

# RELATO DE EXPERIÊNCIA DOS ORIENTADORES DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE TELEATENDIMENTO DO GOVERNO DO PARANÁ

*Cristiano Massao Tashima<sup>1</sup>*

*Natália Maria Maciel Guerra Silva<sup>2</sup>*

*Emiliana Cristina Melo<sup>3</sup>*

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

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

*Universidade Estadual do Norte do Paraná*

## RESUMO

O teleatendimento, desenvolvido pela Secretaria de Saúde do Paraná, é uma aplicação de tecnologia de informação e comunicação voltada à prestação de serviços de saúde à população paranaense. Através de uma plataforma, é possível conectar o paciente ao profissional de saúde, como médicos e psicólogos. Este trabalho tem por objetivo relatar a experiência vivenciada pelos docentes do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná que atuam como orientadores dos bolsistas contemplados no Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus. A plataforma permitiu aos orientadores acompanhar em tempo real as ações realizadas pelos atendentes, bem como auxiliar em procedimentos não apreciados no Manual de Atendimento, como a necessidade de encaminhamento ao profissional médico quando os pacientes não apresentavam sintomas característicos da Covid-19 ou até mesmo quando estes poderiam estar sendo mascarados por uso de medicamentos. Outra experiência vivenciada pelos orientadores foi a experiência de utilização da plataforma denominada Telemedicina Paraná, que em curto período de existência evoluiu significativamente, tornando-se mais eficaz e produtiva, necessitando, porém, de alguns ajustes. De forma geral, pode-se verificar um ganho na aprendizagem tanto para os docentes participantes, quanto para os graduandos dos últimos anos do curso de Enfermagem.

**PALAVRAS-CHAVE:** Covid-19, Teleatendimento, Telemedicina

---

1 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária.

2 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem.

3 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem.

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

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

## **ABSTRACT**

The call center, developed by the Paraná Department of Health, is an application of information and communication technology aimed at providing health services to the population of Paraná. Through a platform, it is possible to connect the patient to the health professional, such as doctors and psychologists. This work aims to report the experience lived by the professors of the Nursing course at the State University of Northern Paraná who act as advisors of the scholarship recipients included in the Institutional Support Program for Extensionist Actions for Prevention, Care and Combating Pandemic of the New Coronavirus. The platform allowed the advisors to follow in real time the actions taken by the attendants, as well as to assist in procedures not considered in the Service Manual, such as the need for referral to the medical professional when the patients did not present characteristic symptoms of Covid-19 or even when these could be masked by the use of medicines. Another experience lived by the supervisors was the experience of using the platform called Telemedicina Paraná, which in a short period of existence has evolved significantly, becoming more effective and productive, however, needing some adjustments. In general, there can be a gain in learning for both participating professors and undergraduate students in the last years of the Nursing course.

**KEYWORDS:** COVID-19, Call Center, Telemedicine

## INTRODUÇÃO

Desde janeiro de 2020, após os primeiros casos suspeitos de COVID-19 terem sido registrados no Paraná, a Secretaria de Saúde do Paraná (SESA) tem aumentado seus esforços para garantir a atenção à saúde dos paranaenses (G1 PR; RPC CURITIBA, 2020).

Um dos eixos desenvolvidos pela SESA, em parceria com a SETI (Superintendência de Ciência e Tecnologia), Fundação Araucária e CELEPAR deu início dos serviços de Telemedicina através dos bolsistas do Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus (GOVERNO DO PARANÁ, 2020).

Para a Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), tal ação tem sido um desafio com excelente retorno, tanto para os orientadores como para os acadêmicos, que podem vivenciar uma nova modalidade de atendimento, que vem aumentando a cada dia. Acredita-se ainda que durante esse período de isolamento social, o teleatendimento se torna uma ferramenta imprescindível tanto para os profissionais de saúde, quanto para os cidadãos, uma vez que tal modalidade é mais confortável, evita riscos de contato com pessoas com sintomas respiratórios, tem custo mais baixo, requer menos tempo de deslocamento, tem menor risco de abandono, permite atendimento personalizado e o distanciamento geográfico deixa de ser um obstáculo.

A UENP está presente na Plataforma, às quintas-feiras das 8h00 às 23h00, sendo os períodos matutino e vespertino presenciais, na direção do *campus* Luiz Meneghel em Bandeirantes, e o noturno de forma remota. A equipe conta com três orientadores docentes do curso de Enfermagem, sendo dois Farmacêuticos e uma Enfermeira e doze graduandos do curso de enfermagem, sendo que dois são alunos do quarto ano e dez são alunos do último ano.

