

CENTRAL DE ATENDIMENTO TELEFÔNICO COMO UMA MEDIDA DE ENFRENTAMENTO DA COVID-19 – RELATO DE EXPERIÊNCIA

Isabela Cristina Santos Freire de Paula

Universidade Federal do Paraná (UFPR) - isabelafreirep@gmail.com

Bárbara Vieira Sardi

Camila Barreto Araujo

Francisco Boçon Junior

Gabriela Caetano Lopes Martins

William Augusto Gomes de Oliveira Bellani

EIXO: Integração Ensino-Serviço-Comunidade

CATEGORIA:

Comunicação Oral ()

Pôster Comentado (X)

- **RESUMO:** A Covid-19, doença causada pelo vírus Sars-Cov-2, é transmitida por fluídos e saliva de pessoas contaminadas. Considerando as vias de contaminação, o isolamento social se tornou uma das maiores medidas para reduzir as taxas de infecção pelo vírus, reduzindo por consequência a procura por atendimento médico evitando a sobrecarga do sistema de saúde. O objetivo do trabalho foi relatar a experiências de acadêmicos do curso de medicina e odontologia da UFPR, membros do projeto de extensão “Prevenção, cuidados e enfrentamento à pandemia do novo coronavírus na região metropolitana de Curitiba”, no teleatendimento de casos suspeitos de Covid-19 da prefeitura de Curitiba – PR. Os acadêmicos compareceram à Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Curitiba semanalmente e atendiam a população por telefone. O serviço ocorria dividido em dois setores: atendimento e monitoramento. No atendimento era realizado o primeiro contato com o usuário para orientações, resoluções de dúvidas e atendimento inicial dos casos suspeitos e confirmados. Esses casos eram incluídos no sistema de monitoramento da SMS e acompanhados pelos 14 dias desde o início dos sintomas, sendo classificados de acordo com a sintomatologia do paciente numa escala de leve, moderado e grave. Para as classificações moderadas e graves era solicitado o atendimento de um médico responsável pelo setor de teleatendimento. Já o monitoramento era realizado com o acompanhamento dos casos, checando a evolução dos sintomas ao longo dos dias. Ambos os setores possuíam profissionais de saúde responsáveis pela organização e manutenção do fluxo de atendimento, eram médicos disponíveis para atendimento e orientação aos alunos, acadêmicos de diversas faculdades e multiprofissionais de saúde da SMS de Curitiba. Durante o segundo semestre de 2020, ao todo, foram realizadas 264 horas de

atendimento no *Call-Center* com mais de 990 teleatendimentos. Participar do teleatendimento permitiu que os alunos desenvolvessem a capacidade de coletar informações de maneira remota, apenas pelo discurso e tom de voz dos pacientes. O aprendizado em relação a Covid-19 e o teleatendimento foi contínuo, com o avançar da pandemia novos estudos foram surgindo, novas técnicas, sintomas e cuidados foram atualizados. O fluxo do teleatendimento também mudou nesses períodos, o *software* de inserção de dados foi atualizado e o rastreamento de casos suspeitos aumentou cada vez mais. Assim, o acompanhamento de profissionais da saúde da SMS foi primordial para o funcionamento do teleatendimento e orientação dos acadêmicos, que precisavam estar atualizados para orientar a população. A participação de acadêmicos no teleatendimento foi um apoio à SMS, subdividindo um serviço que seria apenas dos servidores e profissionais voluntários. Com o atendimento inicial feito por acadêmicos, não era necessário um número grande de profissionais da saúde do teleatendimento, não precisando assim retirá-los da atenção primária ou linha de frente. O acompanhamento de poucos profissionais na orientação dos acadêmicos era o suficiente para o pleno funcionamento das atividades. O teleatendimento foi uma estratégia para diminuir a procura de atendimento médico em Unidades Básicas de Saúde (UBS) e Unidades de Pronto Atendimento (UPA). Desta maneira, casos leves e moderados puderam ser atendidos, orientados e medicados via telefone, reduzindo a aglomeração de pessoas com suspeita nos equipamentos de saúde e reduzindo também a sobrecarga dos profissionais. O contato com a comunidade foi uma experiência única para os estudantes nesse momento tão conflitante. A vivência no teleatendimento proporcionou a eles o envolvimento com a comunidade local, com a qual também puderam contribuir de forma mais proveitosa, transmitindo seu conhecimento técnico e orientando de maneira baseada em evidência científica atualizada. Os acadêmicos puderam acompanhar a pandemia, seus avanços, suas consequências na sociedade, o papel da SMS e do Sistema Único de Saúde (SUS) em tempo real. O teleatendimento foi uma ferramenta essencial durante o cenário pandêmico, a oportunidade de participar desta atividade de extensão foi essencial para o desenvolvimento de habilidades em atendimento remoto humanizado e no aprendizado sobre a Covid-19.

PALAVRAS-CHAVE: COVID-19; Telemonitoramento; Relações Comunidade-Instituição.

REFERÊNCIAS:

HOLLANDER, J. E.; CARR, B. G. Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. **New England Journal of Medicine**, 11 mar. 2020.

PAULA, I. C. S. F. DE et al. Ação voluntária em *Call Center* Covid-19: Relato de experiência de acadêmicos da saúde. **Saberes Plurais Educ. Saud**, Saberes Plurais Educ. Saud. v. 4, n. 2, 2020.

PENG, X. et al. Transmission routes of 2019-n CoV and controls in dental practice. **International Journal of Oral Science**, v. 12, 3 mar. 2020.

TUÑAS, I. T. DE C. et al. Doença pelo Coronavírus 2019 (COVID-19): Uma abordagem preventiva para Odontologia. **Revista Brasileira de Odontologia**, v. 77, n. 0, p. 1–7, 17 mar. 2020.