

IMPLANTAÇÃO DO TELEATENDIMENTO À COVID-19 NO INTERIOR DO CEARÁ

DEPLOYMENT OF CALL SERVICE TO COVID-19 IN INTERIOR OF CEARÁ

DESPLIEGUE DEL SERVICIO TELEFÓNICO COVID-19 EN EL INTERIOR DE CEARÁ

Marina Silva de Sousa¹, Mônica de Oliveira Belém²

RESUMO

Relatar a implantação do serviço e rotina de atendimento vivenciada por enfermeira residente no DisqueSaúde SGA. Trata-se de uma sistematização de experiência. Tendo a conexão e comunicação interpessoal mudado devido à pandemia de Covid-19, notou-se esta ocorrer principalmente por meio eletrônico, necessitando mudar o fazer saúde. Inicia-se, assim, em maio de 2020, a teleorientação “DisqueSaúde-SGA” no município de São Gonçalo do Amarante, Ceará. Notou-se o serviço bem-aceito pela comunidade, pois os usuários preferiam o contato via mensagens, buscando orientação de como agir frente aos sintomas, locais de atendimentos presenciais e testagem, além de demandas relacionadas à saúde mental. Conclui-se ser coerente e bem-aceita a utilização de meios eletrônicos para o cuidado remoto em saúde, contribuindo para a promoção de saúde e isolamento social.

Palavras-Chave: *Atenção Primária à Saúde; Covid-19; Serviços de Atendimento; Consulta Remota; Promoção da Saúde.*

ABSTRACT

To report the implementation of service and care routine experienced by a resident nurse at DisqueSaúde SGA. This is an experience systematization. With connection and interpersonal communication changed due to Covid-19 pandemic, it was noticed that this occurred mainly through electronic means, needing to change health care. Thus begins, in May 2020, the teleorientation “DisqueSaúde-SGA”, in the municipality of São Gonçalo do Amarante, Ceará. The service was well accepted by community, as users preferred contact via messages, seeking guidance on how to act in symptoms face, places for face-to-face care and testing, in addition to demands related to mental health. It is concluded that electronic means use for remote health care is coherent and well accepted, contributing to health promotion and social isolation.

Keywords: *Primary Health Care; Covid-19; Answering Services; Remote Consultation; Health Promotion.*

RESUMEN

Informar la implementación de la rutina de atención y servicio que vive una enfermera residente en DisqueSaúde SGA. Esta es una sistematización de experiencias. Con el cambio de conexión y comunicación interpersonal debido a la pandemia de Covid-19, se observó que esto ocurrió principalmente por medios electrónicos, necesitando cambiar la atención médica. Así comienza, en mayo de 2020, la teleorientación “DisqueSaúde-SGA”, en el municipio de São Gonçalo do Amarante, Ceará. El servicio fue bien aceptado por la comunidad, ya que los usuarios prefirieron el contacto a través de mensajes, buscando orientación sobre cómo actuar ante los síntomas, lugares de atención y pruebas presenciales, además de demandas relacionadas con la salud mental. Se concluye que el uso de medios electrónicos para la atención en salud a distancia es coherente y bien aceptado, contribuyendo a la promoción de la salud y el aislamiento social.

Palabras Clave: *Atención Primaria de Salud; Covid-19; Servicios de Contestadora; Consulta Remota; Promoción de la Salud.*

¹ Escola de Saúde Pública do Ceará. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0002-9486-6977)

² Escola de Saúde Pública do Ceará. Fortaleza, Ceará, Brasil. (0000-0002-2304-0748)

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 teve início de forma não usual. Havia a suspeita que o mundo enfrentaria uma grande pandemia causada por um vírus descoberto no final de 2019 em Wuhan, na China. O então denominado Coronavírus da Síndrome Respiratória Aguda Grave (SARS-CoV-2), causador da doença Covid-19, de fato, rapidamente se espalhou pelo mundo, sendo considerado uma pandemia no dia 11 de março de 2020¹.

