

ATUAÇÃO ACADÊMICA NA PREVENÇÃO E PROMOÇÃO DA SAÚDE DURANTE A PANDEMIA DA COVID-19

Marceli Borba do Nascimento¹

Fernanda Eloy Schmeider²

Alexandra Bittencourt Madureira³

RESUMO

Relato de experiência do atendimento com usuários do Paraná, realizado através da plataforma Victória, no período de abril a junho de 2020. Utilizou-se para a coleta dos dados o diário dos atendimentos e a observação estruturada das informações e necessidades de cada usuário. Esse relato objetivou apresentar as experiências de atendimento de forma remota dos usuários da plataforma virtual do Paraná. Nos resultados foi possível relatar a importância da assistência pelo teleatendimento, identificando as mais diversas necessidades de saúde, que além dos sintomas gripais apresentavam comorbidades preexistentes, sendo direcionadas para o atendimento médico. Verificou-se, também, a necessidade de acolhimento com psicólogos em relação à saúde mental e de orientações para os cuidados com a prevenção da transmissão do coronavírus. A experiência foi significativa, sinalizando que o atendimento virtual é fundamental para sanar dúvidas, sendo utilizado não somente para o atendimento médico e de acolhimento psicológico, como também uma ferramenta de educação em saúde com orientações fundamentais para a prevenção e promoção da saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Serviços de Atendimento. Infecções por Coronavírus. Pandemia. Redes Sociais Online.

ABSTRACT

Experience report of service with users of Paraná, carried out through the Victória platform, from April to June 2020. The data were collected with a attendance and the structured observation of the information and needs of each user were used for data collection. The objective of this report is to describe present the remote service experiences of users of Paraná's virtual platform. In the results, it was possible to report the importance of assistance by telemarketing, identifying the most diverse health needs, which in addition to flu-like symptoms had pre-existing comorbidities, being directed to medical care, there was also a need to welcome psychologists to deal with the mental health and clarification with guidance at the end of care for care with the prevention of coronavirus transmission. The experience was significant, indicating that virtual assistance is essential to answer questions, being used not only for medical care and psychological care, but also as a health education tool with fundamental guidelines for the prevention and promotion of health.

KEYWORDS: Answering Services. Coronavirus infections. Pandemic. Online Social Networks.

1 Estudante de Enfermagem pela Unicentro

2 Enfermeira pela Unicentro. Mestre em Ensino nas Ciências da Saúde, Faculdade Pequeno Príncipe, FPP. Docente colaboradora do departamento de enfermagem da Unicentro.

3 Enfermeira. Doutora pelo Programa de Pós-graduação em Enfermagem da Universidade Federal do Paraná, UFPR. Docente e coordenadora do departamento de enfermagem da Unicentro.

INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2) mostra-se como um dos mais desafiadores problemas sanitários em escala global do século. No Brasil, o primeiro caso da doença foi confirmado no fim de fevereiro, o primeiro óbito em 17 de março e hoje o país se encontra como um dos mais acometidos pela pandemia (WHO, 2020).

O insuficiente conhecimento científico sobre o novo coronavírus, velocidade de disseminação e capacidade de provocar mortes culminam em incertezas em todas as partes do mundo. No Brasil, os desafios são ainda maiores, pois embora existam estudos, pouco se sabe sobre as características de transmissão da Covid-19 num contexto de grande desigualdade social, no qual muitos indivíduos vivem em condições precárias de saneamento e habitação, há destaque ainda para os que vivem em situação de aglomeração, uma das principais problemáticas quanto a disseminação do microorganismo (BARRETO et. al., 2020).

Diversas são as atividades implementadas com o intuito de melhorar a acessibilidade dos indivíduos no momento de pandemia. No Paraná foi implantado, o Telemedicina Paraná, serviço de atendimento de saúde online, que auxilia nas medidas de enfrentamento à Covid-19. O serviço é constituído com participantes advindos de Instituições Estaduais de Ensino Superior (IEES) do Paraná em parceria com a Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (Seti) e a Secretaria de Saúde do Estado do Paraná (Sesa).

