

# MANUAL DE DIRETRIZES PARA ATENÇÃO PSICOLÓGICA NOS HOSPITAIS EM TEMPOS DE COMBATE AO COVID-19

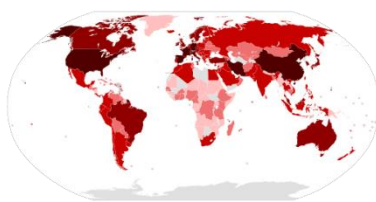
*Autores:*  
*Roseane Sá-Serafim*  
*Emerson Do Bú*  
*Aline Lima-Nunes*

Brasil  
2020



# Sumário

	Apresentação.....	5
	Introdução.....	6
	Objetivos.....	8
<b>1</b>	O que é Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19? .....	9
<b>2</b>	Quem pode prestar o serviço de Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19? .....	10
<b>3</b>	Fluxos assistenciais, processos de trabalho e medidas preventivas para psicólogos e psicólogas hospitalares .....	11
<b>4</b>	Quem tem indicação para receber Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19? .....	12
<b>5</b>	Principais reações psicológicas provocadas pela pandemia de COVID-19 .....	13
<b>6</b>	Diretrizes para Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia pelo COVID-19 .....	14
<b>7</b>	Procedimentos Clínicos para Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia .....	15
<b>8</b>	Procedimentos Terapêuticos para Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia .....	16
<b>9</b>	Elementos básicos da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia .....	17
<b>10</b>	O que espera da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia? .....	21
	Referências.....	22
	Agradecimentos.....	23
	Sobre os autores.....	24





# Apresentação

*Caros leitores,*

*Vivemos tempos difíceis, principalmente nas unidades de atendimento à saúde da população, devido à pandemia gerada pelo COVID-19, um microrganismo que, a olho nu, não tem forma, cor ou cheiro que possa identificá-lo, não se sabe com quem ele anda nem onde ele está.*

*Os trabalhadores da saúde estão suscetíveis a muitos riscos ocupacionais. Nesse contexto pandêmico, convivem diariamente com risco de serem infectados pelo novo coronavírus, visto que o ambiente hospitalar tornou-se insalubre por agrupar um grande número de pessoas contaminadas pelo COVID-19.*

*Dentro dos hospitais, a maior demanda para atendimentos psicológicos, hoje, provém dos profissionais de saúde da medicina, da enfermagem e da fisioterapia. Por esta razão, faz-se mister repensar a prática da Atenção Psicológica nos hospitais.*

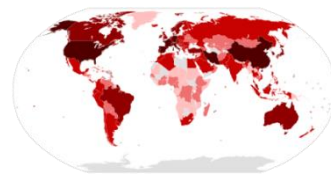
*A leitura desse Manual, tecnicamente, proporciona visibilidade ao fazer psicologia nas instituições hospitalares, por meio de um Procedimento Operacional Padronizado – POP.*

*Roseane Sá-Serafim*





# Introdução



No Brasil, ainda não temos um protocolo clínico e diretrizes terapêuticas que comprovem a eficiência e a eficácia dos serviços psicológicos prestados nos hospitais em tempos de combate ao COVID-19<sup>(1)</sup>. No estudo sobre intervenções psicológicas dirigidas às pessoas afetadas pelo novo coronavírus, verifica-se que as diretrizes propostas pela Comissão Nacional de Saúde da China mostraram-se problemáticas<sup>(2)</sup>.

É preciso desencorajar a entrada de profissionais psiquiatras, assistentes sociais e psicólogos em enfermarias de isolamento para pacientes com COVID-19 confirmado, uma vez que são considerados serviços não essenciais para tratar pacientes com este diagnóstico<sup>(2)</sup>. As intervenções psicológicas devem priorizar a equipe médica, de enfermagem e fisioterapia.

Portanto, recomenda-se que a Atenção Psicológica Hospitalar deva priorizar os profissionais que estão na linha de frente no combate ao novo coronavírus já que estes deverão mitigar o sofrimento vivido pelo paciente com COVID-19 confirmado.



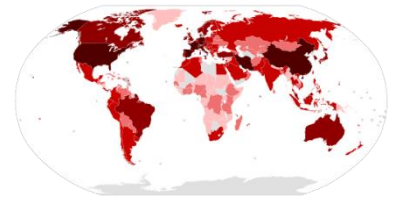
Com o propósito de orientar de forma científica e padronizada acerca da Atenção Psicológica Hospitalar, no contexto desta pandemia, surgiu o interesse em apresentar *um material didático e panorâmico que pudesse apoiar o maior número de equipes de psicologia (da saúde e do trabalho) para atuarem em hospitais, principalmente quem está iniciando na profissão.*

Com base nos manuais publicados pela Organização Mundial de Saúde<sup>(3, 4)</sup>, pela Federação Internacional das Sociedades de Cruz Vermelha<sup>(5-7)</sup> para o campo da assistência emergencial e, pela Associação Americana de Psicologia<sup>(8)</sup> sobre práticas psicológicas no sistema de saúde, desenvolvemos *diretrizes clínicas e terapêuticas para que os psicólogos e as psicólogas realizem atendimentos psicológicos nos hospitais.*

Cabe ressaltar que esse manual tem caráter pedagógico suplementar, as diretrizes para exercer a atenção psicológica em unidades de atendimento hospitalar aqui apresentadas não substituem a capacitação teórica e técnica para o desenvolvimento de competências e habilidades conceituais, procedimentais e atitudinais.



