

## CENTRAL DE TELEATENDIMENTO EM COMBATE À PANDEMIA DE COVID-19: EXPERIÊNCIA DO NORTE DO PARANÁ

*Wendell Henrique Cândido Bueno<sup>1</sup>*

*Isabela Padoveze<sup>1</sup>*

*Fernanda Prado Marinho<sup>1</sup>*

*Karina Valeska Zubari de Pontes<sup>1</sup>*

*Emiliana Cristina Melo<sup>2</sup>*

*Cristiano Massao Tashima<sup>3</sup>*

*Ricardo Castanho Moreira<sup>4</sup>*

*Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo<sup>5</sup>*

*Natália Maria Maciel Guerra Silva<sup>6</sup>*

### RESUMO

O SARS-CoV-2 é um vírus identificado como a causa de um surto de doença respiratória que possui uma alta transmissibilidade entre as pessoas. Essa pandemia está influenciando em todos os aspectos da vida cotidiana, com implicações de longo alcance, especialmente na área da saúde. Diante disso os serviços de saúde modificaram seu fluxo de trabalho visando a redução da taxa de transmissão do vírus. Tais mudanças envolveram a suspensão de procedimentos eletivos, redução de pessoal em todos os serviços e diminuição da jornada de atendimento na assistência básica. O objetivo deste trabalho é relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de enfermagem e participantes do Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da Universidade Estadual do Norte do Paraná (NEECOVID) durante os atendimentos remotos no aplicativo Telemedicina Paraná da Plataforma TELEATEND, descrevendo sua eficácia e evolução. Esta plataforma é extremamente inovadora e passa por constantes atualizações, ela permite que os acadêmicos revejam e compreendam a importância do raciocínio clínico no cotidiano de trabalho, para repensar e rediscutir a melhor conduta frente aos sinais e sintomas apresentados pelo paciente.

**PALAVRAS-CHAVE:** Infecções por Coronavírus; Isolamento Social; Consulta Remota.

1 Graduando (a) em Enfermagem. Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná.

2 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

3 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem e Vice-diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

5 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde, Pró-Reitora de Extensão e Cultura. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

6 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

## **ABSTRACT**

SARS-CoV-2 is a virus identified as the cause of an outbreak of respiratory disease that has high transmissibility among people. This pandemic is influencing all aspects of daily life, with far-reaching implications, especially in the area of health. Therefore, health services have modified their workflow in order to reduce the transmission rate of the virus. Such changes involved the suspension of elective procedures, a reduction in personnel in all services and a reduction in the hours of assistance in primary care. The objective of this work is to report the experience of academics in the last year of the nursing course and participants of the Center for Studies and Coping of Covid-19 of the State University of Northern Paraná (NEECOVID) during remote calls in the Telemedicine Paraná application on the TELEATEND Platform, describing its effectiveness and evolution. This platform is extremely innovative and undergoes constant updates, it allows academics to review and understand the importance of clinical reasoning in daily work, to rethink and re-discuss the best conduct in the face of the signs and symptoms presented by the patient.

**KEYWORDS:** Coronavirus infections; Social isolation; Remote Query

## INTRODUÇÃO

O SARS-CoV-2 é um vírus identificado como a causa de um surto de doença respiratória, que se deu origem em Wuhan - China em dezembro de 2019 (BRASIL, 2020a). Inúmeros pacientes no início do surto em Wuhan tinham algum vínculo com um grande mercado de frutos do mar e animais, sugerindo a disseminação de animais para pessoas. Porém, um número crescente de pacientes supostamente não teve exposição ao mercado de animais, indicando a ocorrência de disseminação de pessoa para pessoa. Atualmente, já está bem definido que esse vírus possui uma alta transmissibilidade entre as pessoas (ANVISA, 2020).

No Brasil em de março de 2020, a transmissão do novo Coronavírus passou a ser considerada comunitária, e em todo o território nacional (BRASIL, 2020b). Dessa forma, a Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (SVS/MS) realizou a adaptação do Sistema de Vigilância de Síndromes Respiratórias Agudas, visando orientar o Sistema Nacional de Vigilância em Saúde para a circulação simultânea do Coronavírus, influenza e outros vírus respiratórios no âmbito da Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (BRASIL, 2020b).