Nesse contexto, se objetivou apresentar as experiências com os atendimentos de forma remota dos usuários da plataforma virtual do Paraná.

Trata-se de um relato de experiência sobre a atuação acadêmica no projeto intitulado “Ação de Extensão e Prevenção ao novo Coronavírus – UNICENTRO”, o qual apresenta o foco de auxiliar nas medidas de enfrentamento à Covid-19. Logo, agilizando o atendimento para a população, em que usando deste artifício virtual, aglomerações e deslocamentos são evitados nas unidades de saúde, possibilitando que o cidadão seja consultado diretamente de sua casa.

Foi realizado com abordagem qualitativa, de maneira descritiva através da construção compartilhada do conhecimento entre abril e junho de 2020. A referida ação está em período de execução, seu desenvolvimento foi previsto ao menos por quatro meses, no entanto, no decorrer da pandemia, pode ser prorrogada, visando atender a demanda da sociedade. Utilizou-se para a coleta dos dados o diário dos atendimentos e a observação estruturada das informações e necessidades de cada usuário, sendo que cada instituição de ensino atuante na ação apresenta um número específico de bolsistas, selecionados via edital.

O primeiro passo da ação condiz com a procura pelo indivíduo, que realiza um cadastro pessoal, quer seja no aplicativo ou no site, em que são solicitadas algumas informações acerca do atual quadro de saúde, que servem para que o sistema inicialmente faça a triagem inicial via Inteligência Artificial.

A partir da identificação de algum sintoma, o usuário é encaminhado para uma triagem mais detalhada, é nesse ponto que os bolsistas entram em ação, então o atendimento segue online via WhatsApp. Para prosseguir com o atendimento, o indivíduo deve aceitar

um termo de compromisso, que garante segurança e sigilo de dados da conversa. Na plataforma de teleatendimento, é realizado o preenchimento do cadastro com as informações pessoais, em relação à documentação, endereço e de um formulário com histórico de viagens, sinais e sintomas, imunização dentre outras informações coletadas com o máximo de precisão.

Dessa forma, entre essas informações, enquadram-se as de cunho epidemiológico, estas de suma importância para a implementação de novas estratégias de controle, combate e redução de consequências da doença. Sobre as publicações com aspectos determinados em estudos de caráter epidemiológico convém dizer que no Brasil ainda são poucas (BARRETO et. al., 2020).

Percebe-se que a população paranaense procura o atendimento pela plataforma Victória principalmente para sanar dúvidas sobre testes realizados, quais cuidados tomar, o que fazer quando se tem alguém com resultado positivo em casa, além disso, chama a atenção a preocupação com as pessoas idosas, principal grupo de risco, por parte de conhecidos e familiares que reportam as condições de saúde do indivíduo. Outro aspecto relevante condiz com a demanda relacionada aos impactos psicológicos e queixas associadas a eles, nestes casos são feitos encaminhamentos para acolhimento com os profissionais de psicologia.

Durante o atendimento, realiza-se o questionamento sobre sintomas como febre $>37,8^{\circ}\text{C}$; tosse seca; dificuldade respiratória; mialgia e fadiga, além de vômito e a diarreia que já são relatados como presentes em alguns casos, ainda que raros (BRASIL, 2020). Se os sintomas não forem de Covid-19, o mesmo recebe orientações quanto cuidados imprescindíveis nesse momento e também que pode receber novo atendimento na plataforma em caso de dúvida, surgimento ou piora dos sintomas.

Mas caso haja, após triagem, a suspeita de ser a doença, o caso é reportado com *tags*, de classificação leve, moderada e alta e o usuário será encaminhado ao atendimento com profissional médico no mesmo sistema. É feito sempre ao fim do atendimento realizado pelo bolsista, com a supervisão de um professor orientador, um resumo do caso nos comentários internos, para que o próximo profissional que venha a atendê-lo possa captar informações importantes e de forma rápida.