# Objetivos



Este manual foi elaborado com o objetivo de *direcionar a atuação do psicólogo em ambiente hospitalar prestada a pessoas afetadas psicologicamente pela pandemia pelo COVID-19.*

Nesse sentido, propomos uma *padronização do fluxo assistencial, do processo de trabalho e dos procedimentos psicológicos adotados no ambiente hospitalar*, para cuidados com os trabalhadores da saúde, pacientes com diagnósticos distintos ao COVID-19, bem como seus familiares.

Por fim, esperamos *suprir a escassez de material específico sobre Atenção Psicológica Hospitalar em momentos críticos como a pandemia do COVID-19.*



# 1 O que é Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19?

Neste contexto pandêmico, refere-se a um serviço de saúde, uma atenção especializada na área de Psicologia, que se destina a acolher e matriciar, principalmente, profissionais da medicina, da enfermagem e da fisioterapia, trabalhadores e trabalhadoras da saúde que estão na linha de frente do combate ao novo coronavírus.

Atenção Psicológica Hospitalar é uma estratégia de atuação relacionada à Psicologia da Saúde.

Com base na Psicologia da Saúde, compreende-se saúde e doença a partir da interação entre múltiplos fatores: biológicos, cognitivos, afetivos, comportamentais e sociais.

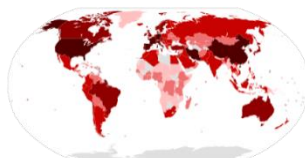
No contexto pandêmico, a Atenção Psicológica Hospitalar torna-se fator de proteção para a saúde mental da equipe multidisciplinar, inclusive, da própria equipe de psicologia hospitalar, para pacientes e familiares hospitalizados que apresentam quadros reativos ao COVID-19, bem como para aqueles que manifestam outras intercorrências psicológicas.



## 2 Quem pode prestar o serviço de Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19?

A crise pandêmica gerada pelo COVID-19, ao instalar-se em território nacional e internacional, altera a rotina de indivíduos e grupos, afeta a qualidade de vida e interfere na forma de sentir, pensar e agir de crianças, adolescentes, jovens, adultos e idosos<sup>(1-2,7)</sup>.

Devido a complexidade do contexto pandêmico, orienta-se que o serviço de Atenção Psicológica Hospitalar deve ser prestado **apenas** por profissionais formados em Psicologia e que tenham inscrição ativa no Conselho de Psicologia, conforme Código de Ética Profissional do Psicólogo e da Psicóloga. Neste caso, recomenda-se a suspensão temporária de todas as atividades relacionadas a estágio de estudantes.







## Fluxos assistenciais, processos de trabalho e medidas preventivas para psicólogos e psicólogas hospitalares

Em contexto de pandemia pelo COVID-19, recomenda-se a suspensão temporária de todos os atendimentos psicológicos presenciais de rotina, em grupo e/ou individual.

Todos os pacientes de ambulatório que demandarem acompanhamento psicológico em tempos de COVID-19 deverão ser encaminhados para atendimentos psicológicos em ambientes virtuais, como medida de segurança para a díade paciente-psicoterapeuta. Por este motivo, visitas psicológicas de rotina, leito-a-leito, devem ser suspensas temporariamente.

Como medida preventiva para mitigar o risco à saúde das pessoas hospitalizadas e dos transeuntes, no ambiente hospitalar o serviço de Atenção Psicológica Hospitalar deve responder **apenas** os pedidos de consulta. Para realização deste serviço, no sistema de saúde pública e suplementar, deve-se exigir o uso de Equipamentos de Proteção Individual (máscara cirúrgica ou N95) e manter distância física de 1 a 2 metros, aproximadamente.



## 4 Quem tem indicação para receber a Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19?

### 1

Trabalhadores e trabalhadoras da saúde que estejam em sofrimento ocasionado pelo contexto pandêmico ou relacionado com os processos de adoecimento, hospitalização e/ou tratamento.

### 2

Familiares, em sofrimento, de pessoas hospitalizadas que foram a óbito ou de crianças hospitalizadas para tratamento do COVID-19.

### 3

Pessoas hospitalizadas não diagnosticadas com COVID-19 e que estejam, em sofrimento, por seu adoecimento, hospitalização e/ou tratamento.

Pacientes suspeitos de COVID-19, ou com este diagnóstico, seja em estado moderado ou grave, **NÃO TÊM INDICAÇÃO PARA RECEBER ATENÇÃO PSICOLÓGICA** presencial, devido à fragilidade em sua capacidade respiratória.



## Reações Psicológicas provocadas pela pandemia de COVID-19

Como medida preventiva para desacelerar a velocidade de contágio pelo vírus SARS-CoV-2, novo coronavírus 2019, indivíduos e grupos por decreto foram obrigados a adotar o distanciamento físico e o confinamento domiciliar<sup>(1,6)</sup>.

A situação de pandemia gerada tem desencadeado quadros reativos ao estresse e agravado transtornos preexistentes<sup>(7)</sup>. Nesta realidade estados de ansiedade, angústia e depressão são desencadeados e potencializados em face da iminente ameaça de contaminação e morte pelo COVID-19<sup>(1-2, 6-7)</sup>.

Chama-se atenção para o medo, a sensação de impotência, comportamentos de irritabilidade, inquietação, preconceito, racismo e exclusão social como as principais reações psicológicas vivenciadas em tempos de pandemia pelo COVID-19<sup>(7)</sup>.

No mesmo sentido, são esperadas reações psicológicas tipicamente relacionadas à atuação dos profissionais de saúde como a fadiga por compaixão<sup>(9)</sup> e o estresse de sobrecarga<sup>(10)</sup>.



