

Evento: XXV Jornada de Pesquisa

ODS: 3 - Saúde e Bem-estar

## REORGANIZAÇÃO DO SISTEMA DE SAÚDE ATRAVÉS DA IMPLANTAÇÃO DE UM TELEATENDIMENTO<sup>1</sup>

### REORGANIZATION OF THE HEALTH SYSTEM THROUGH THE IMPLEMENTATION OF A CALL CENTER

Eduarda Vitória Storch<sup>2</sup>, Elisiane Bisognin<sup>3</sup>, Lara Aparecida Lissarassa da Silva<sup>4</sup>, Lilian Kopp Cuti Espindola<sup>5</sup>, Melissa Alves Branco Franke<sup>6</sup>, Vanessa do Nascimento dos Santos<sup>7</sup>

<sup>1</sup> Pesquisa institucional desenvolvida pela equipe do Teleatendimento COVID-19, uma parceria entre as instituições UNIJUI e FUMSSAR.

<sup>2</sup> Enfermeira. Profissional da Saúde Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR.

<sup>3</sup> Enfermeira. Preceptora e Coordenadora de Campo na Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR.

<sup>4</sup> Assistente Social. Profissional de Saúde Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR.

<sup>5</sup> Fonoaudióloga. Especialista em Atenção e Gestão Hospitalar no Sistema Público de Saúde.

<sup>6</sup> Psicóloga. Especialização Multiprofissional em Saúde da Família.

<sup>7</sup> Profissional de Educação Física. Profissional de Saúde Residente no Programa de Residência Multiprofissional em Saúde da Família UNIJUI/FUMSSAR.

#### Resumo

**Introdução:** No município de Santa Rosa, localizado na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul desenvolveu-se um plano de contingência de enfrentamento ao COVID-19 e dentre as ações desenvolvidas foi implantado um serviço de teleatendimento referente ao COVID-19. **Materiais e Métodos:** relato de experiência no município de Santa Rosa, Rio Grande do Sul. O estudo de caso configura-se em um método de investigação qualitativa. O processo de trabalho conta com o referencial teórico e embasamento técnico do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde. Foram elaborados protocolos de atendimento em saúde levando em conta as boas práticas e segurança do paciente. **Resultados e Impactos:** o teleatendimento contribui para facilitar o acesso dos usuários às situações e às dúvidas relativas ao COVID-19. **Considerações finais:** Tem-se oportunizado atendimentos resolutivos à partir da necessidade das pessoas com divulgação de cuidados e orientações, garantindo de forma segura a integralidade e acessibilidade ao cuidado em saúde neste momento.

**Palavras - chave:** covid, atenção primária à saúde, consulta remota

#### Abstract:

**Introduction:** In the municipality of Santa Rosa, located in the northwest region of the State of Rio Grande do Sul, a contingency plan for coping with COVID-19 was developed and among the actions developed, a call center service for COVID-19 was implemented. **Materials and Methods:** experience report in the municipality of Santa Rosa, Rio Grande do Sul. The case study is configured in a qualitative research method. The work process relies on the theoretical framework and technical basis of the Ministry of Health and the World Health Organization. Health care protocols were developed taking into account good practices and patient safety. **Results and Impacts:** the call center contributes to facilitate users' access to situations and doubts related to COVID-19. **Final considerations:** Resolutive assistance has been provided based on the need of people with the dissemination of care and guidance, securely guaranteeing the integrality and accessibility to health

**Evento:** XXV Jornada de Pesquisa

**ODS:** 3 - Saúde e Bem-estar

care at this time.

**Keywords:** covid, primary health care, remote consultation

## Resumen

**Introducción:** en el municipio de Santa Rosa, ubicado en la región noroeste del estado de Rio Grande do Sul, se desarrolló un plan de contingencia para hacer frente a COVID-19 y, entre las acciones desarrolladas, se implementó un servicio de centro de llamadas para COVID-19. **Materiales y métodos:** informe de experiencia en la ciudad de Santa Rosa, Rio Grande do Sul. El estudio de caso se configura en un método de investigación cualitativa. El proceso de trabajo se basa en el marco teórico y la base técnica del Ministerio de Salud y la Organización Mundial de la Salud. Los protocolos de atención médica se desarrollaron teniendo en cuenta las buenas prácticas y la seguridad del paciente. **Resultados e impactos:** el centro de llamadas contribuye a facilitar el acceso de los usuarios a situaciones y dudas relacionadas con COVID-19. **Consideraciones finales:** Se ha brindado asistencia resolutiva basada en la necesidad de las personas de difundir la atención y la orientación, garantizando de forma segura la integralidad y la accesibilidad a la atención médica en este momento.