A Covid-19 apresenta um quadro clínico que pode variar de infecção assintomática a quadros graves, principalmente com sintomas respiratórios. As principais vias de transmissão do SARS-Cov-2 incluem transmissão direta por tosse, espirros e aerossóis, e transmissão de contato por mucosa oral, nasal e olhos. Visto isso, e com a não existência de fármacos eficazes no combate à doença, a principal estratégia contra o Covid-19 é a redução de contato entre pessoas através de isolamento social e identificação precoce de casos².

Concomitante aos esforços de cientistas em busca do controle e combate da pandemia e à criação de uma vacina, os profissionais da área de informação e comunicação alertam que a falta de acesso à internet pode ser fator impactante na saúde. Tendo em vista que, após a orientação que a medida mais importante a ser tomada no momento é o isolamento domiciliar, a forma de as pessoas terem acesso à informação e se manterem conectadas passou a ser principalmente a internet⁴. Segundo o pesquisador Rodrigo Murтинho, diretor do Instituto de Comunicação e Informação em Saúde (ICICT/FIOCRUZ), “a comunicação e a informação são elementos centrais no combate à pandemia”³.

Devido a sua capacidade de diminuir a circulação de pessoas em estabelecimento de saúde, assim reduzindo o risco de contaminação e propagação de vírus, a tele-saúde é vista como um recurso fundamental. Por meio desta ferramenta, pode-se realizar atendimento a pessoas com comorbidades que mesmo não infectadas precisam evitar ir

presencialmente ao serviço de saúde, além de ser possível também a realização de educação em saúde de forma remota e segura⁴.

O Conselho Federal de Enfermagem, por meio da Resolução nº 634, de 26 de março de 2020, “autoriza e normatiza, *ad referendum*, a teleconsulta de enfermagem como forma de combate à pandemia do Covid-19, mediante consultas, esclarecimentos, encaminhamentos e orientações com uso de meios tecnológicos”⁵. Percebida a necessidade de criar uma ferramenta na Atenção Primária à Saúde para atendimento e Educação em Saúde da comunidade, acerca da Covid-19, foi iniciado em 18 de maio de 2020, por iniciativa da Secretaria Municipal de Saúde de São Gonçalo do Amarante, o serviço de Teleorientação - DisqueSaúde SGA. Diante do aumento dos serviços de teleorientação ofertados durante o período de pandemia, este estudo se torna relevante ao relatar a construção do serviço, detalhar a rotina de atendimento e descrever as percepções sobre a participação e aceitação da população em um município no interior do Ceará. Assim, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência vivenciada por uma profissional residente de enfermagem na implantação do serviço e rotina de atendimentos no DisqueSaúde SGA.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência acerca do serviço de teleatendimento, o qual teve a participação de enfermeira residente em Saúde da Família e Comunidade, no município São Gonçalo do Amarante - Ceará. O serviço foi proposto pela Secretaria de Saúde do município. Diversos profissionais de saúde da secretaria fizeram parte do teleatendimento, que foi direcionado à população a fim de ser uma ferramenta de orientação e tira-dúvidas acerca da Covid-19, seus sintomas e forma de prevenção.

Para o desenvolvimento do relato de experiência, foi usado o método de sistematização proposto por Oscar Jara Holliday. Este método sugere um procedimento dividido em cinco tempos, a

saber: a) O ponto de partida; b) As perguntas iniciais; c) Recuperação do processo vivido; d) Reflexão de fundo; e) Pontos de chegada; que devem ser seguidos como forma de inspiração e sugestão, não havendo necessidade de segui-los tal qual. Cada um dos tempos conta com elementos constitutivos, que são informações fundamentais e norteadoras para construção do relato⁶.

Portanto, temos no Ponto A) O ponto de partida, os elementos constitutivos a1. Ter participado da experiência e a2. Ter o registro da experiência. No Ponto B) As perguntas iniciais: b1. Para que queremos?; b2. Que experiência(s) queremos sistematizar?; b3. Que aspectos centrais dessa experiência nos interessam sistematizar? No Ponto C) Recuperação do processo vivido: c1. Reconstruir a história; c2. Ordenar e classificar a informação. No Ponto D) A reflexão de fundo: Por que aconteceu?; d1. Analisar, sintetizar e interpretar criticamente o processo. E no Ponto E) Os pontos de chegada: e1. Formular conclusões; e2. Comunicar a aprendizagem⁶.

