

POSTURA ÉTICA E PROFISSIONAL NO ENFRENTAMENTO AO COVID-19 NO MUNICÍPIO DE BELÉM DO SÃO FRANCISCO: IMPACTOS PARA O PACIENTE DIAGNOSTICADO

ETHICAL AND PROFESSIONAL POSTURE IN ADDRESSING COVID-19 IN THE MUNICIPALITY OF BELÉM DO SÃO FRANCISCO: IMPACTS FOR THE DIAGNOSED PATIENT

Ana Flávia Soares de Lima Alves¹; Maria Fernanda B. da Silva¹

¹Faculdade de Integração do Sertão – FIS, Serra Talhada-PE, Brasil.

Resumo

Os dilemas éticos da saúde dos direitos humanos são sempre desafios para a sociedade, e que na dimensão da pandemia do *Corona Vírus 19* (COVID-19) as discussões em torno do conceito de ética nunca se fizeram tão necessárias. Este estudo tem como objetivo investigar se o comportamento dos profissionais de saúde, no atendimento ao paciente durante a coleta do exame diagnóstico para o COVID-19 é adequado e dentro das normas éticas. Trata-se de um estudo de campo, descritivo, transversal, retrospectivo com abordagem qualitativa, realizado no Centro de Especialidades de Pernambuco (CESPE) no Município de Belém do São Francisco. A pesquisa foi realizada com 20 pessoas entre 18 e 35 anos, que tiveram diagnóstico positivo para o COVID-19 nos meses de Agosto e Setembro de 2021. Verificamos que 95% dos participantes tinham conhecimento a respeito da ética, 75% se sentiram constrangidos ao realizar o exame, 40% informaram que tiveram seus resultados expostos, 55% acharam que os profissionais não têm o preparo necessário e 50% informaram que há necessidade de uma mudança na relação profissional x paciente. Verificamos que os participantes são conscientes sobre ética profissional e que conseguiram perceber algumas situações que infringem seus direitos perante a saúde, como constrangimento na hora do exame e exposição dos resultados do exame. Sinalizando a necessidade de um maior preparo dos profissionais no atendimento a COVID-19 e ao mesmo tempo foi enfatizando a importância desses profissionais durante todo o processo de exame, através de um atendimento humanizado, eticamente correto, dando suporte emocional e diminuindo medos e angústias, através de uma atenção integralizada explicativa.

Palavras-passe: Comunicação; Covid-19; Ética profissional; Saúde mental.

Abstract

The ethical dilemmas of health and human rights are always challenges for society, and in the dimension of the Corona Virus 19 (COVID-19) pandemic, discussions around the concept of ethics have never been so necessary. This study aims to investigate whether the behavior of health professionals in patient care during the collection of diagnostic tests for COVID-19 is adequate and within ethical norms. This is a field, descriptive, cross-sectional, retrospective study with a qualitative approach, carried out at the Pernambuco Specialty Center (CESPE) in the city of Belém do São Francisco. The research was carried out with 20 people between 18 and 35 years old, who had a positive diagnosis for COVID-19 in the months of August and September 2021. We found that 95% of the participants had knowledge about ethics, 75% felt constrained to perform the exam, 40% informed that they had their results exposed, 55% thought that the professionals did not have the necessary preparation and 50% informed that there is a need for a change in the professional x patient relationship. We found that participants are aware of professional ethics and that they were able to perceive some situations that infringe their health rights, such as embarrassment at the time of the exam and exposure of the exam results. Signaling the need for greater preparation of professionals in providing care to COVID-19 and at the same time emphasizing the importance of these professionals throughout the examination process, through humanized, ethically correct care, giving emotional support and reducing fears and anxieties, through comprehensive and explanatory care.

Keywords: Communication; Covid-19; Professional ethics; Mental health.

Introdução

O *Corona Vírus 19* (COVID-19) é uma enfermidade denominada Síndrome Respiratória Aguda Grave do Coronavírus 2 (SARS-CoV-2). Ela alterna de infecções assintomáticas a quadros mais complexos, tendo como sintomas mais comuns: tosse seca, febre, coriza, dor de garganta, dificuldade respiratória, perda de olfato, alteração do paladar, diarreia, fadiga e cefaleia, podendo ser moderada ou intensa. A transmissão acontece de uma pessoa doente para outra, por contato próximo, podendo ser por meio de: aperto de mãos contaminadas, gotículas de saliva (tosse, espirro), objetos ou superfícies contaminadas (BRASIL, 2021).

O primeiro caso de doença causada pelo COVID-19 foi confirmado na China, em dezembro de 2019 e desde então caracterizou-se uma pandemia, situação em que uma doença infecciosa tem uma considerável abrangência geográfica, afetando vários países. Atualmente, no Brasil, foram confirmados 21.516.967 milhões de diagnósticos por covid-19, 20.554.936 milhões recuperados e 599.359 mil mortes. Em Pernambuco, 623.440 mil confirmados, 339.969 mil recuperados e 19.805 mil mortes (BRASIL, 2021)

Os grandes números de óbitos por COVID-19 vêm trazendo insegurança para os profissionais, que se encontram fragilizados pela situação, sendo então, muito passíveis de erros profissionais e também falta de ética, por esse motivo as pessoas sentem receio de realizar o exame por pensar que haverá um preconceito da sociedade devido à alta transmissão do vírus, além da possibilidade do resultado dar positivo e a notícia se espalhar, pois, haverá a responsabilidade de ter transmitido para outras pessoas.