**Palabras clave:** covid, atención primaria de salud, consulta remota

## 1 INTRODUÇÃO

O início do ano de 2020 acendeu um alerta de saúde mundial, pois na Ásia ocorreu o surgimento de uma doença respiratória aguda infecciosa de proliferação rápida denominada COVID - 19, causada pelo vírus SARS-COV-2 (Brasil, 2020). Em menos de 60 dias após o primeiro caso, atingiu todos os continentes acumulando aumento da incidência da doença e óbitos crescentes.

No Brasil, o primeiro caso foi confirmado em 26 de fevereiro de 2020 e desde então, a doença está presente em todas as Unidades da Federação, exigindo respostas assistenciais rápidas dos sistemas de saúde nas diferentes instâncias gestoras do Sistema Único de Saúde (SUS).

Apesar de que os sintomas mais comuns da doença sejam semelhantes ao de uma gripe comum (febre, coriza, tosse seca, dor no corpo, dor na garganta) trata-se na verdade de uma pneumonia com grande possibilidade de comprometimento da capacidade respiratória. A Organização Mundial da Saúde considera os casos leves aqueles sem pneumonia ou com pneumonia branda, cerca de 80,8% dos registros. Os casos severos seriam aqueles em que o paciente acometido apresenta falta de ar, mudança na frequência respiratória, baixa saturação de oxigênio no sangue, infiltração pulmonar e síndrome respiratória aguda, que representam cerca de 13,8% dos registros. Já os casos críticos representam 4,7% das infecções. Apesar da letalidade da doença ser considerado baixa, ela tem uma capacidade de transmissão e contágio muito alta, o que eleva muito o número de casos e consequentemente, de óbitos (FARIAS, 2020).

O município de Santa Rosa, localizado na região noroeste do Estado do Rio Grande do Sul, desenvolveu um plano de contingência de enfrentamento ao COVID-19 visando a reorganização do sistema local de saúde.

Dentre as diversas ações desenvolvidas, foi implantado um serviço de teleatendimento referente ao COVID-19 disponível para a população, que iniciou seus serviços no dia 16 de abril de 2020. O serviço tem como objetivo prestar atenção integral aos usuários de forma rápida, segura e resolutiva através de ligações telefônicas.

**Evento:** XXV Jornada de Pesquisa

**ODS:** 3 - Saúde e Bem-estar

## 2 MATERIAIS E MÉTODOS

O presente artigo trata-se de um estudo do tipo relato de experiência referente ao projeto Teletendimento COVID-19 UNIJUI/FUMSSAR. O relato de experiência é uma metodologia onde o texto descreve uma dada experiência de forma a contribuir de maneira relevante para uma determinada área de conhecimento.

O Projeto do Teletendimento COVID -19 foi estruturado a partir da identificação da carência de informações, especialmente relativas aos fluxos assistenciais do município. Foi viabilizado através de um convênio institucional entre a Fundação Municipal de Saúde de Santa Rosa (FUMSSAR), que equivale a Secretaria Municipal de Saúde, e a Universidade Regional do Estado do Rio Grande do Sul (UNIJUI), com a participação dos setores administrativos da FUMSSAR, reforçando a importância do processo de integração entre ensino e serviço na qualificação do Sistema Único de Saúde (SUS).

A estrutura operacional foi organizada no laboratório de informática da instituição de ensino. Conta com dez (10) linhas telefônicas, interligadas à computadores com acesso a internet. A plataforma utilizada possui possibilidade de gravação, sendo que as ligações recebidas possuem registro específico em tabela, além de registro no prontuário eletrônico do paciente/usuário.

A equipe técnica que integra o serviço conta com a participação dos profissionais da área da saúde efetivos da Fundação Municipal de Saúde, profissionais da Residência Médica em Medicina de Família e Comunidade, bem como profissionais da Residência Multiprofissional em Saúde da Família. Dentre eles é possível citar: médico, enfermeiro, psicólogo, fonoaudiólogo, assistente social e profissional de educação física.

Os profissionais da saúde dedicados ao serviço de teleatendimento foram afastados do atendimento direto aos usuários por apresentarem fatores de risco para COVID-19. Esta equipe também é responsável pela atualização das informações epidemiológicas e fomento científico.

