

Revista
APROXIMAÇÃO

Educação, Tecnologia e Sociedade
ISSN: 2675-228X



Especial
INOVAÇÃO EM SAÚDE

VOLUME 02 - NÚMERO 04 - JUL/AGO/SET 2020



SUMÁRIO

POSSIBILIDADES E HABILIDADES PARA DESENVOLVER A CONSULTA DE ENFERMAGEM POR MEIO DO TELEMEDICINA PARANÁ 9

Universidade Estadual do Norte do Paraná
Emiliana Cristina Melo
Natália Maria Maciel Guerra Silva
Cristiano Massao Tashima
Priscila Alvim de Lima
Verônica Lopes Gervásio
Júlia Otênio Porcinelli
Anna Karolina de Almeida Campos
Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo
Ricardo Castanho Moreira

PERCEPÇÃO SOBRE O APLICATIVO TELEMEDICINA PARANÁ COMO FERRAMENTA PARA O TELEATENDIMENTO 14

Universidade Estadual de Maringá, Maringá
Marlon Massayoshi Oshida
Mônica Mendonça Brandão
Igor Tacada
Carolina Elias Rocha Araujo Piovezan
Débora de Mello Gonçalves Sant'Ana
Amanda Gubert Alves dos Santos

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

Universidade Estadual do Centro-Oeste
Marceli Borba do Nascimento
Fernanda Eloy Schmeider
Alexandra Bittencourt Madureira

TELESSAÚDE E TELEMEDICINA: UMA AÇÃO DE EXTENSÃO DURANTE A PANDEMIA 24

Universidade Estadual de Londrina
Blenda Hyedra de Campos
Daniela Frizon Alfieri
Emily Bruna Toso Bueno
Gilselena Kerbauy
Mara Solange Gomes Dellaroza
Natalia Marciano de Araujo Ferreira

**NOVAS PERSPECTIVAS PARA AS PROFISSÕES DE ENFERMAGEM E FARMÁCIA
NA TELESSAÚDE 29**

*Universidade Estadual de Ponta Grossa
Edimara Rafaelli Balzer
Pollyanna Maria Kalempa Panazzolo
Fernanda Gabriele Tizoni Barbosa
Carla Luiza da Silva*

**CONTRIBUIÇÕES DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO TELEMEDICINA
PARANÁ NO INTERNATO DE ENFERMAGEM 33**

*Universidade Estadual do Norte do Paraná
Priscila Alvim De Lima
Verônica Lopes Gervásio
Júlia Otênio Porcinelli
Anna Karolina de Almeida Campos
Natália Maria Maciel Guerra Silva
Cristiano Massao Tashima
Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo
Ricardo Castanho Moreira
Emiliana Cristina melo*

**ATUAÇÃO NA TELEMEDICINA PARANÁ: EXPERIÊNCIA DE ACADÊMICOS DA
ÁREA DA SAÚDE DA UEM EM TEMPOS DE PANDEMIA 37**

*Universidade Estadual de Maringá. Maringá
Isabely Maria Bernardino dos Santos
Jéssica Loubak Paes
João Felipe Hermann Costa Scheidt
Joel Mesquita Cruz Junior
Hellen Pollyanna Mantelo Cecilio
Viviani Camboin Meireles*

**CENTRAL DE TELEATENDIMENTO EM COMBATE À PANDEMIA DE COVID-19:
EXPERIÊNCIA DO NORTE DO PARANÁ 42**

*Universidade Estadual do Norte do Paraná
Wendell Henrique Cândido Bueno
Isabela Padoveze
Fernanda Prado Marinho
Karina Valeska Zubari de Pontes
Emiliana Cristina Melo
Cristiano Massao Tashima
Ricardo Castanho Moreira
Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo*

Natália Maria Maciel Guerra Silva

TELEATENDIMENTO EM PLATAFORMA DIGITAL COMO FERRAMENTA EDUCACIONAL: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DA ÁREA DA SAÚDE 48

*Universidade Estadual de Maringá
Beatriz Medeiros Gurgel
Cibelle Marques Lima
Iago Amado Peres Gualda
Luiz Felipe Moraes Schwerz Bonadiman Blanco
Andressa Martins Dias Ferreira
Quirino Alves de Lima Neto*

