

TELEATENDIMENTO NOTURNO NA PLATAFORMA VICTÓRIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Aline Vieira da Silva¹

Bárbara Maciel Mota¹

Daniele Galego¹

Nathália Garcia Banhos¹

Emiliana Cristina Melo²

Natália Maria Maciel Guerra Silva³

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁴

Cristiano Massao Tashima⁵

*Universidade Estadual do Norte do Paraná, Centro de Ciências Biológicas,
Setor de Enfermagem
Bandeirantes, Paraná - Brasil*

RESUMO

A pandemia da Covid-19, atualmente representa uma emergência de saúde, tendo repercussões em diversos aspectos da sociedade. O Ministério da Saúde, no Brasil, vem atuando conjuntamente com os Governos implementando ações conforme o curso e a gravidade da epidemia, monitorando a situação epidemiológica, bem como as orientando a população dando ênfase na prevenção, valorizando a informação e a comunicação. A utilização de tecnologias de teleatendimento é uma estratégia inovadora, e foi adotada como ferramenta pelo Governo do Paraná que criou o Telemedicina Paraná[®], um serviço que visa agilizar o atendimento a sociedade. O presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de discentes dos dois últimos anos do curso de Enfermagem, no atendimento à população no aplicativo Victória no período noturno. A utilização da tecnologia representa uma importante ferramenta no combate a pandemia, o Telemedicina Paraná[®] vem apresentando resultados positivos tanto para a população como para os profissionais atuantes e deve ser incorporado na rotina da assistência à saúde, permanecendo como mais um meio de oferta de serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Telemedicina, Coronavírus, Pandemia.

1 Graduada de Enfermagem pela Universidade Estadual do Norte do Paraná -UENP; Bolsista do Programa "Ação contra o Coronavírus".

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

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

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

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

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic currently represents a health emergency, with repercussions in several aspects of society. The Ministry of Health, in Brazil, has been acting jointly with the Governments implementing actions according to the course and the severity of the epidemic, monitoring the epidemiological situation, as well as guiding the population with emphasis on prevention, valuing information and communication. The use of telemarketing technologies is an innovative strategy, and was adopted as a tool by the Government of Paraná, which created the Telemedicina Paraná®, a service that aims to speed up service to society. The present work aims to report the experience of students from the last two years of the Nursing course, in serving the population in the Victória app at night time. The use of technology represents an important tool in the fight against the pandemic, Telemedicine Paraná® has been showing positive results for both the population and the professionals working and should be incorporated into the routine of health care, remaining as another way of offering health services.

KEYWORDS: Telemedicine, Coronavirus, Pandemic.

INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 causada pelo novo coronavírus, o SARS-CoV-2, atualmente configura-se como um dos maiores desafios sanitários deste século. Vale salientar que logo após o início da Epidemia na China, no final do ano de 2019, já havia registros de mais de 2 milhões de casos e 120 mil óbitos por COVID-19 no mundo (WERNECK et al., 2020). No Brasil, os dados mais atuais indicam que temos cerca de 739.503 mil casos confirmados e 38.406 mortes pela COVID-19 (BRASIL,2020).

Além do impacto na saúde a nível emergencial por conta da situação pandêmica, sua alta capacidade de disseminação e potencial de letalidade, a COVID-19 trouxe outras repercussões pontuais nas questões éticas, políticas, econômicas e filosóficas, tanto no que tange as vulnerabilidades sociais, quanto nas estratégias para o enfrentamento da epidemia em diferentes partes do mundo, trazendo mudanças repentinas e significativas na vida dos indivíduos e como sociedade em sua totalidade (SARTI et al., 2020).

No Brasil, as estratégias para o enfrentamento da epidemia estão sob responsabilidade do Ministério da Saúde juntamente com os Governos, que implementaram ações conforme o curso e a gravidade da epidemia, além do monitoramento da situação epidemiológica e a formulação do plano de contingência (OLIVEIRA et al., 2020).

As orientações direcionadas a população sempre deram enfoque na importância das medidas de prevenção, higienização das mãos, etiqueta respiratória, o distanciamento social, à valorização da informação e da comunicação, a divulgação de boletins epidemiológicos, transparência na informação, agilidade na comunicação e esclarecimento de Fake News. Tais ações fortalecem a conscientização e permitem compreender a situação do país (OLIVEIRA et al., 2020). Outra estratégia chave para o enfrentamento do coronavírus está sendo a utilização de tecnologias de teleatendimento, como é o caso do Telemedicina Paraná, um serviço do Governo do Estado que visa agilizar o atendimento a sociedade, possibilitar atendimentos em horários alternativos, evitar deslocamento e aglomerações, permitir que a consulta aconteça no conforto da residência do paciente e também proteger os profissionais de saúde (PARANÁ,2020).

TELEMEDICINA E SUA UTILIZAÇÃO NO PARANÁ

A telemedicina em um sentido abrangente define-se como a utilização das tecnologias de informação e comunicação na área da saúde, proporcionando serviços de cuidados à distância (MALDONADO et al., 2016). A especialidade tem amparo legal do Conselho Federal de Medicina, através da Resolução nº 1.643/2002, e desde a década de 1990, tem o reconhecimento da Organização Mundial da Saúde (PARANÁ, 2020).

