

O ACOLHIMENTO HUMANIZADO COMO ESTRATÉGIA DE ENFRENTAMENTO DA PANDEMIA DE COVID-19 ¹

Elaine Cristina Correa Alberigi², Rita de Cassia Fernandes Borges³, Márcia Regina dos Santos Rosa⁴, Carlos Henrique Gonçalves Vilela⁵, Sanmya Feitosa Tajra⁶

¹ Relato de experiência sobre a contribuição da Unidade de Apoio COVID-19 no atendimento humanizado no enfrentamento da pandemia de coronavírus, no município de Jacareí

² Profissional da Saúde, Psicóloga - Especialista em Terapia Cognitivo Comportamental

³ Profissional da Saúde, Enfermeira - Mestre em Engenharia Biomédica

⁴ Profissional da Saúde, Especialista em Educação Permanente

⁵ Profissional da Saúde, Médico Diretor de Urgência e Emergência Intensivista

⁶ Profissional da Saúde, Doutora em Planejamento Urbano e Regional

Introdução: O acolhimento dos pacientes com suspeita de contaminação pelo coronavírus 2019 (COVID-19) e a classificação de risco decorrem de diretrizes para definição de casos e tratamentos no Sistema Único de Saúde (SUS), em que, são fundamentais para o fortalecimento da atuação da rede de atenção à saúde para o enfrentamento do cenário atual de emergência da saúde pública, de importância nacional e internacional. Dessa forma, com o avanço da pandemia, o município de Jacareí implantou um centro de atendimento - Unidade de Apoio COVID-19 para testagem e orientação aos munícipes sintomáticos. Essa unidade é um espaço estruturado de referência para o acolhimento e atendimento dos pacientes com sintomas da doença que, também, realiza a classificação de risco, facilitando o atendimento sistemático de acordo com o grau de sofrimento ou a gravidade do caso. Tal estratégia pode ser percebida como uma inovação na organização das práticas da saúde favorecendo a melhoria dos determinantes sociais de saúde.

Objetivo: Descrever a estratégia utilizada no fluxo de atendimento da Unidade de Apoio COVID-19 que atua junto ao Hospital de Retaguarda na orientação à população sobre o acesso aos cuidados em saúde após a exposição e/ou contaminação do paciente e de seus familiares. **Métodos:** Trata-se de um relato de experiência que tem por finalidade apresentar aspectos práticos e elaborados para o atendimento dos pacientes de COVID-19 de forma humanizada. **Resultados:** As principais atividades desenvolvidas na Unidade de Apoio COVID-19 são: entrega de resultados de exames SWAB (PCR) coletados no Hospital de Retaguarda do município com orientações baseadas na cartilha do Ministério da Saúde, esclarecimento de dúvidas sobre COVID-19 de forma presencial e por telefone, monitoramento por telefone dos pacientes com resultado positivo, orientação sobre como realizar o isolamento domiciliar e realização de teste sorológico capilar para detecção de anticorpos IGM/IGG (teste rápido) para pacientes sintomáticos. Conforme as atividades descritas e desenvolvidas na Unidade de Apoio COVID-19, constata-se que as ações realizadas resultaram na diminuição da demanda/ redução de filas bem como a diminuição dos riscos de exposição e/ou contaminação no Hospital de Retaguarda, o que viabilizou a aplicação de forma eficiente dos recursos substanciais para o atendimento dos casos mais graves, e também manteve os

pacientes orientados e encaminhados para outros serviços, quando necessário. **Conclusão:** O enfrentamento a pandemia pressupõe mudanças importantes na gestão do cuidado em saúde e na reorganização da rede assistencial proporcionando a otimização no uso dos recursos disponíveis. Sendo assim, as unidades de acolhimento devem ser implementadas visando apoiar tanto os hospitais de referência à COVID-19 quanto à Atenção Primária à Saúde, onde o trabalho em rede e a humanização no atendimento dos pacientes com COVID-19 torna-se fundamental para todos os componentes do sistema de saúde e essencialmente para a população.

Palavras-chave: Cuidado em saúde; Determinantes sociais; Saúde pública; Unidade de Apoio COVID-19.