VISÃO DOS GRADUANDOS DE ENFERMAGEM SOBRE DIFERENTES FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS QUE AUXILIAM NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19 E FORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE 51

*Universidade Estadual do Norte do Paraná
Fernanda Prado Marinho
Karina Valeska Zubari de Pontes
Wendell Henrique Candido Bueno
Isabela Padoveze
Emiliana Cristina Melo
Cristiano Massao Tashima
Ricardo Castanho Moreira
Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo
Natália Maria Maciel Guerra Silva*

COVID-19: RELATO PESSOAL SOBRE O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO ATRAVÉS DE TELESSAÚDE 56

*Universidade Estadual do Centro-Oeste
Andrieli Meira da Costa
Raphaella Rosa Horst Massuqueto*

TELESSAÚDE: NOVOS CAMINHOS NA ATENÇÃO À SAÚDE FRENTE À INFECÇÃO PELO NOVO CORONAVÍRUS 59

*Universidade Estadual de Ponta Grossa e Universidade Federal do Paraná Setor Litoral
Ana Paula Garbuio Cavalheiro
Marcos José de Abreu Junior
Sandra Grzygorczyk*

QUESTÕES LEGAIS DA TELEMEDICINA ENTREVISTA COM ADVOGADA ELAINE RORATO 68

Por Márcio Fernandes

QUEM SOMOS

EDITORES

Ernando Brito Gonçalves Júnior

Marcio Fernandes

Maria Aparecida Crissi Knuppel

Scheyla Joanne Horst

PROJETO GRÁFICO, DIAGRAMAÇÃO E NORMATIZAÇÃO

João Angelo Pires da Silva

FOTOGRAFIA

Capa: Edward Jenner / Pexels

Entrevista: Arquivo pessoal da entrevistada

COMITÊ CIENTÍFICO

Carlos Rinaldi	UFMT	Brasil
Carlos Williams Jaques Morais	UEPG	Brasil
Danyelle Stringari	Unespar	Brasil
Estela Miranda	UNC	Argentina
Ferenc Pal	Elte	Hungria
Francisco Sanchez Lopez	USal	Espanha
Ilka Ribeiro de Souza Serra	UEMA	Brasil
Jamile Santinello	Unicentro	Brasil
Jorge Kulemeyer	UNJu	Argentina
Klaus Schlünzen Jr	Unesp	Brasil
Laurete Ruaro	Unicentro	Brasil
Lourdes Chaparro	UNE	Paraguai
Lucrécia Sotelo	UNPA	Argentina
Maria Aparecida Crissi Knuppel	Unicentro	Brasil
Maria Luísa Furlan Costa	UEM	Brasil
Sandra Polon	Unicentro	Brasil
Soreya Reyez	EducaTech	México
Yeldy Rodríguez	UniMinuto	Colômbia

ENDEREÇO POSTAL

Universidade Estadual do Centro-Oeste (Unicentro)

Núcleo de Educação a Distância (Nead)

Campus Santa Cruz

Rua Padre Salvatore Renna, 875, Bairro Santa Cruz CEP: 85015-430

Guarapuava, Paraná, Brasil

CONTATO

+55 42 3621-1364

aproximacao@unicentro.br

revistas.unicentro.br/index.php/aproximacao

APRESENTAÇÃO

A pandemia Covid-19, enquanto maior desafio do nosso tempo, é também o foco principal desta edição 04 da revista Aproximação. Neste número, como você poderá ver nas páginas adiante, não temos artigos gerais, sobre E-Learning como um todo. Nossa equipe editorial, em sinergia com o time da Universidade Virtual do Paraná (UVPR, uvpr.pr.gov.br), preparou um documento contendo 12 Relatos de Experiência (RE) enviados por equipes multidisciplinares de universidades estaduais do Paraná e que versam sobre ricas experiências envolvendo modos de Teleatendimento em Saúde.