Os profissionais devem ser capacitados de acordo com os princípios éticos sobre a assistência prestada ao paciente desde a realização do exame, que inclui bastante na disposição e vontade dos pacientes na realização dos mesmos, até o ato da entrega do resultado, que deve ser feito de forma sigilosa e empática, sabendo acolher e orientar o paciente diante de qualquer resultado de qualquer exame.

O código de ética em enfermagem alerta que os profissionais devem manter o sigilo sobre qualquer circunstância, em razão de suas atribuições, podendo gerar pequenas informações em casos de determinação judicial ou mesmo por autorização escrita da pessoa ou seu representante. Além disso, a ética promove uma maior segurança e conforto à população para realização dos exames, bem como designa uma imagem positiva do profissional em questão (COFEN, 2007).

A principal finalidade desse trabalho é investigar se o comportamento dos profissionais de saúde, no atendimento ao paciente durante a coleta do exame diagnóstico para o COVID-19, é adequado e dentro das normas éticas, averiguando se há exposição dos resultados dos testes por meio de terceiros e a opinião do paciente sobre a exposição após terem seus diagnósticos de COVID-19 confirmados avaliando como o paciente se sentiu perante todos esses momentos.

Este trabalho tem grande relevância pois vivemos um momento delicado e intenso, onde muitos perderam suas vidas e outros perderam pessoas especiais, em consequência da pandemia, além dos profissionais de saúde que apresentam alteração na sua saúde mental de forma negativa, logo é necessário que os profissionais de saúde saibam como suas atitudes (dentro e fora do trabalho) são importantes, podendo melhorar ou prejudicar ainda mais o psicológico desses pacientes.

Metodologia

Trata-se de um estudo de campo, descritivo, transversal, retrospectivo e com abordagem qualitativa. O estudo foi realizado Centro de Especialidades de Pernambuco (CESPE) no Município de Belém do São Francisco, localizado no sertão Pernambucano, no setor da coleta de exames para o COVID-19, onde são realizados em média, 40 exames por mês.

A população foi composta por 20 pessoas que tiveram resultado positivo para o COVID-19 nos meses de Agosto a Setembro de 2021, acima de 18 anos e que concordaram em

participar da pesquisa assinando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) (ANEXO B). Na oportunidade, não houve exclusão do processo de amostra, no qual foi definido por aqueles que se sentissem inseguros em responder o formulário, que não concluíssem as respostas e que tenha algum vínculo familiar com os profissionais da saúde.

Foram determinadas como variáveis: Idade, sexo, escolaridade, profissão/atividade ocupacional.

Após a aprovação do projeto pelo Comitê de Ética e Pesquisa da Faculdade de Integração do Sertão (FIS) houve uma apresentação do projeto enviado para o Whats App dos pacientes que testaram positivo para o COVID-19 selecionados de forma aleatória pelo responsável do CESPE, convidando-os a participar de uma videoconferência para que pudessem entender o estudo. Neste momento foram esclarecidas as etapas da pesquisa, seus riscos e benefícios. Em seguida, foi realizada a leitura do TCLE e do questionário para que os participantes tivessem um melhor esclarecimento da pesquisa. A coleta dos dados foi realizada através da aplicação de um questionário online (APÊNDICE A), construído pelo Google Forms o qual gerou o seguinte link: (<https://forms.gle/7XYY7v3FF4q9udmJ8>). Os dados obtidos foram digitados, inicialmente, na planilha Microsoft Office Excel (versão 2010) e analisados por meio da estatística descritiva. A apresentação dos dados foi realizada através de tabelas e expressos em valores absolutos e relatos.

Por se tratar de uma pesquisa envolvendo seres humanos, o pesquisador comprometeu-se a obedecer aos aspectos éticos legais de acordo com as Resoluções Nº 510/2016 e 580/2018 do Conselho Nacional de Saúde que dispõe sobre diretrizes e normas regulamentadoras de pesquisa em seres humanos. O projeto foi encaminhado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Faculdade de Integração do Sertão –FIS, número CAAE: 51250521.1.0000.8267 e parecer: 5.001.023

Resultados E Discussões

O estudo abordou a opinião dos pacientes que foram diagnosticados com o COVID-19 a respeito do manejo clínico dos profissionais de saúde nas realizações dos exames, mostrando a importância de um tratamento humanizado nesses momentos de tensão, numa abordagem qualitativa e retrospectiva.

Sobre o perfil dos participantes destacou-se que a maioria é do sexo feminino, com idades entre 18 e 35 anos, ensino superior completo e se caracterizando como autônomo descritos na Tabela 1.