# Diretrizes para a Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia pelo COVID-19

- Apresente-se como psicólogo/a.
- Como medida preventiva e acolhedora, deve-se apenas estabelecer contato visual e verbalizar para a pessoa foco da Atenção Psicológica Hospitalar que ela não está sozinha.
- Ao estabelecer uma aliança terapêutica sustentada numa relação de confiança e sigilo do conteúdo verbalizado, opte por intervenções verbais que transmitam segurança e conforto
- A relação terapêutica precisa ser estruturante.
- Jamais interrogue “Tudo bem?”, opte por “Como você ou o/a senhor/a está?”.
- Assuma uma postura ativa e acolhedora ao interrogar “Como você ou o/a senhor/a se sente?”.
- No decorrer da Atenção Psicológica Hospitalar, reforce a aliança terapêutica, invista em ações psicoeducativas, psicoprofiláticas e de matriciamento.
- Casos que demandarem acompanhamento devem ser encaminhados para receber Atenção Psicológica em ambientes virtuais.



# Procedimentos Clínicos para a Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia pelo COVID-19

## **1º Passo:**

Construção da aliança terapêutica e de uma relação estruturante pautada na confiança e no sigilo.

## **2º Passo:**

Aplicação da entrevista de anamnese abreviada, seguida do exame das funções psíquicas para:

- a. conhecer a pessoa que precisa de cuidados psicológicos;
- b. verificar a presença de uma rede de suporte como fator de proteção para sua saúde mental e suas relações psicossociais;
- c. verificar se os processos psicológicos básicos encontram-se preservados ou se há quadros reativos a evento estressor ou a agravamento de conflitos ou transtornos preexistentes.





# Procedimentos Terapêuticos para a Atenção Psicológica Hospitalar no contexto de pandemia pelo COVID-19

**Intervenções:** psicoeducativas e psicoprofiláticas **Técnica:** Psicoterapia Breve de Apoio e Esclarecimento<sup>(12)</sup>

## **Objetivos:**

- a. Promover acolhimento, sensação de bem-estar, alívio da ansiedade com redução ou supressão dos sinais e sintomas;
- b. Psicoeducar sobre o contexto atual, ensinar que sentir ansiedade neste momento de pandemia é natural e investir na redução de estigmas associados ao COVID-19;
- c. Reduzir os danos psicoafetivos e psicossociais ocasionados pelo estado de pandemia;
- d. Encorajar a pessoa foco da Atenção Psicológica Hospitalar a se ajustar psicologicamente a nova rotina, a partir de suas potencialidades, habilidades e competências que servirão, neste momento, como fatores de proteção para saúde mental;
- e. Ensinar técnicas de relaxamento ou meditação, principalmente a respiração diafragmática;
- f. Estimular a percepção de Suporte Emocional (“em minha rede de suporte sóciofamiliar posso encontrar alento para reagir”);
- g. Estimular a percepção de Suporte Informacional e Instrumental (“em minha rede de suporte existem pessoas e/ou instituições dispostas a suprir necessidades de ordem prática” - EPI, POP, cartilhas, manuais).

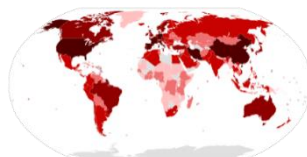
Neste momento de pandemia, pacientes com sintomas de gripe, queixa de cansaço, febre e desconforto respiratório **não** tem indicação para receber atenção psicológica.



# Elementos básicos da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19

## 1. MANTER A PROXIMIDADE AFETIVA

- As pessoas em crise podem, temporariamente, perder o sentido básico de segurança e confiança em relação ao ambiente;
- Ações interprofissionais podem apoiar gestores institucionais e locais a restabelecer a sensação de segurança e confiança, mantendo-se afetivamente próximos e disponíveis;
- Prepare-se para se deparar com manifestações intensas de emoções, gritos e comportamentos de rejeição, bem como com pedidos de apoio ou socorro;
- Não se deixe intimidar por demonstrações de ansiedade extrema ou outras emoções.

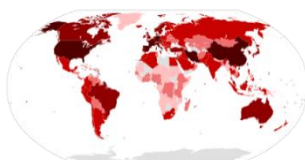




# Elementos básicos da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19

## 2. OUVIR COM ATENÇÃO

- Para amparar alguém e apoiar esta pessoa na travessia de um momento difícil, é necessário ouvir de onde ela fala, para quem fala e o que fala;
- Assuma postura ativa na relação terapêutica para encorajar as tomadas de decisão e gerar tomadas de consciência quando necessário;
- Encoraje atitudes resilientes e estratégias de autocuidado, na medida em que promovem um encontro terapêutico;
- O tempo pode ser escasso, mas o que importa é a qualidade da relação terapêutica, do encontro, até que se estabilize o conflito ou que haja redução dos danos psicoafetivos ocasionados pelo estado de pandemia pelo COVID-19.







# Elementos básicos da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19

## 3. POSTURA DE ACEITAÇÃO E ACOLHIMENTO DAS EMOÇÕES

- Pessoas em sofrimento ou em estado de crise podem manifestar emoções diversas, desde alegria por terem sobrevivido até vergonha ou culpa por terem escapado ilesos à pandemia ou ter contaminado um amigo ou ente querido;
- Aceite a interpretação das pessoas acerca dos acontecimentos da pandemia e compreenda de forma contextual as respostas afetivas, comportamentais e cognitivas;
- Não insista na modelação de crenças ou pensamentos disfuncionais ou da percepção distorcida sobre os acontecimentos.





