

## PERCEPÇÃO SOBRE O APLICATIVO TELEMEDICINA PARANÁ COMO FERRAMENTA PARA O TELEATENDIMENTO

*Marlon Massayoshi Oshida<sup>1</sup>*

*Mônica Mendonça Brandão<sup>2</sup>*

*Igor Tacada<sup>1</sup>*

*Carolina Elias Rocha Araujo Piovezan<sup>2</sup>*

*Débora de Mello Gonçalves Sant'Ana<sup>3</sup>*

*Amanda Gubert Alves dos Santos<sup>4</sup>*

*Universidade Estadual de Maringá, Maringá, Paraná – Brasil.*

### RESUMO

Em meio à pandemia causada pelo coronavírus (Covid-19), uma das primeiras medidas adotadas foi retardar a propagação do vírus. Para isso, foi necessário criar ferramentas de telessaúde, a fim de facilitar o acesso da população às redes de saúde. Telessaúde é a prestação de cuidados de saúde remotamente por meio de ferramentas de telecomunicações. No Estado do Paraná, a telessaúde foi implementada por meio do aplicativo Telemedicina Paraná. Neste aplicativo, os cidadãos são orientados sobre a Covid-19 e recebem assistência médica e psicológica. Portanto, o objetivo deste trabalho é descrever a percepção desse aplicativo como uma ferramenta para o atendimento da população. Por meio da plataforma virtual de call center, ajudamos pacientes que foram detectados por inteligência artificial por apresentarem algum sintoma de Covid-19. Após a triagem, analisamos, com a ajuda do professor orientador, se é necessário notificar o paciente como um caso suspeito de Covid-19 e se é necessário encaminhá-lo à assistência médica ou psicológica. O aplicativo Telemedicina Paraná é uma ferramenta importante não apenas na telessaúde, mas também na saúde pública estadual, ajudando a conter a disseminação de vírus e protegendo a população e os profissionais de saúde.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telessaúde, Telemedicina, Telenfermagem, Covid-19.

### ABSTRACT

Amid the coronavirus disease pandemic (Covid-19), one of the first measure adopted was to slow down the spread of the virus. For that, it was necessary to create tools such as telehealth in order to facilitate the population's access

1 Acadêmicos do 6º ano de Medicina na Universidade Estadual de Maringá. Bolsistas na Ação de extensão contra o novo Coronavírus, Chamada Pública 09/2020.

2 Acadêmicas do 4º ano de Enfermagem na Universidade Estadual de Maringá. Bolsistas na Ação de extensão contra o novo Coronavírus, Chamada Pública 09/2020.

3 Pró-reitora de Extensão e Cultura na Universidade Estadual de Maringá, docente no Programa de Pós-Graduação em Biociências e Fisiopatologia.

4 Docente do Departamento de Ciências Básicas da Saúde na Universidade Estadual de Maringá, mestre em Biociências e Fisiopatologia. Orientadora na Ação de extensão contra o novo Coronavírus, Chamada Pública 09/2020.

to health networks. Telehealth is a remotely arrangement of health care service based on telecommunications tools. In the State of Paraná, telemedicine was implemented through the “Telemedicina Paraná” app. In this app, citizens are oriented about Covid-19 and receive medical and psychological assistance. Therefore, the aim of this work is to describe the perception of this app as a tool to assist the population. Through the virtual call center platform, we assist patients who have been detected by artificial intelligence for having any symptoms of Covid-19. After the screening, we analyzed with the help of the advising professor, whether it is necessary to notify the patient as a suspected case of Covid-19, and whether it is necessary to refer it to the medical or psychological assistance. The app “Telemedicine Paraná” is an important tool not only in telehealth, but also in state public health, helping to contain the spread of viruses and protecting the population and health professionals.

**KEYWORDS:** Telehealth, Telemedicine, Telenursing, Covid-19

## INTRODUÇÃO

A telessaúde é a prestação de cuidados de saúde remotamente, por meio de ferramentas de telecomunicações (DORSEY, 2016). Essa modalidade de atendimento ao paciente apresenta vários benefícios, como o aumento da eficiência e facilidade no acesso ao atendimento médico, com consequente redução das filas de espera (MINISTÉRIO DA SAÚDE, 2019). O Brasil possui o programa “Telessaúde Brasil Redes” que promoveu a expansão dos serviços assistenciais, principalmente aqueles voltados à Atenção Primária à Saúde (HARZHEIM, et al 2017).