Tabela 1–Caracterização sociodemográfica dos participantes da pesquisa no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.

Variáveis	%	Nº
Idade		
18 – 23 anos	35%	7
24 -29 anos	50%	10
30- 35 anos	15%	2
Sexo		
Masculino	40%	8
Feminino	60%	12
Escolaridade		
Ensino médio concluído	40%	8
Ensino médio não concluído	0%	0
Ensino superior	55%	11
Outros	5%	1
Ocupação		
Autônomo	25%	5
Estudante	20%	4
Empresário	20%	4
Enfermeiro	10%	2
Outros	25%	5

No questionamento sobre o que é ética pode-se observar que 100% dos entrevistados sabem o que significa, sendo isto um fato muito importante pois ajuda o ser humano a refletir sobre as próprias ações.

A palavra Ética vem do grego *ethos* e significa caráter, comportamento. Ela pode ser estabelecida conforme um conjunto de costumes e valores que guiam as condutas dos seres humanos no ambiente profissional. É o que pode ser considerado correto perante a sociedade, sendo indispensável ao profissional, pois trata-se da competência que cada um deve ter diante das suas responsabilidades, com o intuito de exercer sua profissão com excelência (OLIVEIRA, 2012).

A ética tem grande importância pois ela ajuda a refletir sobre ações e comportamentos trazendo o benefício do equilíbrio social. Em uma sociedade marcada por corrupções e desonestidades, os profissionais que ainda agem de acordo com a sua ética e moral e zelam são mais valorizados e usados como exemplos, pois em termos de trabalho, um profissional ético, além de ter o respeito dos colegas e do líder, sem dúvida conseguirá se destacar na função que desempenha. Somado a isso, os comportamentos éticos dos colaboradores cria um ambiente com mais harmonia e seguro (UNICESUMAR, 2020).

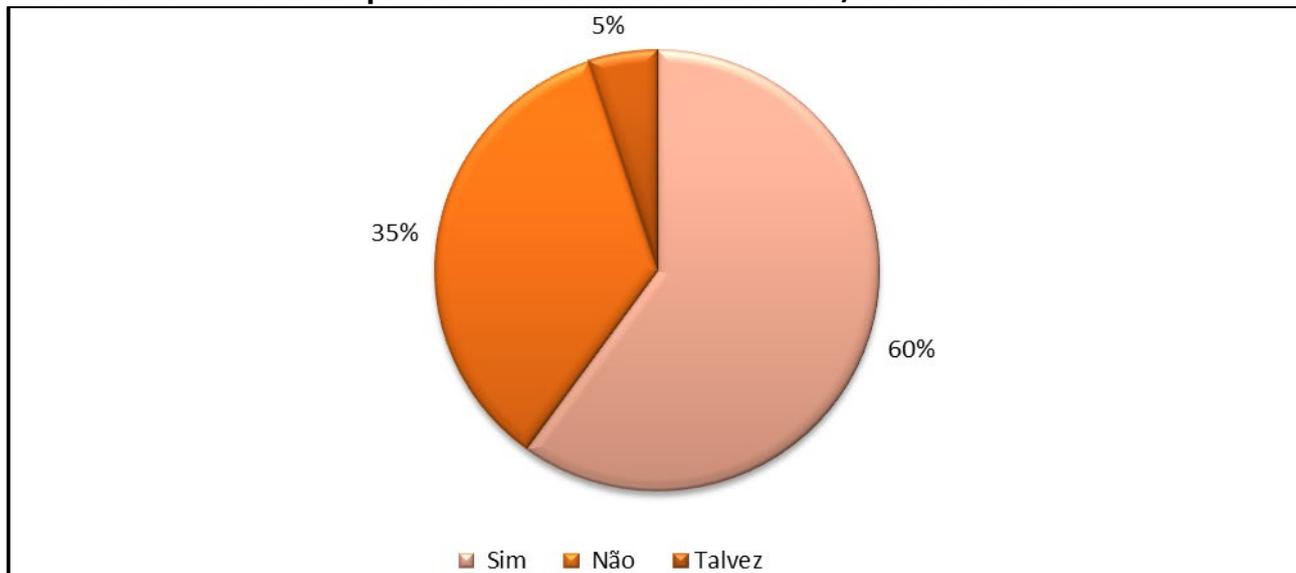
Aos participantes que informaram saber o que é ética, foi perguntado qual a definição da Ética, onde obtivemos as seguintes respostas:

O que é ética pra você?