Tendo como sugestão esses tempos e elementos constitutivos, busca-se facilitar a sistematização da experiência que se pretende relatar, tornando mais simples e organizada a construção do relato⁶.

RESULTADOS

O advento da pandemia causada pelo Sars-CoV-2 fez mudar a forma de fazer saúde e cuidar da coletividade. A necessidade de manter o distanciamento social nos forçou a reinventar a maneira de interagir com a comunidade. Sendo assim, a Secretaria Municipal de Saúde de São Gonçalo do Amarante, município da Região Metropolitana de Fortaleza, localizado a cinquenta quilômetros da capital do estado, projetou um serviço de teleatendimento para a comunidade. O serviço deveria ser implementado por profissionais desta secretaria, com o objetivo de evitar que as pessoas se deslocassem para as unidades de saúde para receber orientações ou tirar dúvidas, podendo fazer isso através de meios eletrônicos com profissionais capacitados.

Então, durante o mês de abril de 2020, foram realizadas reuniões com a participação da secretária municipal de Saúde e do coordenador do Núcleo Ampliado de Saúde da Família (NASF), para ser decidido como seria o serviço, quais equipamentos seriam necessários e os profissionais que participariam.

Ficou estabelecido então que o serviço seria dado por meio de ligações e mensagens em aplicativos de comunicação, de forma ativa ou receptiva. Ou seja, o usuário teria a possibilidade de entrar em contato. Também os profissionais poderiam entrar em contato com o usuário se fosse identificada a necessidade de um acompanhamento longitudinal. Após isso, ficou a cargo do NASF convidar os profissionais a fazerem parte do serviço, elaborar escalas de plantões, organizar materiais e espaço físico. Foram então convidados 6 médicos, 5 enfermeiras e 10 profissionais do NASF, entre psicólogos, nutricionistas, assistentes sociais e terapeuta ocupacional. As escalas foram feitas com base na disponibilidade de cada profissional. Os plantões foram realizados na sala do NASF na Secretaria Municipal de Saúde, na sede do município. Foram utilizados um aparelho celular e dois *notebooks*, todos com acesso à internet e linha telefônica.

Foi também realizado um treinamento junto ao setor de epidemiologia do município acerca da nova doença, sobre as maneiras de abordagem aos pacientes por meio da teleorientação. O setor de tecnologia da informação da Secretaria de Saúde realizou o treinamento para utilização dos equipamentos eletrônicos e sistemas a serem usados. Para a divulgação dessa nova ferramenta, foram feitas imagens e *banners* que foram publicados nas redes sociais da Secretaria de Saúde Prefeitura Municipal, contendo a descrição do serviço e os telefones para o contato.

Foi implementado no dia 18 de maio de 2020 o serviço de teleorientação chamado Disque Saúde SGA, que tinha como objetivo realizar atendimento a pacientes por meio de ligações e/ou mensagens. O serviço era diário, iniciando às 8:00 horas e finalizando às 20:00 horas. Todo plantão contava

com a presença de um médico, uma enfermeira e dois profissionais do NASF. Havia uma ferramenta para registro das ligações recebidas. Cada profissional recebia um quadro onde deveria preencher as seguintes informações de cada paciente atendido no plantão: nome do paciente, nome da mãe, data de nascimento, endereço, telefone, agente de saúde responsável pela área do paciente, sintomas relatados, data de início dos sintomas e o principal motivo da ligação.

O início do serviço gerou bastante expectativa na equipe, relacionado a qual seria a demanda da população, e se o teleatendimento seria bem aceito pela comunidade. No primeiro mês de atendimento, a demanda foi bastante alta, com registro de 340 atendimentos até o dia 10 de junho de 2020, 24 dias após o início das atividades. Foi visto que a comunidade preferiu entrar em contato através de mensagens, buscando orientação de como agir frente a sintomas respiratórios e informações acerca de locais de atendimento presencial, em detrimento do próprio atendimento presencial, além de informações sobre exames e testes para a Covid-19.

