

Humanização dos processos hospitalares através da disponibilização de conteúdo lúdico-didático para pacientes e acompanhantes de forma online

- Vinicius Taiki Cavai Mello RM 554226
- Enzzo Monteiro Barros Silva RM 552616
- Rafael Alves Nascimento RM 553117
- Luis Alberto Rocha Filho RM 553507

RESUMO

De acordo com evidências atuais, a desinformação sobre os processos nos quais os pacientes estão submetidos é um problema que afeta tanto a experiência dos pacientes e acompanhantes durante a estadia nos hospitais quanto as filas de espera no estabelecimento, principalmente quando os processos são de alta complexidade (exames médicos de nicho). Com isso em vista, a implementação de um sistema lúdico-didático de fácil acessibilidade pode ser crucial para distribuir informações importantes sobre exames complexos de forma que pacientes e acompanhantes dos hospitais possam entender melhor os processos pelos quais estarão submetidos. O projeto visa permitir que até mesmo crianças consigam entender de forma didática alguns dos processos presentes dentro dos hospitais. Com isso, é possível obter uma diminuição nos níveis de ansiedade de pacientes, espalhar informações valiosas sobre exames, diminuir filas de espera e aprimorar a experiência da estadia no hospital de uma maneira geral.

I. INTRODUÇÃO

A área da saúde é um dos pilares mais importante dentro de uma sociedade para que os cidadãos tenham acesso a uma boa qualidade de vida, porém infelizmente, muitas crianças e adolescentes possuem problemas de saúde que precisam de atenção desde cedo, e por ainda estarem em tenra idade estes acabam não compreendendo os processos e exames hospitalares pelos quais passarão. Ademais, não só os pacientes como também seus acompanhantes podem apresentar dificuldade no momento de analisar tais processos, pois frequentemente no ICR, os quadros clínicos dos pacientes apresentam uma demanda de exames de alta complexidade e especificidade, tornando ainda mais difícil a compreensão dos envolvidos. Essa desinformação causa posteriormente uma ansiedade nos acompanhantes por não saberem como funcionam os exames que seus acompanhados estão realizando, resultando numa experiência desagradável. As crianças e adolescentes do ICR por sua vez passam horas no hospital realizando diversos exames complexos sem ter a chance de entender o que são esses exames e para que servem, além de não terem muitas opções de entretenimento ou distração durante a estadia. Em 2017 o ICR disponibilizou o “Manual Do HC”, uma cartilha para ajudar os pequenos pacientes a entenderem os procedimentos realizados na instituição. “Não se trata de uma revista para o lazer, do brincar apenas pelo brincar, mas sim de um recurso do terapeuta para auxiliar a criança na ressignificação do cotidiano, de forma espontânea”, acrescenta a coordenadora da Terapia Ocupacional do Instituto da Criança.

Pensando nessa problemática inicial, desenvolvemos um projeto que consiste num website interativo que visa a distribuição de forma lúdico-didática de informações importantes sobre exames de alta complexidade para que os acompanhantes possam ficar mais tranquilos e para que os pacientes (crianças e adolescentes) tenham algo para se distrair ao mesmo tempo que aprendem um pouco dos processos hospitalares que o ICR oferece. O website conta com uma variedade de personagens customizáveis que explicarão as principais características dos processos hospitalares. Em 2017, a iniciativa “Manual do HC” tinha um objetivo similar ao do nosso projeto. A iniciativa consistiu em trazer informações sobre exames de forma lúdico-didática em

um pequeno livro físico. Porém em 2017, a ascensão da tecnologia estava acontecendo. De acordo com a TIC Kids Brasil estima-se que cerca de oito em cada dez crianças e adolescentes (85%) com idades entre 9 e 17 anos eram usuários de Internet em 2017, o que corresponde a 24,7 milhões de jovens nesta faixa etária em todo o país. Em 2017, as crianças e adolescentes nunca estiveram tão conectados à internet. Por ser um manual físico, o Manual do HC pode ter deixado de atingir seu real potencial quando foi liberado em 2017.