- **P1** *“É um conjunto de valores morais e princípios que regem a conduta humana na sociedade”*
- **P2** *“Conjunto de normas e valores de qualquer indivíduo.”*
- **P3** *“Comportamento/moral de um indivíduo.”*
- **P4** *“Conjunto de regras e preceitos de ordem valorativa e moral de um indivíduo, de um grupo social ou de uma sociedade.”*
- **P5** *“Respeito, disciplina.”*
- **P6** *“Ética resumindo são os valores do indivíduo ou mais formal, ética é o conjunto de padrões e valores dados a indivíduo ou grupo.”*
- **P7** *“É um conjunto de valores morais e princípios que norteiam a conduta humana.”*
- **P8** *“É um princípio essencial e fundamental que é responsável pelo o comportamento humano e profissional.”*
- **P9** *“Princípios e valores”.*
- **P10** *“Ética pressupõe respeito às regras, aos valores morais de uma pessoa ou de uma sociedade”.*
- **P11** *“Um conjunto de valores e princípios morais”.*
- **P12** *“São atitudes corretas e honestas, tanto em um ambiente de trabalho, quando na vida pessoal”.*
- **P13** *“Valores e princípios usados no nosso cotidiano”.*
- **P14** *“Na área profissional, a ética está relacionada ao respeito social, sigilo profissional”.*
- **P15** *“Normas e valores morais que devem ser seguidas”.*
- **P16** *“Conjunto de regras e valores morais”.*
- **P17** *“Tratar com respeito, confidencialidade, e colocar os valores acima de qualquer interesse”.*
- **P18** *“A ética como uma parte da filosofia, ela é o conjunto de valores e princípios que fazemos uso na nossa conduta”.*
- **P19** *“Ética um conjunto de valores adotados no ambiente de trabalho”.*
- **P20** *“Comportamentos, princípios, ações, hábitos individuais, é seguir as regras sociais”.*

É possível observar que o resultado foi unânime, onde todos os participantes tiveram uma visão similar do conhecimento sobre a Ética, entrando em consenso com a literatura

Gráfico 1-Distribuição percentual dos participantes sobre o sentimento de se sentir seguro ao realizar o exame do COVID 19 no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.

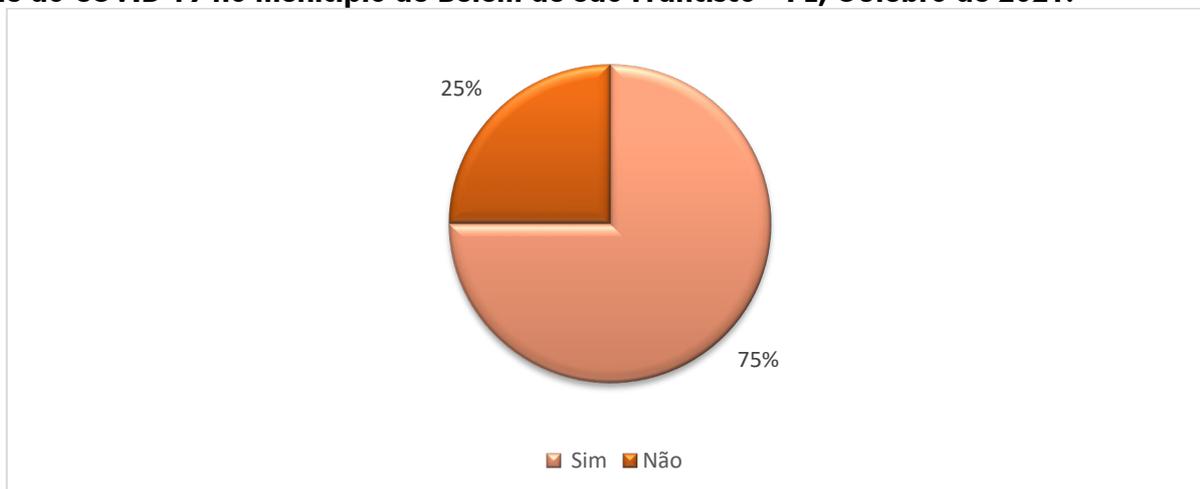


No contexto da segurança do paciente na realização do exame do COVID 19, podemos verificar no Gráfico 1 que 60% dos mesmos informaram se sentir seguro se 35% não refere essa segurança, o que abre um leque de questionamentos para entender o porquê deles se sentirem assim.

A comunicação entre paciente e profissional é de suma importância e deve ser um processo recíproco, pois é uma técnica dinâmica que traz segurança nas relações, facilitando o desenvolvimento das pessoas e influenciando em boas condutas. O paciente recebe os cuidados de alguns profissionais e em diferentes locais, o que torna primordial a comunicação entre os mesmos bem como orientações e esclarecimentos a respeito do exame (SANAR, 2019).

A equipe profissional deve estar preparada pra atender todas as necessidades que os pacientes possuem, sejam psicológicas ou educacionais, sendo empático com o medo e anseio de cada um, realizando condutas que amenizem sua angústia. Seguindo essas condutas, a insegurança dos pacientes ao realizarem o exame podem ser reduzidas, pois eles se sentirão confortáveis.

Gráfico 2- Distribuição percentual dos participantes sobre a existência de constrangimento ao realizar o exame do COVID 19 no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.



No Gráfico 2 podemos analisar que a maioria dos pacientes (75%), se sentiram constrangidos/desconfortáveis na realização do exame, onde esses desconfortos podem ocorrer por falta de comunicação e esclarecimento dos procedimentos.