# Elementos básicos da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19

## 4. INTERVENÇÃO PSICOLÓGICA

- Se conecte psicologicamente à pessoa foco da Atenção Psicológica no ambiente hospitalar;
- Avalie de quem é a demanda e qual o foco da intervenção psicológica;
- Ofereça suporte psicológico e apoie a elaboração do processo vivido no aqui e agora;
- Contribua com o desenvolvimento de atitudes resilientes, do bem-estar psicológico e da segurança da pessoa foco da Atenção Psicológica no ambiente hospitalar.





10

## O que se espera da Atenção Psicológica Hospitalar em tempos de pandemia pelo COVID-19?

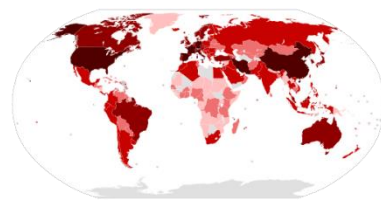
Prevenção e/ou redução dos danos psicoafetivos e psicossociais ocasionados pelo estado de pandemia gerado pelo COVID-19, pela hospitalização e pelo tratamento.

Fortalecimento da percepção de suporte social (suporte emocional, informacional e instrumental) por parte dos profissionais de saúde.

Registro documental<sup>(13)</sup> do atendimento psicológico conforme orientação do Conselho Federal de Psicologia.



# Referências



1. National Health Commission of China. A notice on the issuance of guidelines for emergency psychological crisis intervention in pneumonia for novel coronavirus infections. Published: January 26th, 2020. Available at: <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/202001/6adc08b966594253b2b791be5c3b9467.shtm> | Access on 03/26/2020.
2. Duan, Li; Zhu, Gang. Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. *Lancet Psychiatry*. Published: February 18th, 2020. Available at: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30073-0](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30073-0) Access on 03/26/2020.
3. World Health Organization. Guia para cuidados com a saúde mental durante a pandemia. Published: March 18th, 2020. Available at: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707792> Acesso em 25/03/2020. Access on 03/26/2020.
4. World Health Organization. Psychological First Aid: guide for field workers. ISBN: 9789241548205. Available at: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44615> Access on 03/26/2020.
5. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Psychological First Aid. 2019. Available at: <http://redcross.ca/crc/documents/CRC-Psychological-Frist-Aid-Guide-2019.pdf>. Access on 03/24/2020.
6. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Psychological Coping During Disease Outbreak. 2020. Available at: [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-during-disease-outbreak\\_GEN\\_ENG.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-during-disease-outbreak_GEN_ENG.pdf). Access on 03/27/2020.
7. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. IASC Reference Group on MHPSS in Emergency Settings. Published: March 17th, 2020. Available at: [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/IASC-Interim-Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS\\_0.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/IASC-Interim-Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS_0.pdf). Access on 03/27/2020.
8. American Association of Psychology. Guidelines for Psychological in Health Care Delivery Systems. Available at: <https://www.apa.org/pubs/journals/features/delivery-systems.pdf>. Access on 03/25/2020.
9. Barbosa, S, Souza, S, Moreira, JS. Compassion fatigue as a professional quality of life hazard for hospital service workers. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*. 2014; 14: 315-323. Available at: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572014000300007&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000300007&lng=pt&tlng=pt). Access on: 27/03/2020.
10. Ferreira, C, Reis Neto, M, Kilimnik, Z, Santos, A. The Context of Stress in Occupational Health Workers: Bibliometric Study. *Revista De Gestão Em Sistemas De Saúde*. 2016; 5: 84-99. Available at: <http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/233>. Access on 03/25/2020.
11. Rodriguez, MS, Cohen, S. Social Support. *Encyclopedia of Mental Health*, 3: 535-544.
12. Fiorini, HJ. Theory and Techniques of Psychotherapy. São Paulo: Martins Fontes; 2004.
13. Resolution 06/2019 of the Federal Council of Psychology (CFP), defining new rules on the elaboration of documents written by the Psychologist, in professional practice, revoking resolution 007/2003.

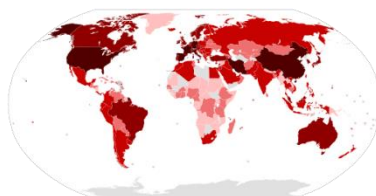


# Agradecimentos

À Universidade Federal de Campina Grande.

As equipes de psicologia, principalmente, do Nordeste brasileiro, por terem apresentado a demanda para confecção deste manual.

Aos profissionais de saúde, que demandaram suporte psicológico nas unidades de atendimento hospitalar e mostraram-se preocupados/necessitados de cuidados psicológicos para lidar com o sofrimento dos pacientes confirmados para COVID-19, bem como as demandas de atenção psicossociais em ambiente hospitalar.





## Sobre os autores

### ***Roseane Sá-Serafim***

Pós-doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Modelos de Decisão em Saúde (PPGMDS, UFPB) e membro colaboradora do Laboratório de Tecnologias para o Ensino Virtual e Estatística (LabTEVE, UFPB). Professora Adjunta da Unidade Acadêmica de Psicologia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Membro colaboradora do Laboratório de Inovação Tecnológica em Psicologia (LIP, UFCG).