O alto potencial de propagação da doença, sua facilidade de contágio e a necessidade de evitar as buscas em massa dos serviços de saúde evidenciaram que os serviços de telessaúde vieram como uma alternativa de cuidado essencial, permitindo que o usuário tenha acesso a informações, atendimento individualizado e otimizado. Para nortear e regulamentar os serviços de telemedicina no país, durante o enfrentamento da emergência em saúde pública, foi publicada uma portaria em caráter excepcional e temporário. A Portaria nº 467 publicada em 20 de Março de 2020, que autoriza as ações de Telemedicina, de interação à distância, contemplando consultas, suporte assistencial, monitoramento e

diagnóstico, utilizando as tecnologias disponíveis, garantindo a integralidade, segurança e sigilo das informações.

No Paraná o Governo lançou no dia 13 de Março de 2020 o Telemedicina Paraná, aplicativo Victória que vem proporcionando atendimento ágil à população, representando um novo modelo de atenção à saúde que evita o contato pessoal entre clínico e o paciente.

As Unidades de Saúde se caracterizam com uma das portas de entrada do Sistema Único de Saúde, apresentam características que demonstram sua importância frente a situações emergenciais, contudo, em relação a situação do Covid-19 os estabelecimentos de saúde apresentam grande potencial de contágio, e tiveram que se adequar para garantir a continuidade dos serviços prestados e ser ativamente participativo frente ao combate da Covid-19, buscando meios para que o acesso presencial desnecessário seja evitado. Tendo em vista tal situação da atenção primária à saúde, a plataforma auxilia nesse sentido, pois, vem incentivando o distanciamento social, evitando o deslocamento e aglomerações, desafogando as Unidades de Saúde, já que o cidadão pode ser consultado diretamente de sua casa, garantindo por meio da tecnologia um atendimento seguro entre profissional e paciente, eliminando o risco de contágio reforçando assim a prevenção a saúde.

Outro ponto relevante do aplicativo Victória é o horário de atendimento aos pacientes, com o período noturno tendo atuação dos profissionais e bolsistas entre o período das 18 horas até as 23 horas, a possibilidade de ser atendido em um horário alternativo representa ganho a população, garantindo a integralidade e acesso aos serviços de saúde, que muitas vezes funcionam em horário comercial.

Durante a atuação no período noturno, foi perceptível a maior procura por atendimento na plataforma, evidenciando a carência da população por conta de serviços de saúde, como no trabalho de Garcia (2014) que demonstra que o atendimento em horários flexíveis possibilita a ampliação de acesso dos usuários.

Pode-se verificar também que os usuários pareciam apresentar uma maior fragilidade no período da noite, seja devido ao ritmo circadiano natural do ser humano ou por sua maior atenção aos sintomas. Outro fator importante se deve ao atendimento inicial pela plataforma da telemedicina, que ocorre através dos robôs de atendimento (chatbots). Nele existe respostas programadas que tornam a comunicação com o paciente muito impessoal, apesar de agilizar os atendimentos.

Assim, a soma destes fatores, podem aumentar a ansiedade e a angustia dos pacientes, necessitando de uma maior sensibilidade por parte dos alunos para prestar um atendimento mais humanizado.

A criação da Plataforma Victória tem evoluído a cada dia, auxiliando as pessoas, principalmente quanto ao horário de atendimento estendido, período que a população fica mais fragilizada quanto aos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Ministério da Saúde, Brasil. Disponível em:

<https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 10 Jun. 2020.

GARCIA, Ana Claudia Pinheiro et al . **Análise da organização da Atenção Básica no Espírito Santo**: (des)velando cenários. Saúde debate, Rio de Janeiro v. 38, n. spe, p. 221-236, Out. 2014 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010311042014000600221&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun. 2020.

MALDONADO, Jose Manuel Santos de Varge; MARQUES, Alexandre Barbosa; CRUZ, Antonio. **Telemedicina**: desafios à sua difusão no Brasil. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 32, supl. 2, e00155615, 2016 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2016001402005&lng=en&nrm=isso Acesso em: 10 Jun. 2020.

OLIVEIRA, Wanderson Kleber de et al . **Como o Brasil pode deter a COVID-19**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília , v. 29, n. 2, e2020044, 2020 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000200200&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 11 Jun. 2020.

PARANÁ. Governo do estado do Paraná. Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná-CELEPAR. **Governo do Paraná lança serviço gratuito de Telemedicina para atender a população**. Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Noticia/Governo-do-Parana-lanca-servico-gratuito-de-Telemedicina-para-atender-populacao>. Acesso em 10 Jun. 2020.

SARTI, Thiago Dias et al . **Qual o papel da Atenção Primária à Saúde diante da pandemia provocada pela COVID-19?**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília , v. 29, n. 2, e2020166, 2020 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S223796222020000200903&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun 2020.

WERNECK, Guilherme Loureiro; CARVALHO, Marília Sá. **A pandemia de COVID-19 no Brasil**: crônica de uma crise sanitária anunciada. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 36, n. 5, e00068820, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2020000500101&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun. 2020.