Desde a Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), por exemplo, recebemos o texto 'Possibilidades e habilidades para desenvolver a consulta de Enfermagem por meio do Telemedicina PR'. O material 'Novas perspectivas para as profissões de Enfermagem e Farmácia na telessaúde' é uma contribuição advinda da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG). Ao todo, são mais de 70 páginas que merecem uma leitura acurada tanto por quem é da área de Saúde como por parte de leitores de outros campos do conhecimento. E temos ainda mais uma contribuição especial, da advogada Elaine Rorato (São Paulo), em entrevista exclusiva sobre questões legais em Telemedicina.

A iniciativa pioneira da Aproximação guarda vínculo também com outro acontecimento ímpar no Brasil – entre junho e agosto de 2020, a UVPR está liderando o evento on-line Inovação em Saúde Paraná (uvpr.pr.gov.br/telemedicina), com painéis virtuais, relatos de experiência em vídeo e do mesmo modo entrevistas exclusivas (via Google Meet). Neste cenário é que se insere este número especial da Aproximação. Infelizmente, não estamos vivendo tempos de normalidade. Estamos diante de uma triste anormalidade sanitária e social e temos de nos unir no combate à pandemia de todas as formas possíveis.

Ao publicarmos esta edição 04, estamos contribuindo com a disseminação de boas práticas de Teleatendimento em Saúde, baseadas na Ciência, a mesma Ciência que tanto tem feito desde março de 2020 para tentar mitigar os efeitos da pandemia. As universidades brasileiras são as principais casas de produção científica no País, sempre a serviço do bem-estar coletivo. Aproximação está plenamente engajada neste mutirão pela vida de todos e de todas!

BOA LEITURA E ATÉ A PRÓXIMA APROXIMAÇÃO!

Os(as) editores(as)

EDIÇÃO ESPECIAL

**INOVAÇÃO
EM SAÚDE**

POSSIBILIDADES E HABILIDADES PARA DESENVOLVER A CONSULTA DE ENFERMAGEM POR MEIO DO TELEMEDICINA PARANÁ

Emiliana Cristina Melo¹

Natália Maria Maciel Guerra Silva²

Cristiano Massao Tashima³

Priscila Alvim de Lima⁴

Verônica Lopes Gervásio⁴

Júlia Otênio Porcinelli⁴

Anna Karolina de Almeida Campos⁴

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁵

Ricardo Castanho Moreira⁶

Universidade Estadual do Norte do Paraná, Bandeirantes, Paraná - Brasil

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo relatar a experiência de alunos do curso de Enfermagem como atendentes no Telemedicina Paraná, no que concerne às possibilidades e habilidades para desenvolver a consulta de Enfermagem. Para tanto, aborda a importância do Telemedicina Paraná, implementado no âmbito das sete Universidades Estaduais do Paraná para agilizar o atendimento à população com suspeita de Covid-19 e evitar disseminação do coronavírus. Oferece a oportunidade a docentes e discentes, para desenvolver suas habilidades em consulta de Enfermagem com base nas perguntas e respostas para a designação correta do encaminhamento a ser dado para o usuário. Tal experiência está colaborando e oportunizando o exercício de habilidades fundamentais para o aprimoramento da consulta de Enfermagem à distância, fundamentada no método científico da Sistematização da Assistência de Enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem; Consulta de Enfermagem; Infecções por Coronavírus, Telemedicina.

1 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

2 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

3 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Professor Adjunto do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

4 Graduada em Enfermagem. Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

5 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

6 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Professor Adjunto do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

ABSTRACT

This work aims to report the experience of students of the Nursing course as attendants at Telemedicina Paraná, regarding the possibilities and skills to develop the Nursing consultation. To this end, it addresses the importance of Telemedicine Paraná, implemented within the scope of the 07 State Universities of Paraná, to streamline the service to the population suspected of having COVID-19 and to prevent the spread of the Coronavirus. It offers the opportunity for teachers and students to develop their skills in nursing consultation based on the questions and answers for the correct designation of the referral to be given to the user. Such experience is collaborating and providing opportunities for the exercise of fundamental skills for the improvement of nursing consultation at a distance, based on the scientific method of Nursing Care Systematization.

KEYWORDS: Nursing; Nursing Consultation; Coronavirus infections, Telemedicine.