Um projeto online que tem o mesmo objetivo do Manual do HC, pode apresentar resultados mais promissores que abram mais portas para o desenvolvimento de novas tecnologias que visam informar e entreter pacientes e acompanhantes do ICR. A pesquisa de 2018 realizada pela Mobile Time mostra que a maioria das crianças brasileiras, ou 72%, prefere usar o smartphone para assistir a vídeos, o que enfatiza o ponto de que um serviço online para disponibilizar essas informações pode ser a chave para informar as crianças e adolescentes sobre os processos hospitalares.

Nos momentos iniciais desse importante projeto, pretendemos desenvolver a base do projeto com fundamentos concretos, isso envolve entender como podemos atingir o maior número de crianças e adolescentes possível através da escolha correta da forma como o conteúdo didático será apresentado, arquitetar o website de forma intuitiva e chamativa, aprofundar-se no entendimento de quadros clínicos dos pacientes e dos processos / exames que o hospital possui.

II. ADAPTAÇÃO TECNOLÓGICA

O uso da tecnologia pode ser de grande auxílio nos processos de humanização dos processos hospitalares, especialmente quando se trata de crianças e adolescentes que por sua vez costumam utilizar a internet com grande frequência, seja para comunicação via redes sociais ou para assistir vídeos. O caminho para a humanização através de nosso website ocorre principalmente pelas funcionalidades

de customização de personagens fictícios, onde o paciente (criança ou adolescente) poderá customizar um personagem de acordo com suas preferências que por sua vez explicará através de uma curta animação, os processos que o hospital disponibiliza para os pacientes. De forma geral, a sensação de personalização gera uma certa tranquilidade na hora de entender e aprender sobre os exames. O fato da explicação para criança ser feita por um personagem criado por ela mesma, cria um certo interesse no momento de assistir um vídeo educativo e lúdico-didático.

Visto que a internet dominou a nossa sociedade em diversos aspectos, é inteligente e eficaz utilizá-la a nosso favor. Uma pesquisa realizada pela TIC Kids Brasil indica que 8 em cada 10 crianças e adolescentes apreciam assistir vídeos, séries e programas através da internet, onde 93% dessas atividades é realizada através do smartphone. Tais dados enfatizam a dominância do digital quando se trata de chamar atenção de crianças e adolescentes. Em complemento, um artigo escrito por Maria Adriana da Silva Uchôa identifica que a maioria das crianças e adolescentes preferem assistir vídeos utilizando o celular:



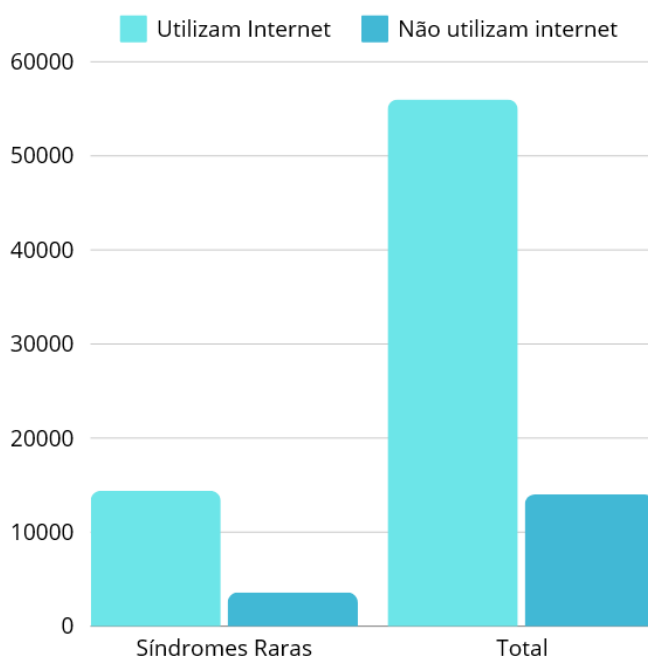
Desde 2017, a internet vem se tornando uma importantíssima ferramenta de comunicação e conhecimento, assim como também é utilizada para fins de entretenimento. Tendo isso em mente, a adaptação tecnológica das formas de

ensinar e distribuir informações valiosas é imprescindível para que uma maior parte da população seja atingida.