Segundo o CEPESH- IFC (2021), esses constrangimentos também podem acontecer devido à exposição na realização do exame a outras pessoas, alterações na auto estima, falta de privacidade e principalmente a quebra do sigilo, que mesmo não sendo intencional, pode ocorrer e causa danos psicológicos, como estados negativos de relações, comportamento alterado, ansiedade e culpa. Portanto, cabe ao profissional tentar diminuir esses riscos que vêm se acentuando desde o início da pandemia.

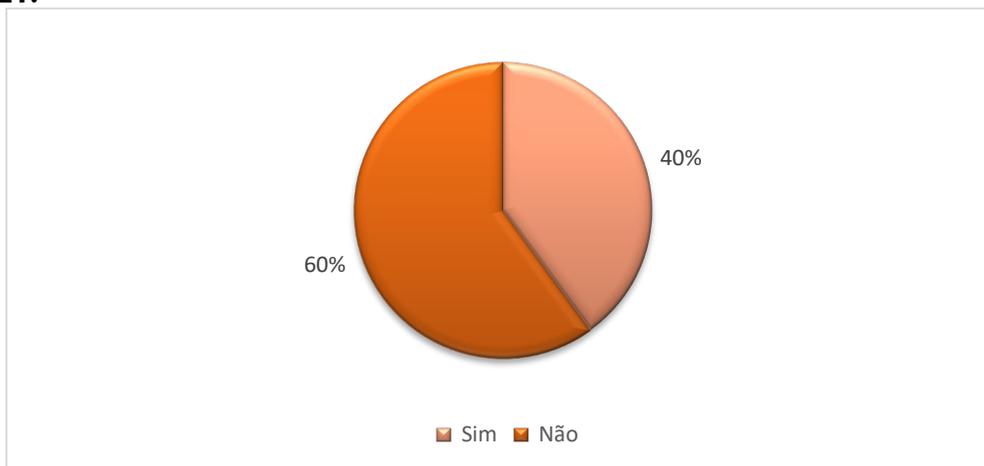
Abaixo, segue as respostas dos participantes sobre as situações que geraram o constrangimento na realização do exame do COVID 19.

O que gerou o constrangimento na hora do exame da COVID 19?

- **P1** "Os profissionais não se preocuparam em manter sigilo com as informações"
- **P2** "Brincadeiras"
- **P3** "Olhares que constrangeu"
- **P4** "Fui mal atendido"
- **P5** "No meu caso, foi muito estressante e constrangedor, em virtude de ter sido o primeiro caso de Covid da minha cidade. Houve uma grande repercussão, sofri preconceito e discriminação".
- **P6** "Não me senti acolhida"
- **P7** "Olhares"
- **P8** "Não me senti confortável"
- **P9** "Senti medo"
- **P10** "Não passaram segurança"
- **P11** "Eles não mantêm sigilo"
- **P12** "Fui mal atendido e não me senti seguro"
- **P13** "Fiquei constrangida com os olhares"
- **P14** "Não me senti acolhido"
- **P15** "Não foi um momento confortável"

Segundo Pfefferbaum et al. (2020), foi realizada uma revisão recente das sequelas psicológicas em amostras de pessoas em quarentena e de profissionais de saúde, revelando vários resultados emocionais, dentre eles o estresse, a depressão, medo, tédio e estigma associado à quarentena. Dessa forma, faz-se importante o fornecimento de uma capacitação e treinamento aos profissionais da saúde, sobre questões psicossociais na pandemia, visando diminuir comportamentos antiéticos no atendimento aos pacientes.

Gráfico 3 - Distribuição percentual dos participantes em relação se houve, por algum profissional de saúde, a exposição do resultado do exame do COVID 19, no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.



No Gráfico 3, 40% dos participantes informaram que o resultado do exame foi exposto e 60% responderam que não. Esse fato jamais deveria ocorrer, visto que o resultado do exame de um paciente tem que ser sigiloso e a quebra do sigilo é crime, podendo ser um fator de risco para os pacientes não se interessarem à realizar o exame novamente.

O Conselho Federal de Enfermagem (2007) afirma que é uma responsabilidade do profissional manter segredo sobre fato sigiloso de que tenha conhecimento em razão de sua atividade profissional (Art. 82) e deve permanecer o sigilo mesmo quando o fato seja de conhecimento público e em caso de falecimento da pessoa envolvida (§ 1º). Além disso, o enfermeiro deve orientar a equipe que está sob sua responsabilidade, sobre o dever do sigilo profissional (Art. 83). O Art. 85 proíbe divulgar ou fazer referência a casos, situações ou fatos de forma que os envolvidos possam ser identificados. O profissional que comete alguma dessas infrações pode ser penalizado.

De acordo com a informação de quebra de sigilo no resultado do exame, segue algumas respostas de como o paciente se sentiu com o ocorrido:

Sentimento do paciente após a exposição sem autorização do resultado do exame da COVID 19.

