

# COVID-19: RELATO PESSOAL SOBRE O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO ATRAVÉS DE TELESSAÚDE

*Andrieli Meira da Costa<sup>1</sup>*  
*Raphaella Rosa Horst Massuqueto<sup>2</sup>*

## RESUMO

Telessaúde é uma ferramenta tecnológica que utiliza meios eletrônicos para transmitir informações e orientações relacionadas à saúde de forma não presencial. O governo do estado do Paraná, juntamente com a Fundação Araucária, no intuito de diminuir aglomerações populacionais nos serviços, criou uma plataforma de teleatendimento à saúde, onde atuam alunos, professores e diversos profissionais da área da saúde e afins. O presente relato de experiência, tem como objetivo descrever a perspectiva sobre a atuação junto ao novo cenário de telessaúde. Com a pandemia de um novo vírus respiratório, onde o ar é um meio de propagação, a telessaúde se tornou um importante aliado para o seu combate, pois sua funcionalidade e resolutividade é capaz de diminuir o fluxo dos serviços presenciais. O distanciamento social e outros fatores advindos do presente momento têm gerado um cenário populacional de busca por muitas orientações, que também são possíveis neste modelo de assistência, e de forma individualizada e humanizada.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telessaúde; Central de atendimento; Coronavírus.

## ABSTRACT

Telehealth is a technological tool that uses electronic means to transmit health-related information and guidance in a non-face-to-face manner. The government of the State of Paraná, together with Araucária Foundation, in order to decrease population agglomerations in services, created a health call center platform, where students, teachers and other health professionals work. The present experience report aims to describe the perspective on the performance in the new telehealth scenario. With the pandemic of a new respiratory virus, where air is a means of propagation, telehealth has become an important ally for its fight, as its functionality and resolvability is capable of reducing the flow of face-to-face services. The social distance and other factors arising from the present moment, have generated a population scenario of search for many orientations, which are also possible in this assistance model, and in an individualized and humanized way.

**KEYWORDS:** Telehealth; Call center; Coronavirus.

1 Graduada do quinto ano de Farmácia, integrante do grupo de pesquisa em Processos Infecciosos e Toxicológicos da Universidade Estadual do Centro-Oeste.

2 Enfermeira, Mestre em Desenvolvimento Comunitário, Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual do Centro-Oeste.

Com o advento da tecnologia, o conceito de call center (central de atendimento) se tornou bastante comum entre a população, sendo utilizado para vendas, cobranças, SAC (serviço de apoio ao cliente), agendamento de consultas, entre outros. Nesse contexto de telecomunicação, surgiu a prática da telemedicina, com sua expansão para diversos setores da saúde, e o termo se abrangeu para telessaúde (WEN, 2008).

A telemedicina ou telessaúde utiliza meios eletrônicos para a transmissão de informações relacionadas ao cuidado da saúde quando a distância é um fator crítico, surgiu na década de 1970 visando prestar atendimento médico em áreas rurais do EUA e ainda se encontra emergente (URTIGA; LOUZADA; COSTA, 2004; WEN, 2008).

Dessa forma, com o intuito de diminuir aglomerações nos serviços de saúde, as centrais de atendimento associadas ao telessaúde se tornaram importantes aliadas no combate a pandemia pelo Sars-Cov-2.

A principal medida adotada pelos governos do mundo todo, visando conter a contaminação pelo Sars-Cov-2, foi a de isolamento social, as universidades pararam suas atividades presenciais, ou seja, todas as atividades práticas foram abreviadas, e para os alunos dos últimos períodos, o sentimento foi de total impotência vendo futuros colegas de profissão na linha de frente de combate a pandemia, sem muitas possibilidades de ajudar nesse momento tão difícil.

Assim, surgiu a oportunidade de atuar no projeto extensionista de telessaúde no combate à Covid-19, do estado do Paraná, em parceria com a Fundação Araucária. As atividades exercidas através da central de atendimento, visam reduzir a procura presencial a uma unidade básica de saúde (UBS) e as unidades de pronto-atendimento (UPA), evitando assim as aglomerações populacionais. Com a redução de procuras presenciais, a população se expõe menos, reduzindo as chances de se contaminar com o Sars-Cov2, como também de transmitir o vírus para outras pessoas.

Além de queixas relacionadas à saúde física, o telessaúde também conta com atendimento psicológico. Muitos perderam trabalho, estudos e contato com pessoas queridas, fatores que geram impacto na saúde mental da população, sendo o acolhimento psicológico de suma importância, pois o conceito de saúde engloba bem-estar físico, social e mental.

Os alunos e profissionais atendentes que atuam no projeto iniciam o atendimento com o acolhimento e levantamento do histórico do usuário, etapa fundamental, pois caracteriza e tria a necessidade do atendimento médico e/ou psicológico. Através do acolhimento inicial, é possível sanar dúvidas, orientar melhores condutas de prevenção à população, reconhecer potenciais usuários sintomáticos, e promover um atendimento humanizado.

Mesmo se tratando de um acolhimento a distância, é possível proporcionar um atendimento individualizado. Abandonar alguns termos técnicos por uma linguagem popular e de maior entendimento, tem sido de suma importância para uma boa comunicação, orientação e compressão dos usuários que diariamente buscam a telessaúde, e de forma clara nos transmitem suas queixas, dúvidas e angústias, depositando no atendente, acadêmico ou profissional a esperança de algumas mensagens de esperança e boa nova.

A busca diária à telessaúde por seus usuários é de notável preocupação e estresse

causados por diversos fatores, vivenciados nos últimos meses e relacionados a situação pandêmica ou pessoais. Ser um atendente empático, neste momento, se colocar no lugar do outro e conduzir o atendimento de modo que no final este usuário se sinta seguro de suas ações, é o mínimo que pode ser feito neste momento tão difícil ao qual estamos passando.

Atuar no telessaúde tem sido uma experiência positiva e enriquecedora, que de modo geral tem contribuído com a formação profissional e pessoal.

## REFERÊNCIAS

URTIGA, Keylla Sá; LOUZADA, Luiz A C; COSTA, Carmen Lúcia B. **Telemedicina**: uma visão geral do estado da arte. Anais IX Congresso Brasileiro de informática em Saúde, p. 969–974, 2004.

WEN, Chao Lung. **Telemedicina e Telessaúde** – Um panorama no Brasil. Informática Pública, v. 10, n. 2, p. 07–15, 2008.