INTRODUÇÃO

A partir das primeiras infecções graves por coronavírus (SARS-CoV-2) no mundo, o Brasil, a exemplo de outros países como a China (WU Z, MCGOOGAN JM, 2020), Estados Unidos (CBO, 2020), Espanha (SPAIN, 2020) e outros, tomou medidas para reduzir a transmissão do vírus. Tais medidas envolveram a suspensão de reuniões, aulas e atividades não essenciais. Além disso, a população foi incentivada a permanecer em suas casas.

Os serviços de saúde adaptaram seu fluxo de trabalho para atender a essas recomendações, levando a mudanças sem precedentes na forma de oferta da assistência, envolvendo a suspensão de procedimentos eletivos e diminuição da jornada de atendimento na assistência básica (BRASIL, 2020).

Para manter o atendimento à saúde da população, houve a necessidade de encontrar maneiras alternativas para atender pessoas com sintomas da Covid-19 e manter a assistência para outras necessidades de saúde.

Frente às restrições, o Governo do Estado do Paraná implementou um serviço gratuito, o Telemedicina Paraná (PARANÁ, 2020). O aplicativo foi implementado no âmbito das sete Universidades Públicas do Estado, envolvendo equipes com docentes e alunos dos últimos anos dos cursos da área da saúde, incluindo a Universidade Estadual do Norte do Paraná/UENP.

O objetivo deste é relatar a experiência da equipe da UENP durante atendimentos no Telemedicina Paraná, destacando a possibilidade de realização da Consulta de Enfermagem para determinar o encaminhamento necessário ao paciente/usuário do sistema.

O APLICATIVO TELEMEDICINA PARANÁ

O aplicativo Telemedicina Paraná, com acesso livre, é compatível com smartphones que utilizam a plataforma Android ou iOS, e agiliza o atendimento à população de forma individual e personalizada. Após a instalação, o usuário faz uma triagem por meio da Inteligência Artificial e, se não for identificado com possíveis sintomas da Covid-19, receberá orientações para prevenção (PARANÁ, 2020).

Caso identificado algum sintoma, será encaminhado para triagem online via WhatsApp®. Se os sintomas não forem de Covid-19, ou, for detectado que este não necessita de atendimento médico ou psicológico, receberá novas orientações de prevenção e de retorno a chamada caso tenha exacerbação dos sintomas. Se houver possibilidade de Covid-19 ou, se o atendente detectar necessidade de atendimento médico ou psicológico por outras causas, será encaminhado ao atendimento com um médico ou psicólogo, possibilitando o diagnóstico, encaminhamento para atendimento presencial, prescrição de medicamentos e emissão de atestados (PARANÁ, 2020).

O Telemedicina Paraná, agiliza o atendimento à população, diminui o contato presencial nas unidades de saúde, evita aglomerações e deslocamentos, protege a comunidade e os profissionais. Não obstante, oferece a oportunidade a docentes e discentes do curso de Enfermagem da UENP, para desenvolver suas habilidades em Consulta de Enfermagem.

CONSULTA DE ENFERMAGEM POR MEIO DO TELEATENDIMENTO

Com a equipe da UENP, este atendimento que consiste em uma entrevista realizada após o encaminhamento para o atendente, é realizado por discentes do último ano do curso de Enfermagem, os quais procedem a implementação de um protocolo de perguntas previamente elaborado para a definição dos possíveis desfechos do atendimento.

A consulta de Enfermagem é uma estratégia eficaz para a detecção precoce de desvios de saúde e acompanhamento de medidas para promover o bem-estar das pessoas. Viabiliza o trabalho do enfermeiro durante o atendimento, facilita a identificação de problemas e as decisões a serem tomadas. É norteada pela Sistematização da Assistência de Enfermagem (SAE), um método científico individualizado e efetivo (CARVALHO et al, 2008).

Os discentes da UENP utilizam cada resposta do paciente/usuário para elaborar em caráter de atividade teórica a consulta de enfermagem, a qual auxilia na definição do desfecho do atendimento: liberação com orientações para prevenção; encaminhamento para atendimento médico e/ou encaminhamento para atendimento psicológico.

É importante destacar que há muito é evidenciado que, por meio de uma entrevista bem orientada, é possível coletar informações muito relevantes do usuário, como sinais e sintomas de possíveis comprometimentos da saúde (SILVA et al, 1998).