**E-mail: [roseaneserafim@gmail.com](mailto:roseaneserafim@gmail.com)**

### ***Emerson Do Bú***

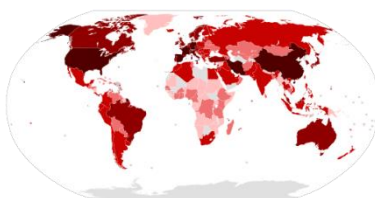
Doutorando em Psicologia pela Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa. Assistente de investigação do Instituto de Ciências Sociais da Universidade de Lisboa. Membro do Social Psychology Intergroup DEcisions Research (SPIDER) e da Society for Personality and Social Psychology (SPSP).

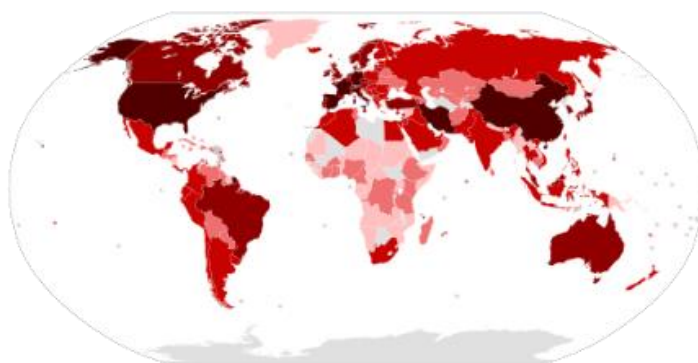
**E-mail: [dobuemerson@gmail.com](mailto:dobuemerson@gmail.com)**

### ***Aline Lima-Nunes***

Doutora em Psicologia pelo Instituto Universitário de Lisboa (ISCTE-IUL). Professora Adjunta da Unidade Acadêmica de Psicologia da Universidade Federal de Campina Grande (UFCG). Coordenadora do Laboratório de Inovação Tecnológica em Psicologia (LIP/UFCG).

**E-mail: [limanunes.aline@gmail.com](mailto:limanunes.aline@gmail.com)**





# **GUIDELINES FOR PSYCHOLOGICAL CARE IN HOSPITALS IN TIMES OF STRUGGLE AGAINST COVID-19**

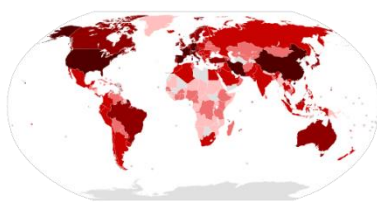
*Authors*  
*Roseane Sá-Serafim*  
*Emerson Do Bú*  
*Aline Lima-Nunes*

**Brazil**  
**2020**



# Summary

	Preface	5
	Introduction	6
	Objectives	8
<b>1</b>	What is Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic? .....	9
<b>2</b>	Who can render the service of Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic? .....	10
<b>3</b>	Assistance flow, work processes and preventive measures for hospital psychologists.....	11
<b>4</b>	Who is supposed to receive Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic?.....	12
<b>5</b>	Main psychological reactions caused by the COVID-19 pandemic.....	13
<b>6</b>	Guidelines for Hospital Psychological Care in the COVID-19 pandemic.....	14
<b>7</b>	Clinical Procedures for Hospital Psychological Care in the pandemic .....	15
<b>8</b>	Therapeutic Procedures for Hospital Psychological Care in the pandemic .....	16
<b>9</b>	Basic Elements of Hospital Psychological Care in times of struggle against COVID-19.....	17
<b>10</b>	What to expect of Hospital Psychological Care in times of the pandemic? .....	21
	References.....	22
	Acknowledgments.....	23
	About the authors.....	24







# Preface

*Dear readers,*

*We are living in difficult times, mainly, in the health care units for the population due to the pandemic caused by COVID-19, a microorganism that does not have any form, color or smell to the naked eye which could identify it, it is not known with whom he has been or where he is.*

*Healthcare workers are susceptible to many occupational risks. In the environment of the pandemic, they are constantly in risk of getting infected by the new coronavirus. The hospital has become unhealthy as it gathers a great number of people infected with COVID-19.*

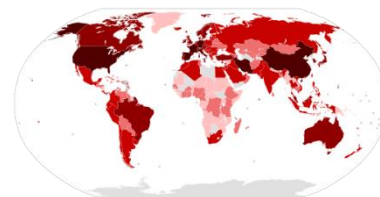
*Inside the hospitals, a greater demand for psychological services, nowadays, comes from healthcare workers (medicine, nursing and physiotherapy), for that reason it is imperative to rethink practices of Psychological Care in Hospitals.*

*Reading this Manual, technically, provides visibility when doing psychology in healthcare institutions, by means of an SOP, Standard Operating Procedure.*

*Roseane Sá-Serafim*



# Introduction



In Brazil, there is still no clinical protocol and therapeutic guidelines that state the efficiency of psychological services performed in hospitals during the times of struggle against COVID-19<sup>(1)</sup>. When studying psychological interventions directed to people afflicted by COVID-19, it is verified that the guidelines that are proposed by the National Health Commission of China are shown to be problematic<sup>(2)</sup>.

It is imperative to discourage the entry of psychiatrists, social workers and psychologists in isolation infirmaries for patients who have tested positive for COVID-19, once they are considered non-essential services to treat patients with this diagnosis<sup>(2)</sup>. Psychological interventions must prioritize the medical, nursing and physiotherapeutic team.

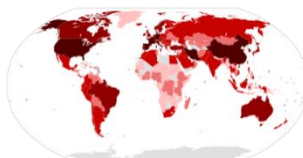
Therefore, it is recommended that Hospital Psychological Care must prioritize professionals who are in the frontline battling against the new coronavirus as they must mitigate the suffering of the patient that tested positive for COVID-19.