O processo de trabalho conta com o referencial teórico e embasamento técnico do Ministério da Saúde e da Organização Mundial da Saúde. Foram elaborados protocolos de atendimento em saúde levando em conta as boas práticas e segurança do paciente.

A execução do projeto contou com a capacitação dos profissionais para a definição das abordagens adequadas e constante aprimoramento das informações, sendo que diariamente, no início do turno, a equipe realiza atualização dos dados e ações.

Para fins de monitoramento e avaliação foram instituídos categorias de demandas dos atendimentos: uso correto dos Equipamentos de Proteção Individual (EPIs), sinais e sintomas de síndrome respiratória aguda, orientações sobre cuidados no isolamento, fluxo de atendimento dos serviços de saúde, orientações gerais de saúde e abordagens de saúde mental.

Além das ligações telefônicas o serviço oferece a opção de videochamadas, permitindo dessa forma que o paciente encherque o atendente e vice-versa, gerando muitas vezes uma confiança maior no atendimento.

## 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Na eminência da pandemia, a necessidade de mudança rápida do modelo assistencial faz com que o serviço de teleatendimento contribua para facilitar o acesso dos usuários à informações corretas e seguras e sanar suas dúvidas referentes ao COVID-19 de maneira fácil e prática.

A importância do serviço criado reside na informação correta e segura sobre a COVID-19, bem

**Evento:** XXV Jornada de Pesquisa

**ODS:** 3 - Saúde e Bem-estar

como na redução dos deslocamentos desnecessários, pois informa e direciona o usuário com relação a organização do fluxo de atendimento de acordo com a classificação de gravidade, indicando o serviço de referência: Estratégia de Saúde da Família (ESF), Unidades Sentinelas, hospital de referência para Síndrome Respiratória ou Unidade de Pronto Atendimento (UPA).

Foi possível perceber inicialmente uma boa adesão da população e aceitação da comunidade científica. Observou-se que as maiores dúvidas do público usuário do serviço até o momento foram sobre orientações quanto à isolamento, higiene e uso de equipamentos de proteção individual.

Por se tratar de um projeto ainda em fase inicial é precoce inferir o impacto no serviço de saúde. Diariamente são monitorados os principais motivos da procura pelo teleatendimento, e essas informações são utilizadas para tomada de decisão e criação de indicadores.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nos dias atuais e diante da pandemia da COVID-19, a iniciativa do teleatendimento tem contribuído com o fortalecimento das ações desenvolvidas no município para a prevenção da propagação da doença.

O planejamento efetuado para a realização do serviço tem oportunizado atendimentos resolutivos a partir da necessidade demonstrada por casa usuário, e através da orientação e difusão de informações referentes aos diferentes tipos de cuidados, garante de forma segura a integralidade e acessibilidade ao cuidado com a saúde durante esse momento atípico.

Além disso, o serviço de teleatendimento proporciona atingir um grande alcance de indivíduos através da disseminação de conhecimentos, pois os usuários atendidos e orientados repassam as informações fornecidas pelos profissionais do serviço para familiares, amigos e vizinhos.

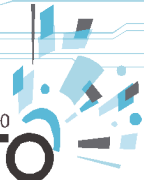
#### REFERÊNCIAS

BRASIL. Protocolo de Manejo Clínico do Coronavírus (COVID -19) na Atenção Primária à Saúde, versão 7. Ministério da Saúde: Brasília, 2020 acessado através do site <https://www.unasus.gov.br/especial/covid19/pdf/37> em 22 de abril de 2020 às 10h.

FARIAS, Heitor Soares. O avanço da covid-19 e o isolamento social como estratégia para a redução da vulnerabilidade. Espaço e Economia [Online]. Disponível em <http://journals.openedition.org/espacoeconomia/11357>. Acessado em 21/04/2020 às 15h.

Kemp MT , Williams Alam HB. Clinic: aumento do uso da telessaúde como estratégia de redução de risco durante a pandemia de covid-19. Cirurgia de Trauma e Cuidados Agudos Open 2020; 5: e000481.

OPAS. Teleconsulta durante uma pandemia. Organização Pan-americana de saúde, 2020. Disponível em <https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-pt.pdf?ua=1>. Acesso em 23/04/2020 as 9:13h.



**Evento:** XXV Jornada de Pesquisa  
**ODS:** 3 - Saúde e Bem-estar

Rocha, D.A.B.F. Formação e Monitoramento de Juristas leigos. A Experiência de uma ONG com a Educação Popular na Região Sisaleira da Bahia. 2008.