Em relação ao atendimento de enfermagem, atuou-se fazendo teleconsultas de enfermagem, identificando, segundo os relatos, sintomas de síndrome gripal, analisando se seriam graves, leves e/ou sugestivos da Covid-19. Além de realização de educação em saúde sobre sintomas comuns da doença, formas de prevenção e autocuidado. Durante os plantões não houve atendimento de casos em que fosse relatado sintomas graves ou identificado urgência ou emergência. Quando identificados sintomas que sugeriam uma maior necessidade de atenção, os pacientes eram prontamente orientados a se encaminharem ao Hospital Municipal, para que se desse seguimento à assistência.

Importante relatar que os profissionais de plantão no teleatendimento tinham acesso aos telefones de enfermeiras coordenadoras de todos os postos do município, a fim de que se pudesse ser feita a melhor comunicação com as pessoas responsáveis pela área dos pacientes que necessitavam de assistência, além do acesso aos resultados de

exames de detecção do vírus para diagnóstico da Covid-19.

A percepção sobre o serviço ofertado foi apreendida pela repercussão positiva dos atendimentos. Em vários momentos, as ações de cuidado foram elogiadas de forma verbal nas ligações ou por escrito nas mensagens de texto. O serviço foi encerrado em 07 de agosto de 2020, haja vista a diminuição dos casos no município e a redução de demanda da população. Durante os 80 dias em que o serviço de teleorientação Disque Saúde SGA foi oferecido, foram realizados 532 atendimentos⁷.

DISCUSSÃO

Este estudo ocorreu durante um período atípico na comunidade mundial, devido ao surgimento de uma nova doença transmissível potencialmente grave, que provocou sentimentos de medo, ansiedade e insegurança na população. Esse cenário induzindo os indivíduos a buscarem meios alternativos de obter informação e cuidar da saúde sem a necessidade de sair de casa. Portanto, é pouco oportuno que se extrapole o conhecimento já existente sobre a implementação de um serviço de teleatendimento de doenças já controladas, que não necessitem de isolamento domiciliar ou que pareçam menos graves à população. Cabe ainda pontuar que o conteúdo posto aqui é parte da vivência de apenas uma personagem envolvida no serviço, ficando, portanto, limitado a um único ângulo de visão dos fatos, não sendo o objetivo desse estudo explorar a percepção de outros atores envolvidos nesse processo, mas podendo ser essa uma perspectiva futura do estudo.

As ações de teleatendimento foram implementadas mais fortemente após o início da pandemia da Covid-19, por proporcionar o isolamento domiciliar e evitar a lotação de serviços de saúde por pessoas que buscam orientação ou consultas⁴. O fato de a equipe do Disque Saúde - SGA ser formada por profissionais de várias especialidades trouxe vários ganhos ao serviço, pois assim pôde ser feito um atendimento de forma integral, principalmente porque muitas vezes a queixa que fazia o

paciente entrar em contato ia além de algo apenas do corpo físico.

Em meio a surtos de graves doenças infecciosas, a saúde mental tende a ser deixada de lado em comparação ao risco biológico⁸. Contudo, nessas situações, os adoecimentos mentais podem acometer um maior número de pessoas, despertando medo, ansiedade e estresse, além de gerar insegurança em razão das repercussões econômicas e sociais causadas⁹. A literatura mostra que o maior conhecimento sobre a doença, seus sintomas, formas de realizar autocuidado e fatores de risco, além de informação sobre onde procurar atendimento e profissionais capacitados, contribuem para melhorar a qualidade de saúde mental⁹.