Aiming to guide in a standardized and scientific manner Hospital Psychological Care during the pandemic, the interest to present a panoramic and teaching material that could support the greatest number of health psychology teams to act in hospitals came up, specially, for those who are beginning their careers.

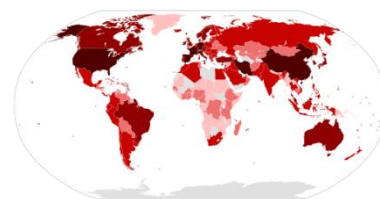
Based on the manuals published by the World Health Organization<sup>(3, 4)</sup>, by the International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies<sup>(5-7)</sup> for emergency assistance, by the American Psychological Association<sup>(8)</sup>, on the psychological practices in the health system, we developed *clinical and therapeutic guidelines* so that psychologists may carry out psychological services in hospitals.

It is worth mentioning that this manual has supplementary pedagogical value, the guidelines to carry out psychological care in units of hospital services here presented do not substitute theoretical and technical capacitation for the development of conceptual, procedural and attitudinal competences and abilities.





# Objectives



This manual was crafted *aiming to direct the psychologist's performance in the hospital context to people psychologically affected by the COVID-19 pandemic.*

In this sense, *we propose an assistance standardization flow, the work process and the psychological procedures to be adopted in the hospital environment for health care of workers, patients with other diagnoses than COVID-19, as well as their family members.*

Finally, *we hope filling in the gap related to the shortage of specific material on Hospital Psychological Care in critical moments such as the COVID-19 pandemic.*



# 1 What is Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic?

It refers to a health service, a specialized care in the field of Psychology, dedicated to host and parent, mainly medicine, nursing and physiotherapy professionals and any other healthcare workers who are in the frontline battling the new coronavirus.

Hospital Psychological Care is a strategy for procedures that is linked to Health Psychology.

Based on Health Psychology, health is understood from the interaction of several biological, cognitive, affective, behavioral and social factors.

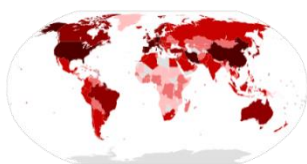
In the pandemic context, Hospital Psychological Care becomes a protective factor for the mental health of the multidisciplinary team, including the hospital psychology team itself, the hospitalized patients and family members who have reactive conditions to COVID-19, as well as for those who manifest other psychological complications.



## 2 Who can render the service of Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic?

The pandemic crisis when settled in national and international territory, alters the routine of individuals and groups, affects quality of life and interferes in the way children, adolescents, youths, adults and elders feel, think and act<sup>(1-2,8)</sup>.

Due to the complexity of the pandemic, it is advised that the Psychological Hospital Attention service **should only** be provided by professionals trained in Psychology and who have an active subscription in the Council of Psychology are oriented to render any service, in accordance with the Code of Ethics and Professional Conduct for Psychologists. In this case, it is recommended the temporary suspension of all activities related to student internship.





3

## Assistance flow, work processes and preventive measures for hospital psychologists

In the COVID-19 pandemic, the temporary suspension of all regular face-to-face psychological services is recommended, either group ones or individual ones.

All outpatients that require psychological monitoring in times of COVID-19 must be referred to psychological services in virtual environments, as a safety measure for both patient and psychotherapist. For this same reason, regular psychological visits, bedside-to-bedside, must be suspended.

As a preventive measure not to risk the health of hospitalized patients and passers-by, the Hospital Psychological Care service must respond only to requests for consultation. To perform this service, in the public and supplementary health system, the use of Personal Protective Equipment (surgical mask or N95) must be required, and a physical distance of approximately 1 to 2 meters must be maintained.





## 4 Who is supposed to receive Hospital Psychological Care in times of the COVID-19 pandemic?

### 1

Healthcare workers who are struggling due to the pandemic or related to the processes of getting sick, hospitalization and/or treatment.

### 2

Family members of hospitalized people who have passed away or of hospitalized children who are to be treated for COVID-19.

### 3

Hospitalized people for other reasons than COVID-19, struggling, with the affliction, hospitalization and/or treatment.

**Patients who are suspected of having COVID-19, or with this diagnosis, in moderate or critical conditions, ARE NOT SUPPOSED TO RECEIVE FACE-TO-FACE PSYCHOLOGICAL CARE, due to the frail respiratory capacity.**





## 5 Main psychological reactions caused by the COVID-19 pandemic

As a preventive measure to slow down the contagion speed by the SARS-CoV-2 virus, new coronavirus, individuals and groups, by decree, have been compelled to adopt physical distancing and stay at home <sup>(1,6)</sup>.

The pandemic situation generated has unleashed situations reactive to stress and aggravated pre-existing disorders <sup>(7)</sup>. In this context, states of anxiety, anguish and depression are triggered and enhanced towards the imminent threat of contamination and death by COVID-19 <sup>(1-2, 6-7)</sup>.

Attention is drawn to fear, the feeling of impotence, prejudice behaviors, irritability, unrest racism and social exclusion as the main psychological reactions experienced in pandemic times by COVID-19 <sup>(7)</sup>.

In the same sense, psychological reactions typically related to the performance of health professionals are expected, such as compassionate fatigue<sup>(9)</sup> and overload stress<sup>(10)</sup>.