Os sistemas de teleatendimento em saúde vem sendo ampliados à medida que cresce a necessidade de seu uso. Em meio a pandemia causada pelo coronavírus da síndrome respiratória aguda grave 2 (SARS-CoV-2), agente causador da Covid-19, doença infectocontagiosa (BEDFORD, et al. 2020), uma das primeiras medidas a serem adotadas frente a essa doença, foi desacelerar a disseminação do vírus a fim de evitar a sobrecarga do sistema de saúde (PORTNOY, WALLER, ELLIOTT, 2020). Sendo assim, foi necessário criar medidas a fim de facilitar o acesso da população às redes de saúde, o que levou a um avanço significativo nos atendimentos online.

No Estado do Paraná, houve a implementação da telessaúde por meio do aplicativo “Telemedicina Paraná” (CORONAVÍRUS PARANÁ, 2020), vinculado às Universidades e ao Governo do Estado (AGÊNCIA DE NOTÍCIAS DO PARANÁ, 2020). Por meio desse aplicativo, os cidadãos são orientados quanto a Covid-19 e recebem atendimento médico e acolhimento psicológico de forma remota (CORONAVÍRUS PARANÁ, 2020). Sendo assim, o objetivo deste trabalho é descrever a percepção sobre esse aplicativo como ferramenta para o atendimento da população.

Este trabalho trata-se de um relato de experiência da prática da telessaúde no aplicativo Telemedicina Paraná. Essa ferramenta foi desenvolvida pela Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná juntamente com o Governo do Estado, contando com o apoio das Universidades Públicas, da Secretaria de Estado da Saúde e dos conselhos regionais de Medicina e de Psicologia do Paraná.

Para acessar a plataforma, os pacientes podem se cadastrar por meio do portal web (coronavirus.pr.gov.br) ou pelo próprio aplicativo Telemedicina Paraná, disponível para Android e iOS. O atendimento ao paciente se dá em três principais etapas: Primeiro uma triagem por meio de inteligência artificial, que dependendo dos sintomas relatados pelo usuário julga se é necessário ou não o seu encaminhamento para a próxima etapa. Esta, consiste em uma triagem realizada por alunos dos últimos anos de cursos da área da saúde das Universidades Públicas do Estado, que seguem um protocolo com questões que devem ser respondidas pelo paciente. Essas respostas são avaliadas pelos alunos juntamente com o respectivo orientador para decidir se basta o cidadão manter as medidas preventivas contra o vírus ou se há necessidade de encaminhamento para atendimento médico ou psicológico, sendo esta a terceira etapa, onde esses profissionais entram em contato com o paciente por meio da plataforma para a realização do atendimento final.

*Relato da experiência.* Por meio da plataforma virtual de teleatendimento da Sesa, atendemos os pacientes residentes do Paraná ou que estão de passagem pelo estado e que foram detectados pela triagem automatizada por apresentarem algum sintoma da Covid-19. Primeiramente, há o envio do termo de consentimento ao paciente e a conferência

dos seus dados cadastrais. Feito isso, são realizadas algumas perguntas voltadas à triagem da doença, como: quais os sintomas e a quanto tempo está apresentando-os, se utiliza algum medicamento, se apresenta comorbidades, se houve algum contato com alguém suspeito ou confirmado de Covid-19 e como foi este contato, entre outras. Após a triagem, analisamos com o auxílio do professor orientador, se é necessário notificar o paciente como um caso suspeito de Covid-19 e se é preciso encaminhar para a equipe médica. Caso não precise, solicitamos que retorne à plataforma caso não ocorra melhora dos sintomas.

Sobre o acolhimento psicológico, alguns pacientes já procuram a plataforma visando este recurso. Contudo, se notarmos durante a triagem, que o paciente pode estar precisando deste acolhimento, nós o oferecemos. Caso o paciente deseje passar pelo acolhimento com o psicólogo, outras perguntas são realizadas para auxiliar o profissional durante o atendimento.

