021 às 15:40.