# Guidelines for Hospital Psychological Care in the COVID-19 pandemic

- Introduce yourself as a psychologist.
- As a preventive and welcoming measure, only establishing visual contact and verbalizing to the person who is the focus of Hospital Psychological Care that they are not alone must be done.
- When establishing a therapeutic bond supported on a relationship of trust and confidentiality of the content that is verbalized, adopt verbal interventions that convey safety and comfort.
- The therapeutic relationship must be edifying.
- Never inquire: “Are you fine?”, favor the option “How are you, sir/madam?”.
- Take an active and welcoming stance when inquiring “How do you sir/madam feel?”.
- During the course of Hospital Psychological Care, reinforce the therapeutic bond, take advantage of psycho-educational, psycho-prophylactic and hosting measures.
- Cases that demand follow-up must be referred to receive Psychological Care in virtual environments.



# 7 Clinical Procedures for Hospital Psychological Care in the pandemic

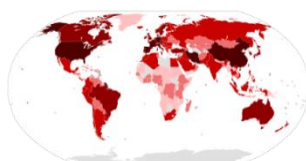
## **1<sup>st</sup> Step:**

Construction of a therapeutic bond and a trust-based edifying relationship.

## **2<sup>nd</sup> Step:**

Conduction of the summarized anamnesis interview, followed by the test of psychic functions to:

- a. know the person that needs psychological care;
- b. verify the presence of a support network as protective factor to their mental health and psychosocial relationships;
- c. verify if the basic psychological processes are preserved or if there are reactive states to stressful events or preexisting conflict/disorder aggravation.





# Therapeutic Procedures for Hospital Psychological Care in the pandemic

**Interventions:** Psycho-educational and psycho-prophylactic

**Technique:** the Brief Supportive Psychotherapy<sup>(12)</sup>

**Objectives:**

- a) Promote refuge, a well-being sensation, anxiety relief along with the reduction or suppression of its signs and symptoms;
- b) Psycho-educate on the current situation, teach that feeling anxious in times of pandemic is natural and invest in the reduction of stigmas associated with it;
- c) Reduce psycho-affective and psychosocial damages caused by the pandemic;
- d) Encourage the individual who is the focus of Hospital Psychological Care to psychologically adjust to the new routine, starting from their potentialities, abilities and competences which will serve, momentarily, as protective factors to their mental health;
- e) Teach relaxation or meditation techniques, mainly diaphragmatic breathing;
- f) Stimulate the perception of Emotional Support (“in my social and family network support I can find encouragement to react”);
- g) Stimulate the perception of Informational and instrumental Support (“in my support network there are people and/or institutions willing to supply practical needs” - IPE, SOP, booklets, manuals).

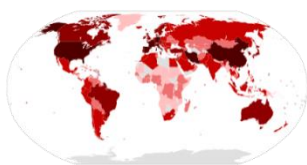
During the pandemic, patients who have flu-related symptoms, weariness, fever and respiratory discomfort are not supposed to receive psychological care.



# 9 Basic Elements of Hospital Psychological Care in times of struggle against COVID-19

## 1. MAINTAIN AFFECTIVE PROXIMITY

- During a crisis, people might, temporarily, lose their basic sense of safety and trust in their environment;
- Inter-branch measures may support institutional and local managers to reestablish the sensation of safety and trust and so remaining affectively close and available;
- Be prepared to face intense outbursts of emotions, screams and rejective behavior, or even demands of support or help;
- Do not be intimidated by displays of extreme anxiety or other emotions.

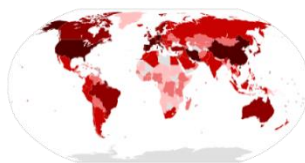




# 9 Basic Elements of Hospital Psychological Care in times of struggle against COVID-19

## 2. LISTEN CAREFULLY

- To shelter somebody and support this person during the path of a strenuous moment, it is necessary to listen from where they speak, to whom and what is being said;
- Take an active stance in the therapeutic relationship to encourage decision making and generate insight when necessary;
- Encourage resilient attitudes and strategies for self-care, while promoting a therapeutic encounter;
- Time may be scarce, but what matters is the quality of the therapeutic relationship of the encounter, until the conflict is stabilized or that there is psycho-affective damage reduction which was caused by the COVID-19 pandemic.





# 9 Basic Elements of Hospital Psychological Care in times of struggle against COVID-19

## 3. ACCEPTANCE STANCE AND EMOTIONAL HARBORING

- People who are suffering or in a crisis may display an array of emotions, from joy for surviving to shame or guilt for overcoming the pandemic unscathed or have infected a friend or loved one;
- Accept people's interpretation of the circumstances during the pandemic and understand contextually the affective, behavioral and cognitive responses;
- Do not insist on reshaping dysfunctional beliefs or thoughts or even a distorted perception of the events.





# Basic Elements of Hospital Psychological Care in times of the pandemic

## 4. PSYCHOLOGICAL INTERVENTION

- Psychologically connect with the person who is the focus of the Psychological care in a hospital environment;
- Assess from whom the demand comes and what is the focus of the psychological intervention;
- Offer psychological support and reinforce the process preparation of living here and now;
- Contribute to the development of resilient attitudes, psychological well-being and safety of the person who is the focus of Psychological Care in a hospital environment.







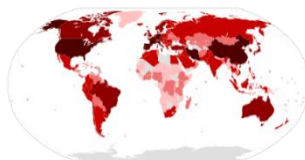
10

## What to expect of Hospital Psychological Care in times of the pandemic?

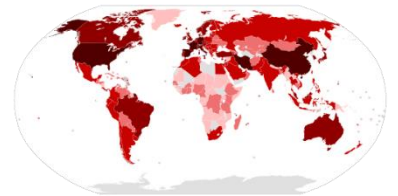
Prevention and/or reduction of psycho-affective and psychosocial damage caused by the COVID-19 pandemic, as well as caused by hospitalization and treatment.