Os atendimentos na plataforma nos auxiliaram no desenvolvimento tanto de habilidades técnicas sobre a Covid-19, quanto de habilidades interpessoais. Atender os pacientes por meio da tecnologia é um desafio que contribui muito com a formação dos futuros profissionais da saúde. Tornando-os mais capacitados para o mercado de trabalho e também mais empáticos com os pacientes, buscando entender a situação em que se encontram, uma vez que não há o contato pessoal.

Para o paciente, o aplicativo também tem diversas vantagens, sendo um serviço de saúde gratuito e de qualidade, que conta com profissionais qualificados. Além disso, evita o comparecimento dos cidadãos ao sistema de saúde presencial, o que poderia expor esses pacientes ao vírus.

Nos meses de maio e junho de 2020, houve aumento expressivo de novos casos de Covid-19 no Estado do Paraná (SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO PARANÁ, 2020), o que podemos relacionar com o aumento no fluxo de atendimentos realizados na plataforma de Telemedicina Paraná no mês de junho de 2020. A maioria dos atendimentos, eram pacientes com sintomas da doença e indivíduos que tiveram contato com pessoas contaminadas, o que nos leva a crer que a busca pelo teleatendimento deve aumentar cada vez mais.

Outro ponto positivo do aplicativo é a facilidade com que o histórico dos pacientes pode ser resgatado, portanto, quando um paciente que já foi atendido anteriormente, retornar à plataforma, o aluno que realiza a nova triagem tem acesso aos dados anteriores, o que possibilita a rápida reavaliação do quadro clínico.

Destacamos assim, o papel do aplicativo Telemedicina Paraná como importante ferramenta não só no teleatendimento e telessaúde, mas também na saúde pública estadual. Uma vez que o atendimento pelo aplicativo auxilia na contenção da propagação vírus (PORTNOY, WALLER, ELLIOTT, 2020) e protege a população e os profissionais da saúde (HOLLANDER, 2020) já que evita o comparecimento dos cidadãos ao sistema de saúde presencial.

## REFERÊNCIAS

APP Telemedicina Paraná. **Coronavírus Paraná, 2020**. Disponível em: <<http://www.coronavirus.pr.gov.br/Campanha/Pagina/APP-COVID-19PARANA>>. Acesso em: 29 de jun. de 2020.

BEDFORD, J. et al. **COVID-19: towards controlling of a pandemic**. The Lancet, v. 395, n. 10229, p. 1015–1018, mar. 2020.

DORSEY, E. R. **State of telehealth**. The New England journal of medicine, 2016.

### **Governo do Paraná implanta telemedicina para atendimentos da Covid-19.**

Agência de Notícias do Paraná, 2020. Disponível em: <<http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106566&tit=Governo-do-Parana-implanta-telemedicina-para-atendimentos-da-Covid-19>>. Acesso em: 29 de jun. de 2020.

HARZHEIM E, et al. **Guia de avaliação, implantação e monitoramento de programas e serviços em telemedicina e telessaúde**. 2017. Disponível em <[https://rebrats.saude.gov.br/images/MenuPrincipal/Guia\\_Avaliacao\\_telessaude\\_e\\_telemedicina.pdf](https://rebrats.saude.gov.br/images/MenuPrincipal/Guia_Avaliacao_telessaude_e_telemedicina.pdf)>. Acesso em 27/06/2020.

HOLLANDER, J. E.; CARR, B. G. **Virtually Perfect? Telemedicine for Covid19**. New England Journal of Medicine, p. NEJMp2003539, 11 mar. 2020.

MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Saúde Digital e Telessaúde**. 2019. Disponível em <<https://www.saude.gov.br/telessaude>>. Acesso em 29/06/2020.

PORTNOY, J.; WALLER, M.; ELLIOTT, T. Telemedicine in the Era of COVID19. **The Journal of Allergy and Clinical Immunology: In Practice**, p. S221321982030249X, mar. 2020.

SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DO PARANÁ. **Boletim**

**Epidemiológico do Coronavírus (COVID-19)**. 2020. Disponível em

<[http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos\\_restritos/files/documento/2020-06/informe\\_epidemiologico\\_16\\_06\\_2020\\_0.pdf](http://www.saude.pr.gov.br/sites/default/arquivos_restritos/files/documento/2020-06/informe_epidemiologico_16_06_2020_0.pdf)>. Acesso em 29/06/2020.