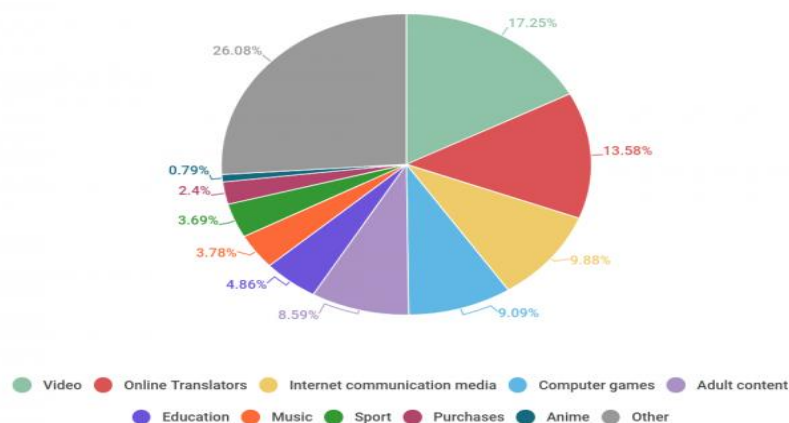
Seguindo as estatísticas apresentadas na introdução, onde é citado que 8 em cada 10 crianças entre 9 e 17 anos são usuárias de internet, é possível relacionar essa variação com o número de crianças aproximado do ICR. Em 2017, 18 mil crianças passaram pelo ambulatório. Tomando esses dados como base, é possível observar a relevância da reconstrução do projeto Manual do HC de forma online através de um website interativo em diferentes escalas.

III. APLICAÇÃO REAL E ESTIMATIVAS

Em 2017, 70 mil pacientes (crianças e adolescentes) passaram pelos ambulatórios do ICR para realizar exames e 18 mil desses são portadores de síndromes raras. Através do gráfico a seguir, aplicando a mesma lógica estatística de que 8 em cada 10 crianças acessam a internet, é possível observar que em grandes escalas, a probabilidade de sucesso de nosso projeto é significativa devido a grande quantidade de crianças e adolescentes que acessam a internet pelo smartphone.



Em complemento, podemos observar um gráfico resultado de uma pesquisa elaborada pela NetKids, que enfatiza que a utilização da internet para assistir vídeos é predominante.



Somando as estatísticas de ambos esses estudos, foi possível desenvolver uma fórmula que envolve a quantidade de crianças que frequentam o HC (dados de 2017) e quantas delas possivelmente acessariam a plataforma, relacionando pesquisas que mostram quantas crianças acessam a internet e quantas dessas utilizam-na para ver vídeos.

Definindo 'N' como valor total de crianças, 'V' como número de crianças que assistem vídeos e 'I' como número de crianças que acessam a internet, podemos seguir a seguinte linha de raciocínio: Sendo 8 em 10 crianças aquelas que utilizam internet, pode-se dizer que 80% das crianças utilizam internet, logo temos:

$$I = 0.8 \times N$$

De acordo com a segunda pesquisa, cerca de 17% das crianças que têm internet assistem a vídeos. Então, o número de crianças que assistem a vídeos (**V**) é dado por: **$V = 0.17 \times I$** .

Substituindo as fórmulas, obtemos:

$$V = 0.17 \times (0.8 \times N)$$

Simplificando, chegamos na fórmula final que relaciona as duas pesquisas possibilitando a exploração de novos cálculos:

$$V = 0.136 \times N$$

Além disso, podemos obter uma diferente fórmula a partir desta, que introduziria a utilização de derivadas para o cálculo.

$$\frac{dN}{dV} = 0.136$$

A derivada da função em relação a N é constante e igual a 0.136. Isso significa que para cada aumento unitário no número total de crianças (N), o número de crianças que assistem a vídeos (V) aumentará em **0,136**.