Somado ao exposto, agora conta-se com o serviço de notificação epidemiológica via plataforma, o que torna mais ágil o fluxo para a realização do teste para Covid-19. Antes da chegada da atual pandemia, o protocolo de vigilância de Síndrome Respiratória Aguda Grave (SRAG) no Brasil não contava com os coronavírus no rol de exames laboratoriais de vigilância, sendo explorado apenas em casos de óbitos e surtos por parte dos Laboratórios Nacionais de Influenza (NICs). Neste contexto, o Estado do Paraná, cujo Laboratório Central de Saúde Pública (Lacen) incluiu no seu painel o exame RT-PCR (*Reverse-transcriptase polymerase chain reaction*) os tipos sazonais (LANA et.al., 2020). Os quais podem ser solicitados pela equipe médica durante o atendimento com devido encaminhamento ao município de origem do usuário.

Para cumprir a carga horária semanal estabelecida, além do atendimento no sistema, no qual cada instituição tem dia e horário estabelecido, foram elaborados vários materiais explicativos para veiculação em redes sociais, organização de capacitações para

trabalhadores e orientações para a população que frequentou o shopping do município.

Dessa forma, a oportunidade que atividades de extensão universitária proporcionam ao vincular ações interdisciplinares na comunidade, com participação efetiva de discentes e docentes de diferentes áreas de conhecimento, possibilita ao mesmo tempo integrar o ensino e a pesquisa de forma indissociáveis (DOMENICO; et al., 2013; FERNANDES; et al. 2016).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesse sentido, tem-se como considerações que o atendimento realizado através do projeto leva à integração do ensino-serviço-comunidade e, portanto, torna os estudantes enquanto futuros profissionais da saúde, membros comprometidos e com bagagem de aprendizado. Em tempos de pandemia a adaptação com o novo cenário, faz com que dediquemo-nos em proteger, a acolher o outro com suas demandas ainda que de longe, pensar estratégias de atendimento de qualidade, mas também leva-nos a crescermos como seres humanos. Em vários momentos foi possível perceber a gratidão dos usuários, que apreensivos procuram por suporte na plataforma.

Sem dúvidas, integrar várias categorias profissionais enriquece o atendimento, torna-o com maior qualidade. Ao que concerne a benefícios em ambas as partes, quer seja para quem aborda, classifica, orienta e encaminha quanto para quem recebe todas as etapas e se sente direcionado. A utilização de sistema como o Telessaúde, ferramenta que além de todos os benefícios mencionados, proporciona a prevenção e promoção da saúde dos usuários através de informações pertinentes para cada caso e, dessa forma, promete ser uma grande chave de segurança para lidar com a atual pandemia.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Mauricio Lima et al. **O que é urgente e necessário para subsidiar as políticas de enfrentamento da pandemia de COVID-19 no Brasil?** *Revista Brasileira de Epidemiologia*, [s.l.], v. 23, n. 20, p. 1-4, 09 abr. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/1980-549720200032>.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde (SAPS). **PROTOCOLO DE MANEJO CLÍNICO DO CORONAVÍRUS (COVID-19) NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**. Brasília - DF Março de 2020. p.33.

DOMENICO, E. B. L. et al. **Extensão universitária como espaço de vivência do cuidado integral em oncologia**. *Rev. Ciênc. Ext.* v.9, n.3, p.94-104, 2013.

FERNANDES, K. J. S. S. et al. **Relato de experiência: vivências de extensão na comunidade**. *Revista Ciência em Extensão*. v.12, n.1, p.97-104, 2016.

LANA, Raquel Martins et al. **Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva**. *Cadernos de Saúde Pública*, [s.l.], v. 36, n. 3, p. 1-5, 13 fev. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00019620>.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Coronavirus disease 2019 (COVID-19)** – Situation Report 56. Geneve: WHO [Internet]. 2020. Available from: <https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/situation-reports/20200311sitrep-51-covid-19.pdf>.