Essa pandemia está influenciando em todos os aspectos da vida cotidiana, com implicações de longo alcance, especialmente na área da saúde. Diante disso os serviços de saúde modificaram seu fluxo de trabalho visando a redução da taxa de transmissão do vírus. Tais mudanças envolveram a suspensão de procedimentos eletivos, redução de pessoal em todos os serviços e diminuição da jornada de atendimento na assistência básica (BRASIL, 2020c; BRASIL, 2020d).

Buscando auxiliar nas necessidades de atendimento à saúde da população, houve a necessidade de encontrar maneiras alternativas para amparar as demandas de pacientes e dar continuidade no sistema de saúde, entre estas medidas podemos ressaltar uma medida inovadora do governo do estado do Paraná, com uma ação conjunto da Sesa (Secretaria de Estado da Saúde), Seti (Superintendência Geral de Ciência Tecnologia e Ensino Superior), Celepar (Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná) e Fundação Araucária que desenvolveram um Sistema que permitisse a Teleconsulta.

Portanto, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de enfermagem e participantes do Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da Universidade Estadual do Norte do Paraná (NEECOVID) durante os atendimentos remotos no aplicativo Telemedicina Paraná da Plataforma TELEATEND, descrevendo sua eficácia e evolução.

## TELEMEDICINA PARANÁ

O teleatendimento ou teleconsulta consiste na transmissão de informações de saúde entre locais distantes através de tecnologias de informação e comunicação, tornando-se uma alternativa para melhorar o cuidado à saúde nos países em desenvolvimento, e em regiões de baixa densidade populacional ou com acesso limitado a serviços de atenção à saúde (CAMPOS e FERRARI, 2012).

A teleconsulta pode ser entendida como a utilização de tecnologias no envio de ser-

viços de saúde à distância, garantindo uma conexão entre profissional de saúde/paciente ou profissional/profissional com o intuito de levar a educação em saúde, a prevenção, o diagnóstico precoce e a intervenção (SCHMITZ et al., 2017). Esse modelo de consulta à distância pode reduzir custos diretos e indiretos dos atendimentos, além de facilitar o acesso e a comunicação entre profissionais de saúde e populações geograficamente isoladas e sem acesso serviços de saúde especializados (CAMPOS e FERRARI, 2012).

No Brasil com a declaração da emergência em saúde pública devido a pandemia da Covid-19 reconhecida pelo Decreto Legislativo número 06/2020, o Conselho Federal de Medicina e o Ministério da Saúde autorizaram, em caráter temporário e excepcional, o uso da telemedicina como forma de diminuir a sobrecarga nos serviços de saúde e reduzir a disseminação do Coronavírus entre a população. Seguindo esse preceito o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) aprovou a Resolução 634/2020, Resolução esta que autoriza a teleconsulta de Enfermagem durante a pandemia, essa normativa busca garantir a capacidade de atendimento e combater o novo Coronavírus, preservando pacientes e profissionais.

Diante de tais fatos foi desenvolvido pelo Governo do Estado do Paraná, uma ferramenta para auxiliar a conter a propagação do Coronavírus (COVID-19) o Telemedicina, uma inovação em saúde que realiza atendimento de saúde on-line, para todos os cidadãos do Estado. Além de contribuir e agilizar no atendimento à população, a plataforma ajuda a desafogar as unidades de saúde, evitando aglomerações e deslocamentos, protegendo e prevenindo os profissionais de saúde e possibilitando que os cidadãos possam ser consultados diretamente do conforto de sua casa.

O atendimento inicial ou triagem é realizado por meio da Inteligência Artificial, porém se o paciente não apresenta possíveis sintomas de Coronavírus, ele receberá orientações de como se prevenir seguindo os protocolos e manejos clínicos do Ministério da Saúde e da Secretária de Saúde do Estado, tais medidas como a higienização correta das mãos, o uso obrigatório de máscara, a prática da etiqueta respiratória dentre outros.

Entretanto, em qualquer momento em que haja a alteração dos sintomas relacionados a Covid-19 poderá retornar ao acesso na mesma conversa de WhatsApp. E será encaminhado para uma nova triagem (com perguntas prontas ou até mesmo novos questionamentos caso o estudante e/ou professor acharem pertinentes).