- **P1** “Bastante constrangido. Por morar em uma cidade pequena e por falta de informações no início do vírus teve bastante preconceito da sociedade.”
- **P2** “Me senti constrangido”
- **P3** “Envergonhada”
- **P4** “Me sentir envergonhada e insegura por o resultado ter sido espalhado pelos próprios profissionais da saúde e por não ter sido comunicado diretamente para mim, o resultado foi entregue para um familiar, o que acabou causando nervosismo e espalhando mais ainda o resultado do meu exame. Fiquei com vergonha de sair de casa e com medo de ser julgada pela sociedade”.
- **P5** “Em menos de 24 horas, vazou a informação de que eu havia sido infectado e a partir daí gerou uma grande repercussão na cidade. Isso me deixou muito decepcionado e angustiado”.
- **P6** “Muitos souberam, alguns por familiares e outros por amigos próximos. Mas não me sentir exposta”.
- **P7** “Muito sem chão”
- **P8** “Me senti abalada”

Verificamos nessas falas que a vergonha foi o mais comentado pelos participantes. Segundo Cruz (2019) a vergonha é uma sentimento de emoção de alerta e pode ser desencadeado por vários motivos, e apesar de ser um sentimento comum, a vergonha pode causar sérios problemas psicológicos e prejudicar a qualidade de vida, diminuindo a auto estima do afetado.

Os participantes ao serem questionados se durante a realização do exame do COVID 19 tinham sido alvo de críticas por algum profissional da saúde, a resposta foi “NÃO” de forma unânime, o que mostra que nesse ponto os profissionais agiram com empatia.

A empatia é a prática psicológica de se colocar no lugar do outro, fazendo-se sentir como o outro se sentiria em uma determinada situação (CRUZ, 2019).

Eticamente falando, a arte de cuidar exige empatia, envolvimento e a participação na experiência do outro, compreendendo seus sofrimentos e angústias (MONTEIRO et al., 2016).

Com o surto de COVID-19, tem-se percebido um pânico generalizado e estresse na saúde mental na sociedade. Estudos recentes realizados na China apontaram um impacto psicológico imediato na população em decorrência da pandemia, sendo observado um crescimento de sintomas de ansiedade, e até mesmo depressão (SILVA, SANTOS, OLIVEIRA, 2020).

Gráfico 4 - Distribuição percentual dos participantes na avaliação do preparo dos profissionais de saúde na realização do exame do COVID 19, no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.

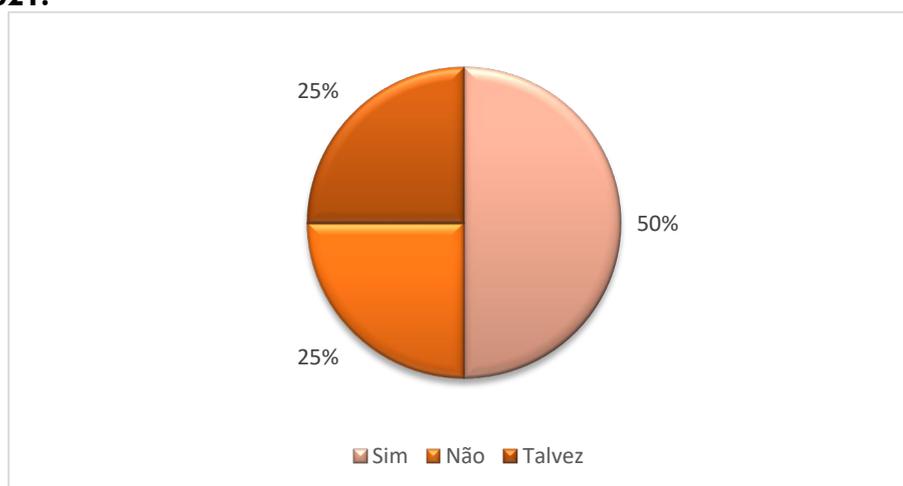


No Gráfico 4 foi avaliado se os profissionais possuem o preparo necessário para estarem na área do Covid-19, e como demonstrado a maioria acha que os mesmos não possuem esse preparo (55%).

Na pandemia do COVID 19, os profissionais de saúde apresentam uma grande responsabilidade, na medida em que a população passa a depender deles para ter acesso a tratamento, além do maior risco de exposição à doença, sendo comum os sentimentos de medo e falta de preparo, que podem ser explicados por indisponibilidade de Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), suporte governamental e acesso a treinamentos (CRUZ, 2019).

Os gestores devem manter o bem-estar físico e mental dos profissionais para evitar esgotamentos, resultando na má atuação, proporcionando condições de trabalho flexíveis, ambiente seguro, carga horária flexível, fortalecer a educação sobre segurança durante pandemias e aumentar a conscientização sobre segurança do paciente e prevenção de riscos (DELOITTE, 2021)

Gráfico 5 - Distribuição percentual dos participantes sobre se algo deve ser mudado na relação profissional x paciente na realização do exame do COVID 19, no município de Belém de São Francisco – PE, Outubro de 2021.



Verifica-se no Gráfico 5 que 50% dos participantes informa a necessidade de uma mudança na relação profissional x pacientena realização do exame do COVID 19 e aos que responderam que algo deveria ser mudado nessa relação avaliamos as seguintes respostas abaixo:

O que deve ser mudado na relação profissional x paciente na realização do exame do COVID 19?