Nos atendimentos no Telemedicina Paraná, os discentes do último ano do curso de Enfermagem da UENP, em período de internato, são unânimes em considerar que tais informações, apesar de não constituir o exame físico realizado presencialmente, é capaz de orientar o Enfermeiro para a realização de todas as etapas da SAE, exceto a implementação do cuidado. No entanto, tratando-se de cuidados básicos, não invasivos, é possível ensinar o usuário/paciente a realiza-lo e, posteriormente, proceder a avaliação da efetividade das orientações.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Consulta de Enfermagem é uma atividade precípua do enfermeiro. A nível acadêmico, o treino desta atividade, orientada por uma professora Enfermeira, evidencia sua importância na formação do estudante. Em tempos de isolamento social, longe das práticas de internato, a experiência de apreender novas habilidades é necessária. O atendimento no Telemedicina Paraná contribui para o desenvolvimento de tais habilidades, essenciais para dar início a SAE por meio das tecnologias de informação.

A experiência como discente de Enfermagem atendente no Telemedicina Paraná, oportuniza o exercício de habilidades fundamentais para viabilizar o trabalho do futuro enfermeiro durante o teleatendimento ao paciente, facilitando a identificação de problemas e as decisões a serem tomadas.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Projeto Lean nas emergências: plano de resposta hospitalar ao COVID-19 [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**; 44 p, 2020.

CARVALHO, A.L.S et al. Avaliação dos registros das consultas de enfermagem em ginecologia. **Revista Eletrônica de Enfermagem**, n.10, v.2, p:472-83, 2008.

CBO – CONGRESSIONAL BUDGET OFFICE. **Preliminary estimate of the effects of H.R. 6201, the families first coronavirus response Act. U.S. Congress Washington, DC: CBO, Apr. 2020.** Disponível em: <https://www.cbo.gov/system/files/2020-04/HR6201.pdf>. Acesso em: 05 Jun. 2020.

PARANÁ. Governo do Estado. **Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná-CELEPAR.** Governo do Paraná lança serviço gratuito de Telemedicina para atender a população. Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Noticia/Governo-do-Parana-lanca-servico-gratuito-de-Telemedicina-para-atender-populacao> . Acesso em 06 Jun. 2020.

SILVA, M.G et al. **A consulta de enfermagem no contexto da comunicação interpessoal: a percepção do cliente.** Revista Latino-Americana de Enfermagem, v. 6, n. 1, p: 27-31, 1998.

SPAIN. **Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social de España.** COVID19 Spain data. Disponível em: https://github.com/victorvicpal/COVID19_es. Acesso em: 05 Jun. 2020.

WU, Z; MCGOOGAN, J.M. **Characteristics of and important lessons from the coronavirus disease 2019 (COVID-19) outbreak in China: summary of a report of 72 314 cases from the Chinese Center for Disease Control and Prevention.** JAMA, 2020.

PERCEPÇÃO SOBRE O APLICATIVO TELEMEDICINA PARANÁ COMO FERRAMENTA PARA O TELEATENDIMENTO

Marlon Massayoshi Oshida¹

Mônica Mendonça Brandão²

Igor Tacada¹

Carolina Elias Rocha Araujo Piovezan²

Débora de Mello Gonçalves Sant'Ana³

Amanda Gubert Alves dos Santos⁴

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 conseqüente 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_telessaud_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>. Acesso em 29/06/2020.

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 vivencia 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>.

TELESSAÚDE E TELEMEDICINA: UMA AÇÃO DE EXTENSÃO DURANTE A PANDEMIA

Blenda Hyedra de Campos¹

Daniela Frizon Alfieri²

Emily Bruna Toso Bueno³

Gilselena Kerbauy⁴

Mara Solange Gomes Dellaroza⁵

Natalia Marciano de Araujo Ferreira⁶

RESUMO:

