

Humanização no processo de vigilância por meios digitais nos casos suspeitos, prováveis ou confirmados de Mpox: relato da experiência do usuário (a).

Jessica Paulina Libardi Bichi; Julia da Silva Papi Diniz

Secretaria Municipal de saúde de Vila Velha
Vigilância Epidemiológica



GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO
Secretaria da Saúde



Objetivos

- **OBJETIVO GERAL:**

- Apresentar a experiência de usuários da rede de atenção à saúde de Vila Velha frente à humanização no acompanhamento realizado pela Vigilância Epidemiológica por meios digitais (ligação telefônica e whatsapp), no contexto da Mpox.

- **OBJETIVO ESPECÍFICO:**

- Apresentar a percepção dos usuários quanto ao acolhimento, orientação e acompanhamento recebidos durante o monitoramento;
- Evidenciar a influência da abordagem humanizada na satisfação, segurança e confiança dos usuários;
- Refletir sobre a importância de práticas centradas no usuário para o fortalecimento do vínculo entre serviço de saúde e população.

Metodologia

- Trata-se de um estudo descritivo, do tipo relato de experiência.
- O estudo traz os relatos de dez usuários acompanhados nos anos de 2024 a 2025 após a conclusão do acompanhamento suspeição/ confirmação de Mpox.
- Cada relato será identificado por numeração de um a dez, garantindo o sigilo e proteção dos dados de identificação do usuário (a).
- Os relatos de experiência do usuário (a) foram extraídos dos registros de mensagem de texto/ audio da ferramenta tecnológica de comunicação, whatsapp, do setor de Vigilância Epidemiológica.

Resultados

Com o relato dos pacientes após a conclusão do acompanhamento pela vigilância epidemiológica, consegue-se identificar que eles sentiram-se satisfeitos com o atendimento, acolhidos, seguros, e gratos pela sensibilidade do serviço ao seu estado de saúde atual.

Resultados

Usuário 1: “Oi, bom dia. Estou me recuperando graças a Deus. Aproveito também para agradecer todos vocês! Agradecer pelas orientações, precauções e acolhimento. Sei que é uma tarefa difícil vocês fazerem um trabalho de convencimento a pessoas que nesse momento encontram-se chateadas. Mas fizeram muito bem!! Agradeço Muito. Obrigado, sei que a melhora não é rápida. Mas ter essa preocupação por parte de vocês, dá uma sensação de acolhido, respeitado e que sou importante”.

Usuário 2: Olá, bom dia. Graças a Deus deu negativo. Obrigado por tudo. Fui bem recebida e com certeza se eu precisar entro em contato. Obrigada. “Tenha um dia abençoado”.

Resultados

Usuário 3: “ Muito obrigado pelo seu trabalho. Tenha uma ótima semana”.

Usuário 4: “Muito obrigado viu! Deus abençoe”.

Usuário 5: “ Excelente trabalho, não tenho que reclamar, vocês tem me orientado em todas as reações, e buscando melhorias para minha recuperação. Parabéns pelo excelente trabalho”.

Usuário 6: “obrigada pela ajuda, pela enfermeira ter vindo fazer o exame aqui para mim, pois estou acamada, se não precisaria de pessoas para está me levando de uber até lá. Mas graças a Deus meu amor, que vieram aqui fazer a coleta. Deus abençoe você e sua família, obrigada querida”.

Resultados

Usuário 7: “Então ta bom, muito obrigado pela atenção viu!!”.

Usuário 8: “Obg pelo acompanhamento, Deus abençoe”.

Usuário 9: “Tudo bem, muito obrigado pelo acompanhamento”.

Usuário 10: “Muito obrigada, vcs são demais, onde avalio? [...] Amei, muito atenciosos. Que Deus conserve sempre assim”.

Conclusões

Conclui-se que a sensibilização e humanização no processo de investigação e monitoramento desempenhado pela equipe de vigilância epidemiológica do usuário caso suspeitam e ou provável / confirmado para Mpox tende a proporcionar satisfação, segurança e compreensão do processo saúde-doença em que ele se encontra.

Recomendações

O estudo faz um convite as equipes de vigilância epidemiológica bem como toda a rede de atenção a saúde, dentro de suas variadas funções, também sensibilizar-se e trazer como o eixo do trabalho o olhar holístico e individualizado para aquele usuário (a) do serviço de saúde que se encontra em um momento de vulnerabilidade.

Agradecimentos

MOSTRA DE EXPERIÊNCIAS BEM-SUCEDIDAS

5ª EXPOVIGES

EM VIGILÂNCIA EM SAÚDE NO ESPÍRITO SANTO



Jessica Paulina Libardi Bichi

E-mail: Jessica.bichi@vilavelha.es.gov.br

(27) 98181-0861

E-mail: vigilancia.epidemiologica@vilavelha.es.gov.br

(27) 99248-8508



**GOVERNO DO ESTADO
DO ESPÍRITO SANTO**
Secretaria da Saúde