Durante crises pandêmicas, a informação é uma grande parceira, devendo ser garantido o acesso a essa informação de forma fácil e simples por meio dos meios digitais comuns na sociedade¹⁰. Proporcionar uma boa comunicação durante epidemias ou surtos gera aos usuários muitos benefícios, como informação segura e de qualidade, consciência acerca dos cuidados necessários com a saúde, fortalecimento da confiança e autonomia para gerenciar o momento de crise a ser enfrentado¹⁰.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A situação de pandemia causada pelo novo coronavírus exigiu a atualização na maneira de lidar com o processo saúde-doença da população. Tornou-se essencial o pensamento e a contribuição de todos para promover o isolamento e distanciamento social. Sendo assim, passamos a nos conectar principalmente por meios eletrônicos. Então, se torna coerente que usemos também os meios eletrônicos para fazer saúde, nesse momento atípico.

AGRADECIMENTOS

Ao Centro de Residências em Saúde. Ao Programa de Residência Multiprofissional em Saúde. À Escola de Saúde Pública do Ceará Paulo Marcelo Martins Rodrigues.



INFORMAÇÕES EDITORIAIS

Autor Correspondente
Marina Silva de Sousa
E-mail

marinasousaenf@gmail.com

Submetido
30/08/2021

Aceito para Publicação
21/12/2021

REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. WHO | World Health Organization [Internet]. WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020; 2020 [citado 14 jan 2021]. Disponível em: <https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---11-march-2020>.
2. Lewnard JA, Lo NC. Scientific and ethical basis for social-distancing interventions against COVID 19. *The Lancet Infectious Diseases* [Internet]. 2020 Jun [citado 17 jan 2021];20(6):631-3. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/s1473-3099\(20\)30190-0](https://doi.org/10.1016/s1473-3099(20)30190-0).
3. ICICT - Fiocruz [Internet]. Emergência da COVID-19 sinaliza importância da informação e comunicação para a saúde | ICICT | Fiocruz; [citado 02 fev 2021]. Disponível em: <https://www.icict.fiocruz.br/node/5533>.
4. Ministério da Saúde (BR). Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES). Departamento de Atenção Hospitalar, Domiciliar e de Urgência (DAHU). Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Coronavírus (2019-n-Cov). Brasília: Ministério da Saúde, 2020b.
5. Cofen – Conselho Federal de Enfermagem [Internet]. Resolução Cofen Nº 634/2020; [citado 10 fev 2021]. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofenno-0634-2020_78344.html.
6. Holliday OJ. Para sistematizar experiências. San José, Costa Rica: ALFORJA; 1994. 243 p.
7. Governo Municipal de São Gonçalo do Amarante - CE [Internet]. Disque Saúde SGA encerra serviço com mais de 500 atendimentos realizados para a população - Prefeitura Municipal de São Gonçalo do Amarante; [citado 15 fev 2021]. Disponível em: <https://saogoncalodoamarante.ce.gov.br/portal/index.php/novasnoticias/3065-disque-saude-sga-encerra-servico-com-mais-de-500-atendimentos-realizados-para-a-populacao>.
8. Ornell F, Schuch JB, Sordi AO, Kessler FH. “Pandemic fear” and COVID-19: mental health burden and strategies. *Brazilian Journal of Psychiatry* [Internet]. 2020 Jun [citado 03 mar 2021];42(3):232-5. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1516-4446-2020-0008>.
9. Tully LA, Hawes DJ, Doyle FL, Sawyer MG, Dadds MR. A national child mental health literacy initiative is needed to reduce childhood mental health disorders. *Australian & New Zealand Journal of Psychiatry* [Internet]. 17 jan 2019 [citado 07 mar 2021];53(4):286-90. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0004867418821440>.
10. Carvalho JA, Abreu LDP, Matos FB, Moreira FJF. Ciberespaço de pesquisa sobre coronavírus: uma revisão integrativa. *Cadernos ESP - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará* [Internet]. 2020 [citado 22 jun 2021];14(2):24-3. Disponível em: Vista do CIBERESPAÇO DE PESQUISA SOBRE CORONAVÍRUS: UMA REVISÃO INTEGRATIVA | Cadernos ESP - Revista Científica da Escola de Saúde Pública do Ceará.