Os efeitos da doença do novo coronavírus 2019 (Covid-19) no sistema de saúde brasileiro pode ser amenizado por meio de medidas de tecnologia em saúde. Nesse sentido, objetiva-se relatar a experiência da implementação de um serviço de Telessaúde em um projeto de Extensão. Trata-se de relato de experiência por parte dos atores envolvidos no projeto “UEL pela vida, contra o novo coronavírus”, com ênfase nas frentes relacionadas à central de informações (Disk Coronavírus) e atendimento na plataforma estadual (Telemedicina Paraná). As atividades, que se iniciaram no dia 30 de março, constam de atendimentos para orientação da população em geral, proteção individual e coletiva, uso correto de equipamentos de proteção individual, triagem de sintomáticos, atendimento de dúvidas relacionadas a leis e decretos, além de encaminhamento a atendimento médico de acordo com o fluxo municipal e estadual. O projeto tem demonstrado a importância da relação universidade-comunidade, bem como da intensificação de ferramentas tecnológicas no enfrentamento da pandemia e na saúde em geral, sendo a telessaúde como um canal de comunicação eficaz e de fácil utilização no acolhimento do usuário.

PALAVRAS-CHAVE: Telemedicina; Relações comunidade-instituição; Pandemia.

ABSTRACT:

The effects of the new coronavirus 2019 disease (COVID-19) on the Brazilian healthcare system may be mitigated through health technology measures. In this sense, the objective of this study is to report the experience in the implementation of a telehealth service by means of an extension project. This is an experience report by the actors involved in the project “UEL pela vida, contra o coronavírus”, with an emphasis on the fronts related to the municipal call center (Disk Coronavirus) and service on the state platform (Telemedicina Paraná). The activities, which started on March 30th, consist of consultations to guide the general population, individual and collective protection, correct use of personal protective equipment, screening of symptomatic patients, answering questions related to laws and decrees, in addition to referral to medical care according to the municipal and state flow. The project has demonstrated the importance of the university-community relationship, as well as the intensification of technological tools in facing the pandemic and health in general, being telehealth as an effective and easy-to-use communication channel in welcoming the user.

KEYWORDS: Telemedicine; Community-institution relations; Pandemics.

1 Biomédica. Doutoranda pelo Programa de Ciências Fisiológicas da Universidade Estadual de Londrina.

2 Farmacêutica. Doutora pelo Programa de Pós Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Estadual de Londrina. Docente de Farmácia Clínica e Farmacoterapia.

3 Farmacêutica. Mestranda pelo Programa de Ciências Farmacêuticas pela Universidade Estadual de Londrina.

4 Enfermeira. Doutora em Microbiologia pela Universidade Estadual de Londrina (UEL). Docente do Departamento de Enfermagem e coordenadora do Programa de Residência de Enfermagem em Infectologia.

5 Enfermeira. Doutora em Enfermagem pela Universidade de São Paulo. Docente do Departamento de Enfermagem e Pró-reitora de extensão da Universidade Estadual de Londrina.

6 Enfermeira. Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Estadual de Londrina. Docente do Departamento de Enfermagem.

INTRODUÇÃO

A pandemia global da doença causada pelo novo coronavírus (Covid-19) constitui uma emergência de saúde pública de importância internacional. Estudos mostram que é necessário agir rapidamente para desacelerar a disseminação do vírus (LI et al., 2020). Só assim, segundo especialistas, poderíamos começar a amenizar os efeitos avassaladores da Covid-19 no sistema de saúde. Neste contexto, as plataformas de telessaúde são promissoras para gerenciar vários desafios enfrentados pelos sistemas de saúde em resposta a esta pandemia (HOLLANDER, CARR, 2020).

Na última década, a telessaúde já é encarada como uma importante ferramenta para o enfrentamento dos desafios dos sistemas de saúde em países desenvolvidos (ERON et al., 2004; LEE et al., 2017). No Brasil, a prática se tornou uma necessidade, devido ao aumento exponencial de casos de Covid-19. Sendo assim, foi aprovada em 20 de março a Portaria 467 e, menos de um mês depois, em 15 de abril, essa portaria foi transformada na Lei 13.989, que dispõe sobre o uso da telemedicina durante a pandemia (BRASIL, 2020).