- **P1** "A Relação de profissionalismo e confiança do profissional com o paciente".
- **P2** "A competência de alguns "profissionais".
- **P3** "A propagação de informações".
- **P4** "Acho que a abordagem em si, e a explicação menos formal da situação, assim melhorando a explicativa sobre o assunto".
- **P5** "O grau de profissionalismo ao atender os pacientes, sem julgamentos nessa relação".
- **P6** "Os profissionais devem aprender a ter ética e responsabilidade com os resultados e com o próprio paciente, direcionando as informações do paciente apenas para o próprio paciente ou responsável, caso seja de menor, procurando exercer suas funções, sem interferir ou divulgar informações pessoais que vão afetar o paciente. O ideal seria ter um curso de conduta ética e moral para os profissionais da saúde, mostrando a importância de cumprir as leis exigidas para com os pacientes, com o intuito de deixar as pessoas mais seguras de irem ao hospital sem medo de serem expostas pelos próprios profissionais da saúde".
- **P7** "O "isolamento", que é através do celular que o paciente é monitorado, não se preocupam com absolutamente nada, só mandam mensagens no décimo quinto dia após o sintoma pra dizer que devemos comparecer ao posto de saúde pra passar pelo o médico e ter alta. Que no mínimo, eles deveriam perguntar todos os dias como se sentimos, já que não podem fazer o acompanhamento presencial."
- **P7** "Deve existir mais respeito e cumplicidade entre ambos."
- **P9** "Tanto o profissional quanto o paciente precisam entender seus papéis. O profissional precisa ter um olhar mais humanizado de acordo com as políticas de humanização, e o usuário aprender que ele tem direito à assistência, mas também tem deveres. Acho que por se tratar de uma cidade pequena e todos se conhecerem as pessoas confundem muito os papéis."
- **P10** "Acho que elas são bem pacientes, apesar de não passar um certo conforto para nós".
- **P11** "Atender o paciente de forma mais humana e com olhar de cuidado".
- **P12** "A empatia deve ser mais trabalhada na medida do possível".
- **P13** "Interesses pessoais (isso inclui política, parentesco, amizade/inimizade) fora de questão no ambiente de trabalho. O que acontece no trabalho fica no trabalho".
- **P14** "Cada vez mais tratar o paciente com humildade".
- **P15** "Atualmente eu acredito que tenha melhorado, mas quando eu precisei de acompanhamento, não tive o atendimento necessário, precisou uma outra enfermeira que não tinha nada a ver com o caso me orientar e me dar toda assistência".

É nítido o quanto os pacientes clamam por ética, segurança, atenção, um olhar mais humanizado e um ambiente confortável em relação ao profissional x paciente.

Descobrir que está com o COVID 19 traz para o paciente um turbilhão de sentimentos que se iniciam na hora do resultado positivo do exame, portanto, o profissional deve ter uma comunicação humanizada afim de acolher o paciente com seus medos, pois de acordo com Ortolan (2017), a comunicação é parte do tratamento do paciente e ficar conversando com ele muitas vezes é o próprio remédio.

Os profissionais de saúde, dentre eles o enfermeiro, precisam valorizar e entender as múltiplas relações que permeiam o processo de comunicação no cuidado em saúde e enfrentar o desafio de ser um agente transformador, adotando uma prática baseada na comunicação sensível. Então o processo comunicativo depende de uma boa relação interpessoal e cabe ao profissional iniciar esse processo. (ORTOLAN, 2017)

Segue abaixo as falas dos participantes, quando receberam seu diagnóstico positivo para a COVID 19.

Após o resultado do exame positivo, como você se sentiu?

- **P1** “Com medo e receio”
- **P2** “Surpreso”
- **P3** “Normal”
- **P4** “Angustiado”
- **P5** “Tranquilo”
- **P6** “Com medo das possíveis reações”.
- **P7** “Me sentir envergonhada e arrependida de ter feito o exame em um hospital público, pois as minhas informações foram rapidamente espalhadas e me sentir totalmente exposta diante da sociedade”.
- **P8** “Desamparada, pois a única orientação que passaram foi pra eu se isolar e não ter contato com mais ninguém.
- **P9** “Com medo e totalmente sem informações de como me cuidar”.
- **P10** “Me senti muito mal, em virtude de ter sido o primeiro caso positivo da cidade e também pelo fato de ser uma doença nova que estava causando muitas complicações na vida das pessoas, inclusive a morte. Percebi também que a ciência ainda estava aprendendo a lidar com essa terrível doença”.
- **P11** “Insegura, com medo e ansiosa”.
- **P12** “Fiquei com medo”
- **P13** “Preocupada”
- **P14** “Fiquei mal”
- **P15** “Frustrado, visto que, demorou muito pra sair o resultado”.
- **P16** “Me senti tranquilo”.
- **P17** “Vulnerável”
- **P18** “Me senti um pouco frustrada”.
- **P19** “Preocupada com a saúde dos meus entes queridos apenas”.
- **P20** “Entrei em desespero e achei que fosse morrer”.

