

## ATUAÇÃO EM CENTRAL DE INFORMAÇÕES E O TELEATENDIMENTO NO CENÁRIO DA PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Mariana Xavier e Silva<sup>1</sup>  
(medicina@fpp.edu.br)

Leonardo de Souza Cardoso<sup>2</sup>  
(dr.leo\_scardoso11@hotmail.com)

<sup>1</sup>Docente e Vice-Coordenadora do Internato do Curso de Medicina das Faculdades Pequeno Príncipe – Curitiba/PR

<sup>2</sup>Acadêmico do Curso de Medicina das Faculdades Pequeno Príncipe – Curitiba/PR

**Caracterização do problema:** O novo coronavírus, detectado na China em 2019, chegou ao Brasil em 2020 (LANA, *et al.*, 2020), ocasionando uma corrida em busca de informações sobre o novo vírus e a doença. Pouco tempo depois a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou a situação vivida no mundo como sendo uma pandemia. A partir desse momento lançou-se mão de diversas medidas visando o combate da nova doença. Dentre essas medidas estão a criação de centrais de atendimento à população, campanhas de conscientização e medidas que visam evitar aglomerações (MARQUES, 2020). Diante do exposto o objetivo desse relato é a reflexão sobre o atendimento em central de informações no contexto da pandemia do novo coronavírus, através do teleatendimento, e a oportunidade de aprendizagem nesse contexto. **Descrição da Experiência:** Como forma de atuação no combate ao novo coronavírus, uma das ações lançadas foi o atendimento em central de informações, através do teleatendimento. Para isso, foi montado na Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Curitiba uma estrutura em formato de call center onde estudantes da área da saúde que estivessem na fase final da graduação puderam atuar nos serviços. Eles realizavam o atendimento da população que entrava em contato com o serviço montado através do telefone para a resolução de dúvidas sobre a nova doença, orientações sobre medidas de prevenção e triagem inicial de sintomas pertinentes ao quadro clínico. Para desempenhar tal atividade, os acadêmicos receberam treinamento sobre o serviço e os protocolos utilizados para triagem e direcionamento da população, além de contarem com apoio de equipe médica que ficava responsável por sanar as dúvidas que surgiam, além da realização das teleconsultas quando necessárias. A cada atendimento, quando verificada a presença de sintomas, os pacientes eram classificados em casos leves, moderados ou graves e a partir disso a conduta era individualizada mediante os protocolos adotados e, de acordo com a classificação, o paciente era orientado sobre as medidas a serem tomadas (casos leves) ou encaminhados para a teleconsulta com a equipe médica (casos moderados e graves). Com o aumento do número de casos nos meses subsequentes ao início das atividades do call center, foi implantada uma segunda frente de atuação, o monitoramento. Através desse os pacientes classificados como suspeitos ou confirmados para o novo coronavírus recebiam ligações a cada 24h (casos moderados e graves) ou 48 h (casos leves), através das quais eram questionados quanto a evolução de seus sintomas, além de receberem orientações sobre a importância da manutenção do isolamento domiciliar respiratório e dos cuidados a serem tomados a nível individual e coletivo. Ainda, no momento do monitoramento, caso o paciente apresentasse algum novo sintoma que viesse a alterar

sua classificação no sistema de prontuário eletrônico, ele era encaminhado para teleconsulta com a equipe médica. **Resultados:** A atuação em central de informações por alunos em final de curso proporciona aos futuros profissionais a sedimentação do conhecimento adquirido até o momento na graduação, visto que embora o serviço criado seja voltado à nova doença (infecção pelo novo coronavírus), a central recebe queixas de todos os tipos. Ocorre a chance de atuação em um cenário de atuação direta de combate ao novo coronavírus e o conhecimento da telemedicina, como a participação em seu processo de implantação na relação médico-paciente. Além disso há troca de experiência entre alunos de diferentes cursos e respectivos profissionais, o que consolida a ideia de que a saúde funciona de forma multiprofissional, integrada e em equipe. **Recomendações:** A atuação em central de informações mostrou-se como uma solução de combate ao novo coronavírus e como uma forma dos estudantes darem continuidade a suas atividades acadêmicas práticas num momento em que foi necessário suspender as atividades educacionais presenciais, sendo recomendado outros estudos acerca dessa atuação como forma de verificação de seus benefícios para os que atuam no serviço e para a população que dele usufrui.

**Palavras-chave:** Coronavírus, educação médica, internato médico, pandemia.

#### **REFERÊNCIAS:**

CAVALCANTE, A.S.P.; MACHADO, L.D.S.; FARIAS, Q.L.T.; *et al.* Educação superior em saúde: a educação a distância em meio à crise do novo coronavírus no Brasil. **Av Enferm.** v.38, supl 1, p.113-121, 2020.

LANA, R.M.; COELHO, F.C.; GOMES, M.F.C.; *et al.* Emergência do novo coronavírus (SARS-CoV-2) e o papel de uma vigilância nacional em saúde oportuna e efetiva. **Cad. Saúde Pública.** v.36, n.3, p.1-5, 2020.

MARQUES, R. A resignificação da educação e o processo de ensino-aprendizagem no contexto da pandemia da covid-19. **BOCA.** v.3, n.7, p.31-46, 2020.