Nesse momento de movimento restrito, cuidar de pacientes pode representar uma série de desafios. A telessaúde está preenchendo a lacuna entre pacientes e profissionais de saúde, permitindo que todos, especialmente pacientes sintomáticos, fiquem em casa e se comuniquem com diferentes profissionais por canais virtuais, ajudando a reduzir a propagação do vírus a populações em massa e à equipe médica nas linhas de frente (CAETANO, et al., 2020; HOLLANDER, CARR 2020). Além disso, a implementação de sistemas de telessaúde é capaz de atender às necessidades de pacientes com casos suspeitos e casos mais leves de Covid-19 que não necessitam de hospitalização e podem ser monitorados remotamente, liberando leitos para casos graves da doença. A prática também tem o potencial de democratizar o acesso aos serviços de saúde, especialmente em áreas com poucos recursos (TANG, SMITH, 2016).

Resultados apontam que sistemas de telessaúde podem melhorar significativamente a triagem, o tratamento e a coordenação do atendimento a pacientes com Covid-19, reduzindo o impacto da pandemia no gerenciamento da infecção e na saúde mental (SMITH, et al., 2020; ZHOU et al., 2020).

Dado que a telessaúde, em suas múltiplas e diversificadas aplicações, contribui para a promoção à saúde, assistência e educação, o estado do Paraná juntamente com as instituições estaduais de ensino se mobilizaram para operacionalizar esse atendimento remoto. Deste modo, o presente estudo tem como objetivo relatar a experiência da implementação de um serviço de Telessaúde em um projeto de extensão.

MÉTODO

Trata-se de estudo descritivo de natureza qualitativa na modalidade de relato de experiência, a partir da vivência de alunos de graduação, pós graduação e docentes que participam do projeto de extensão “UEL pela vida e contra o coronavírus” da Universidade Estadual de Londrina (UEL), em Londrina-PR, elaborado em resposta à chamada pública 09/2020 da Fundação Araucária de Apoio ao Desenvolvimento Científico e Tecnológico do Estado do Paraná (FA) em parceria com a Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (Seti) e a Secretaria de Estado da Saúde (Sesa).

As atividades se iniciaram no dia 30 de março de 2020 e são desenvolvidas na Pró-Reitoria de Extensão da UEL, no campus da universidade. O projeto possui diversas frentes, como *call center* municipal, atendimento na plataforma de telemedicina estadual, atendimento à população idosa em vulnerabilidade, atenção às divisas rodoviárias do Paraná, apoio aos serviços de vigilância epidemiológica municipal e regional e atuação junto às Regionais de Saúde. Nesse relato, serão detalhadas as ações relacionadas à central de informações. Participam nessa frente do projeto 12 alunos bolsistas, nove alunos colaboradores, duas pós-graduandas e quatro docentes da universidade. Entre os acadêmicos, há estudantes dos últimos anos dos cursos de enfermagem, farmácia, medicina, psicologia e serviço social, de universidades públicas e privadas. O espaço físico utilizado para o desenvolvimento das atividades consta de salas com equipamentos disponíveis, tais como computadores, telefones e demais materiais necessários para o atendimento remoto da população. Todos os profissionais e alunos fazem uso ininterrupto de máscaras, respeitam o distanciamento e cada um é responsável pela desinfecção do seu posto de trabalho. O atendimento ocorre de segunda a sexta-feira, das 7h às 22h, com três turnos. Cada turno é composto de 4 a 7 alunos e um orientador, pós-graduando ou docente da universidade, tendo a atividade somado 2046 ligações nos primeiros 60 dias de funcionamento.

São realizados atendimentos para orientação da população em geral, sobre proteção individual e coletiva, uso correto de equipamentos de proteção individual, triagem de pacientes sintomáticos, atendimento de dúvidas relacionadas a leis e decretos, encaminhamento a atendimento médico de acordo com o fluxo municipal e estadual, tanto pelo telefone (Disk Coronavírus do município de Londrina) quanto pela plataforma de Telemedicina do Paraná, com abrangência a todos os cidadãos paranaenses por meio de um aplicativo de celular. As orientações realizadas à população são pautadas nas recomendações nacionais do Ministério da Saúde e Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), compiladas em um guia de “Perguntas e Respostas” elaborado pelos colaboradores do projeto. Cada atendimento realizado é registrado em formulário, para coleta de dados com intuito de posteriormente traçar um perfil epidemiológico.