Nessas falas verificamos vários sentimentos que se misturam e causam danos psicológicos aos pacientes, dentre eles destacamos o medo e a insegurança.

O medo e a insegurança são normais no momento em que se diagnostica alguma patologia, porém, quando são exagerados podem causar efeitos psicológicos negativos como: estresse pós-traumático, confusão, raiva e ansiedade e aumentar em casos de pacientes que já apresentam problemas psicológicos (CRUZ, 2019).

O medo de alguma doença é um sentimento que nos faz parar para pensar antes de agir e pode servir como forma do ser humano se cuidar melhor para não apresentar possíveis complicações (SILVA, SANTOS, OLIVEIRA, 2020).

Conclusão

Visto que as pandemias são sempre desafios para as sociedades, é necessário um cuidado com as pessoas de forma mais humanizada e com equidade. Infelizmente a pandemia do COVID-19 revelou algumas falhas na relação profissional x paciente dentre os quais podemos citar a falta de uma comunicação adequada na coleta do exame diagnóstico. Sabe-se que no momento da realização do exame o paciente precisa de apoio emocional e, quando realizado de forma comunicativa e empática, há um fortalecimento na relação entre o profissional e paciente, deixando-os mais seguros e confortáveis.

Para os profissionais da saúde, compreender seu papel nesse processo é de fundamental importância. Os pacientes, por muitas vezes, já tiveram experiências traumáticas desde a

infância e com isso desenvolvem receios à exames, hospitais e afins, sendo papel do profissional e de extrema importância não piorar tais situações e manter suas condutas éticas de acordo com o COFEN, pois um ambiente ético é garantia de uma boa relação, boa comunicação e da preservação mental do paciente.

Por fim, na pandemia pode-se observar que a saúde mental de quase toda a população mundial foi abalada negativamente, portanto, é imprescindível que todos os pacientes sejam acolhidos desde a triagem até o momento do resultado do exame, sendo orientados, tendo uma comunicação de forma efetiva que transmita apoio e confiança, fazendo com que eles se sintam mais à vontade e, sobretudo, seguros em todos os contextos, incluindo suas responsabilidades durante o período da entrega do resultado do exame.

Referências

CEPSH- IFC , Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos do Instituto Federal Catarinense - Código de Ética em Pesquisa, **Tabela de riscos**, Rev. bioét. 2021. Disponível em: <https://cep.ufv.br/wp-content/uploads/2021/02/Tabela-de-riscos.pdf>

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Resolução COFEN-311/2012. http://www.cofen.gov.br/wp-content/uploads/2012/03/resolucao_311_anexo.pdf

CRUZ, O. A. C. et al. **Dilemas éticos em La práctica clínica em las unidades de cuidados intensivos y paroscárdiorrespiratorios**. Rev Med Hondur, v. 87, n. 1, p. 3337, 2019.

DELOITTE, **10 ações para empresas diante de uma pandemia**, 2021. Disponível em <https://www2.deloitte.com/br/pt/pages/about-deloitte/articles/10-acoes-empresas-pandemia.html#>

MONTEIRO et al., **Quando cuidar do corpo não é suficiente: a dimensão emocional do cuidado de enfermagem**, Revista Mineira de enfermagem, Vol. 25, 2016 <http://reme.org.br/artigo/detalhes/1091>

ORTOLAN, Xana. **Comunicação e práticas educativas em enfermagem**, p. 13, 2017 Disponível em <https://www.uniavan.edu.br/uploads/arquivo/eEJFKRU8e.pdf>

PFEFFERBAUM, Betty; NORTH, Carol S. Saúde mental e a pandemia de Covid-19. **New England Journal of Medicine**, pág. 510-512, 2020. Disponível em: <https://www.nejm.org/doi/full/10.1056/NEJMp2008017> . Acesso em 06 de abril de 2021

Portal Hospitais Brasil, **Pandemia traz à tona a importância da capacitação de profissionais da saúde**, 2021, <https://portalhospitaisbrasil.com.br/pandemia-traz-a-tona-a-importancia-da-capacitacao-de-profissionais-da-saude/>

SANAR, **10 passos para a segurança do paciente**, SANAR SAÚDE , 2019. Disponível em: <https://www.sanarsaude.com/portal/residencias/artigos-noticias/10-passos-para-a-seguranca-do-paciente-resumo-pratico-enfermagem-cuidado-saude-carreira>

SILVA HGN, Santos LES, Oliveira AKS. **Efeitos da pandemia no novo Coronavírus na saúde mental de indivíduos e coletividades**. J. nurs. health. 2020;10 (n.esp.):e20104007 Disponível em: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2020/06/1097482/4-efeitos-da-pandemia-do-novo-coronavirus-na-saude-mental-de-i_fNxf8zd.pdf

UNICESUMAR, **A importância da formação da ética profissional desde a graduação**, 2020. Disponível em: <https://www.unicesumar.edu.br/blog/etica-profissional/>.

Recebido em: 19/11/2021

Aprovado em: 17/12/2021