Aplicando a fórmula nos números de 2017 fornecidos pelo ICR, podemos ter uma estimativa de quantas crianças e adolescentes desfrutariam de nosso website para assistir vídeos interativos, educativos e construídos de forma lúdico-didática. De acordo com os dados fornecidos pelo ICR, em 2017 cerca de 70 mil pacientes passaram por algum exame laboratorial no hospital. Aplicando a fórmula **$V = 0,136 \times N$** , temos:

$$V = 0.136 \times N$$

$$V = 0.136 \times 70000$$

$$V = 9520$$

É possível observar através dos cálculos, que de um total de 70 mil crianças cerca de 9.520 utilizariam a plataforma. Apesar de não parecer ser um número extraordinário, é importante ressaltar que esses números são antigos e mostram o resultado de um cálculo realizado levando em consideração apenas smartphones e crianças que utilizam a plataforma, deixando de lado importantes fatores no sucesso do produto como estratégias de marketing e recomendação e maior divulgação do projeto de forma presencial nos hospitais. Diferentemente do Manual do HC, o projeto online também visa a disponibilização do conteúdo informativo para os

acompanhantes dos pacientes, visto que por estes também passam por momentos de ansiedade e dúvida dos processos pelos quais os pacientes passam.

IV. CONCLUSÃO

Tendo em vista as questões discutidas nesse artigo, pode-se concluir que com a ascensão da tecnologia nos últimos anos, diversas áreas da sociedade necessitaram se adaptar para acompanhar as mudanças que a tecnologia proporcionou. Com o objetivo de humanizar os processos hospitalares, o ICR em 2017 publicou um manual lúdico didático voltado às crianças que frequentam o ICR para que elas pudessem melhor compreender como funciona os principais exames pelos quais elas passam. Entretanto, é lógico dizer que o projeto não atingiu seu total potencial devido ao rápido crescimento da tecnologia na época. Portanto, a migração desse projeto do físico pro digital deve aumentar o número do público alvo, podendo assim diminuir os níveis de ansiedade dos pacientes e de seus acompanhantes.

Com a implementação de um website educativo que apresente uma metodologia de ensino lúdico-didática, interativa e personalizada, as crianças e adolescentes se sentirão mais interessadas em aprender, através de vídeos que conterão os próprios personagens como protagonistas, resultando assim numa experiência mais humanizada durante a estadia do hospital.

V. REFERÊNCIAS

Cetic.br. **Cresce número de crianças e adolescentes que buscam notícias na internet, aponta Cetic.br.** Disponível em <https://cetic.br/pt/noticia/cresce-numero-de-criancas-e-adolescentes-que-buscam-noticias-na-internet-aponta-cetic-br/> . Acesso em 1 abr.2024.

Mobile Time. **72% das crianças preferem ver vídeos por smarthphone.** Disponível em <https://www.mobiletime.com.br/noticias/27/06/2018/72-das-criancas-preferem-ver-videos-por-smartphone/>. Acesso em 1 abr.2024.

Instituto da Criança e do Adolescente. **Sobre o ICr.** Dispnível em <https://icr.usp.br/sobre-icr/>. Acesso em 1 abr.2024.

Tecnoblog. **O que as crianças buscam na internet?**. Disponível em <https://tecnoblog.net/responde/o-que-as-criancas-buscam-na-internet/> . Acesso em 1 abr.2024.

SP gov. **Manual do HC prepara crianças para período de internação.** Disponível em <https://www.saopaulo.sp.gov.br/spnoticias/ultimas-noticias/manual-hospital-das-clinicas-prepara-criancas-para-o-periodo-de-internacao/>. Acesso em 1 abr.2024.