Todo atendimento é realizado por alunos da área da saúde que estejam cursando os dois últimos anos da graduação, tais como enfermagem, medicina, farmácia, nutrição, psicologia. Após essa reavaliação se os sintomas não forem de Covid-19, ele receberá novas orientações. Caso haja a possibilidade de ser a doença (estar contaminado com o vírus), o paciente será encaminhado ao atendimento com um médico pelas modalidades de vídeo, chat ou áudio.

## **TELEATENDIMENTO NA VISÃO DOS ACADÊMICOS**

No início a plataforma apresentava-se instável e tínhamos dificuldades em acessá-la, um exemplo desse problema era o cruzamento de conversas de um paciente com outro, ou falta dos dados vindos dá assistente virtual, o que levava ao não preenchimento de dados exigidos pela plataforma, e são essenciais para o reconhecimento e identificação do prontuário do paciente. Em contrapartida tais problemas foram resolvidos de forma rápida

e eficiente por parte do suporte técnico, e na medida em que se tinha novas informações sobre o vírus SARS-CoV-2 estes já eram acrescentados na plataforma e tais atualizações eram repassadas para todas as equipes do Teleatendimento.

Esta plataforma é extremamente inovadora e passa por constantes atualizações, ela permite que os acadêmicos revejam e compreendam a importância do raciocínio clínico no cotidiano de trabalho, para repensar e rediscutir a melhor conduta frente aos sinais e sintomas apresentados pelo paciente. Além do conhecimento e aplicação de uma ferramenta tecnológica que permite o atendimento virtual em tempo real.

Esta plataforma possibilita o discente a rever e aplicar os conteúdos teóricos práticos já vistos e abordados no ambiente acadêmico permitindo que eles elaborem orientações e ações focadas na necessidade de cada paciente, fornecendo promoção e educação em saúde ao paciente e família para o desenvolvimento do autocuidado no domicílio, informando aos pacientes quais medidas de prevenção e precaução devem ser adotadas.

Além disso, o Teleatendimento é realizado com a supervisão dos docentes e de forma presencial juntamente com a presença dos discentes, o que corrobora com o raciocínio clínico, facilidade em atender as dúvidas que surgidas no decorrer do atendimento, construção de aprendizagem, novos conhecimentos adquiridos diante de cada caso triado dos diferentes estudantes e, a criação de um relacionamento de companheirismos professor-estudante e professor-profissional e a interação dos professores em vista do desenvolvimento dos alunos ao decorrer dos anos.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao processo de aprendizagem os acadêmicos de enfermagem desenvolvem habilidades de raciocínio rápido e conciso, confiabilidade, aconselhamento, compreender e dialogar de diversos aspectos inerentes a comportamentos, crenças e hábitos do paciente.

## REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **NOTA TÉCNICA GVIMS/GGTES/ANVISA Nº 06/2020**: Orientações para a prevenção e o controle das infecções pelo novo coronavírus (sars-cov-2) em procedimentos cirúrgicos. 6 ed. Brasil, 2020. 23 p.
- BRASIL. Ministério da Saúde, Guia de Vigilância Epidemiológica para Infecção Humana pela COVID-19 [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**, 2020.
- Brasil. Ministério da Saúde. Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Coronavírus (2019-nCoV) [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**, 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Coronavírus, COVID-19: fast-track para a atenção primária em locais com transmissão comunitária, fluxo rápido [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**; 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Projeto Lean nas emergências: plano de resposta hospitalar ao COVID-19 [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**; 2020, 44 p.
- CAMPOS, Patrícia Danieli; FERRARI, Deborah Viviane. Telessaúde: avaliação da eficácia da teleconsulta na programação e adaptação de aparelho de amplificação sonora individual. **Jornal da**

**Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia - Jsbfa**, Brasil, v. 24, n. 4, p. 301-308, 2012.

SCHMITZ, Carlos André Aita et al. Teleconsulta: nova fronteira da interação entre médicos e pacientes. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 12, n. 39, p. 1-7, 21 dez. 2017.

AZEVEDO, Isabelle Campos et al. Compartilhando saberes através da educação em saúde na escola: Interfaces do estágio supervisionado em enfermagem. **R. Enferm. Cent. O. Min. VOL. 4, NO.1, 2014.**

CATAPAN, Soraia de Camargo; CALVO, Maria Cristina Marino. **Teleconsulta: uma Revisão Integrativa da Interação Médico-Paciente Mediada pela Tecnologia.** *Rev. bras. educ. med.*, Brasília, v. 44, n. 1, e002, 2020.