Strengthen the social support perception (emotional, informational and instrumental support) by health professionals.

Documentary record<sup>(13)</sup> of the psychological care as directed by the Federal Council of Psychology.



# References



1. National Health Commission of China. A notice on the issuance of guidelines for emergency psychological crisis intervention in pneumonia for novel coronavirus infections. Published: January 26th, 2020. Available at: <http://www.nhc.gov.cn/xcs/zhengcwj/202001/6adc08b966594253b2b791be5c3b9467.shtm> | Access on 03/26/2020.
2. Duan, Li; Zhu, Gang. Psychological interventions for people affected by the COVID-19 epidemic. *Lancet Psychiatry*. Published: February 18th, 2020. Available at: [https://doi.org/10.1016/S2215-0366\(20\)30073-0](https://doi.org/10.1016/S2215-0366(20)30073-0) Access on 03/26/2020.
3. World Health Organization. Guia para cuidados com a saúde mental durante a pandemia. Published: March 18th, 2020. Available at: <https://news.un.org/pt/story/2020/03/1707792> Acesso em 25/03/2020. Access on 03/26/2020.
4. World Health Organization. Psychological First Aid: guide for field workers. ISBN: 9789241548205. Available at: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44615> Access on 03/26/2020.
5. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Psychological First Aid. 2019. Available at: <http://redcross.ca/crc/documents/CRC-Psychological-Frist-Aid-Guide-2019.pdf>. Access on 03/24/2020.
6. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. Psychological Coping During Disease Outbreak. 2020. Available at: [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-during-disease-outbreak\\_GEN\\_ENG.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/MHPSS-during-disease-outbreak_GEN_ENG.pdf). Access on 03/27/2020.
7. International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies. IASC Reference Group on MHPSS in Emergency Settings. Published: March 17th, 2020. Available at: [https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/IASC-Interim-Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS\\_0.pdf](https://pscentre.org/wp-content/uploads/2020/02/IASC-Interim-Briefing-Note-on-COVID-19-Outbreak-Readiness-and-Response-Operations-MHPSS_0.pdf). Access on 03/27/2020.
8. American Association of Psychology. Guidelines for Psychological in Health Care Delivery Systems. Available at: <https://www.apa.org/pubs/journals/features/delivery-systems.pdf>. Access on 03/25/2020.
9. Barbosa, S, Souza, S, Moreira, JS. Compassion fatigue as a professional quality of life hazard for hospital service workers. *Revista Psicologia Organizações e Trabalho*. 2014; 14: 315-323. Available at: [http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1984-66572014000300007&lng=pt&tlng=pt](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000300007&lng=pt&tlng=pt). Access on: 27/03/2020.
10. Ferreira, C, Reis Neto, M, Kilimnik, Z, Santos, A. The Context of Stress in Occupational Health Workers: Bibliometric Study. *Revista De Gestão Em Sistemas De Saúde*. 2016; 5: 84-99. Available at: <http://www.revistargss.org.br/ojs/index.php/rgss/article/view/233>. Access on 03/25/2020.
11. Rodriguez, MS, Cohen, S. Social Support. *Encyclopedia of Mental Health*, 3: 535-544.
12. Fiorini, HJ. Theory and Techniques of Psychotherapy. São Paulo: Martins Fontes; 2004.
13. Resolution 06/2019 of the Federal Council of Psychology (CFP), defining new rules on the elaboration of documents written by the Psychologist, in professional practice, revoking resolution 007/2003.

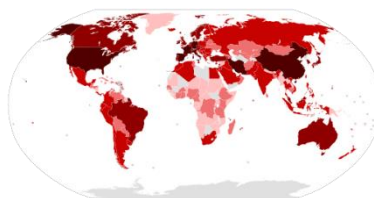


# Acknowledgements

We thank the Federal University of Campina Grande.

Our deep gratitude to the Psychology teams, mainly, the ones from the Northeast of Brazil, for introducing the demand for making this manual.

We also thank the health professionals who demanded psychological support in the hospital care units and were concerned and in need of psychological care/support to deal with the suffering of patients confirmed for COVID-19, as well as the demands for psychosocial care in a hospital setting.





## ABOUT THE AUTHORS

### ***Roseane Sá-Serafim***

Post-doctorate candidate in the Post-Graduate Program on Health Decision Models (UFPB) and associate member in the Laboratory of Statistics and Virtual Education Technologies (LabTEVE, UFPB). Adjunct Professor of the Department of Psychology at the Federal University of Campina Grande. Associate member in the Laboratory of Technological Innovation in Psychology (LIP, UFCG).

**Email:** [roseanesaserafim@gmail.com](mailto:roseanesaserafim@gmail.com)

### ***Emerson Do Bú***

PhD Candidate in Psychology at the Psychology Faculty of the University of Lisbon (FP-UL). Research Assistant at the Institute of Social Sciences of the University of Lisbon. Member of the Social Psychology Intergroup DEcisions Research (SPIDER) and of the Society for Personality and Social Psychology (SPSP).

**Email:** [dobuemerson@gmail.com](mailto:dobuemerson@gmail.com)

### ***Aline Lima-Nunes***

PhD in Psychology obtained at the University Institute of Lisbon (ISCTE-IUL). Adjunct Professor of the Department of Psychology at the Federal University of Campina Grande (UFCG). Coordinator of the Laboratory of Technological Innovation in Psychology (LIP, UFCG).

**Email:** [limanunes.aline@gmail.com](mailto:limanunes.aline@gmail.com)