Na avaliação dos orientadores, os teleatendimentos presenciais são mais dinâmicos quando comparados aos realizados de forma remota, visto que em alguns momentos podem ocorrer atraso nas conversas entre o orientador e o atendente. Tal falha na comunicação foi resolvida na forma remota, utilizando-se outras ferramentas tecnológicas como o Whatsapp®.

Outro ponto importante detectado no teleatendimento foi a capacidade de interação entre os membros da equipe, onde casos não contemplados pelo Manual de Atendimento, foram discutidos junto ao orientador antes de fornecer a resposta ao paciente. Um caso que marcou os membros da equipe foi de uma usuária que precisava de atendimento para um membro de sua família que era idoso e não apresentava sintomas para a Covid-19. Através do acompanhamento da conversa, a equipe detectou uma ansiedade por parte da usuária que não queria expor seu familiar à possíveis risco de se contaminar com o novo Coronavírus, levando-o até uma Unidade de Saúde. Verificou-se nesse caso, a necessidade de atendimento dos dois indivíduos, onde após o consentimento, a usuária foi encaminhada ao psicólogo para um melhor acolhimento e o seu familiar ao médico para diagnóstico frente aos sintomas apresentados.

Outras experiências vivenciadas são as dúvidas dos alunos quanto aos medicamentos utilizados pelos pacientes, nos quais a maioria utilizava antitérmicos e analgésicos para alívios de dores que poderiam mascarar outros sintomas como febre, uma das condições

para encaminhamento ao profissional médico.

Assim, mesmo com um fluxo de atendimentos regularizado em um dia por semana, conforme instituído pela SESA, para minimizar erros nos atendimentos como pacientes sendo atendidos por mais de um bolsista, a equipe está colhendo bons frutos dessa nova experiência.

Para preencher a carga horária dos membros da equipe, os orientadores da UENP, junto ao Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da UENP (NEECOVID) definiram atribuir novas ações aos membros da equipe.

Atualmente, os membros se dividem em sete eixos relacionados à Covid-19 como: Prevenção; Diagnóstico; Material Informativo; Cuidados/tratamento; Saúde do Trabalhador; Vigilância/indicadores; Scoping Review.

Além disso, devido às demandas dos serviços de saúde de Bandeirantes e região advindas da Pandemia, uma nova linha de aproximação da Universidade com a população surgiu: o atendimento 0800, com serviços de tira dúvidas, triagem de casos suspeitos e orientações em geral; monitoramento das unidades sentinelas (como hospitais, unidades de saúde e farmácias) e o auxílio para a Vigilância Epidemiológica com o monitoramento dos casos confirmados e suspeitos da Covid-19, o qual acontece diariamente durante os 14 dias previstos para quarentena.

Tendo em vista todas as atividades realizadas no âmbito da UENP acrescidos os atendimentos realizados por meio do Telemedicina Paraná, observa-se que tais iniciativas são ferramentas muito importante para o cuidado, vigilância e maior tranquilidade para a população paraense.

Destacam-se os atendimentos por meio do Telemedicina, importante ferramenta de inovação tecnológica, que aplicada no âmbito das universidades estaduais permite consultas médicas e psicológicas à distância, com todas as referências necessárias para uma atenção de qualidade, como a consulta médica e psicológica, prescrição de medicamentos, exames, encaminhamentos, atestados médico e a possibilidade de retorno do paciente a plataforma sempre que necessário. Além disso, contribui na formação profissional dos acadêmicos da área da saúde por meio do contato direto (mesmo que online) do estudante com o paciente, perfazendo o tripé da educação superior (ensino/pesquisa/extensão) e trazendo melhoria da qualidade de vida da população assistida por esta plataforma de atendimento.

## REFERÊNCIAS

G1 PR; RPC CURITIBA. **Secretaria de Saúde confirma primeiro caso suspeito de coronavírus no Paraná**. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2020/01/28/secretaria-de-saude-confirma-primeiro-caso-suspeito-de-coronavirus-no-parana.ghtml>. Acesso em: 09/06/2020.

GOVERNO DO PARANÁ. Fundação Araucária. **Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus**. Curitiba: Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior 2020.