RESULTADOS

O projeto de extensão foi idealizado a partir da necessidade de intervenção das universidades para o enfrentamento da pandemia da Covid-19, declarada pela OMS em março de 2020. Inserir profissionais da saúde em formação no atendimento à população é benéfico não apenas para quem recebe atendimento, mas também para crescimento pessoal e profissional de cada aluno e professor. Ressalta-se que no projeto “UEL pela vida e contra o coronavírus” atuam profissionais de diferentes áreas, promovendo um crescimento mútuo, trabalho em equipe e multidisciplinaridade e propiciando a relação ensino-serviço.

É importante destacar que o atendimento a distância evita que os pacientes precisem sair do isolamento para procurar os serviços de saúde. Dessa maneira, as pessoas se preservam das possibilidades de contaminação no transporte público e nos próprios locais de atendimento. Além disso, pacientes infectados ou com suspeita de Covid-19 podem permanecer em quarentena e diminuir a circulação do vírus.

DISK CORONAVÍRUS MUNICIPAL

As atividades se iniciaram no dia 30 de março com treinamento e acompanhamento por parte de profissionais da Vigilância Epidemiológica do município de Londrina. O atendimento por número de 0800 já estava sendo realizado por parte da prefeitura, logo, a primeira semana foi de transição e adaptação para que a estrutura física da Universidade e capacitação dos participantes do projeto.

Cada atendimento realizado por parte dos acadêmicos era um novo aprendizado. Desde o início havia um manual com as perguntas possivelmente mais frequentes, onde cada um poderia pesquisar sempre que necessário. Interessante, porém, que outras questões foram surgindo. Assim, em cada atendimento o acadêmico e seu orientador buscam a informação necessária, anexam a uma pasta comum a todos e, com isso, os materiais disponíveis para consulta foram se tornando mais completos e pormenorizados.

Em seguida, começou o teleatendimento médico municipal à população. Nesse sentido, os alunos puderam não apenas identificar os sintomas e encaminhar o usuário a um serviço de saúde, como agendar consultas on-line, garantindo uma melhor logística e menor exposição desse usuário, visto a necessidade de distanciamento social.

PLATAFORMA TELEMEDICINA PARANÁ

Concomitantemente, aconteceu o lançamento da plataforma Telemedicina Paraná, uma ferramenta para resolução de dúvidas, triagem e atendimento médico e psicológico à população paranaense, com envolvimento da Sesa-PR, Seti-PR e demais universidades estaduais.

Nesse sentido, o usuário passa por uma pré-triagem realizada por robô que identifica necessidade ou não de atendimento. Uma vez encaminhado pelo sistema, o acadêmico tem a oportunidade de prestar atendimento ao usuário, identificando as informações epidemiológicas inerentes, sinais e sintomas que possam ser sugestivos da doença, orientar em relação aos cuidados e, caso identifique necessidade de atendimento, encaminhar para atendimento médico ou psicológico. Há profissionais médicos e psicólogos disponíveis para acolhimento desses casos, inclusive sendo possível realização de pedidos de exames, prescrições de medicamentos e atestados médicos, respeitando os pressupostos legais estabelecidos pelo conselho regional de medicina e psicologia. É importante ressaltar que o usuário tem a liberdade de reabrir a conversa encerrada sempre que necessário, buscando novo atendimento até que sua saúde seja restabelecida.

Além da questão biológica inerente aos atendimentos, os acadêmicos e orientadores acabam conhecendo outras realidades, outras regiões do estado e peculiaridades de municípios de pequeno, médio e grande porte, bem como zona rural e urbana. A pandemia e isolamento social estão acelerando nossa adaptação a essa nova forma de ajudar as pessoas. Esta é a possibilidade de atender à distância de forma segura, principalmente pessoas que estão em regiões mais afastadas das grandes metrópoles, mas que ainda assim têm acesso à internet, levando conhecimento e experiência sem a preocupação com a necessidade de deslocamento. Isto já acontece por meio de interconsulta à distância, através da qual o médico especialista auxilia o generalista nos casos mais raros e difíceis, serviço este oferecido também pela Universidade Estadual de Londrina.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

As estratégias de distanciamento social, quarentena e isolamento que foram aplicadas para reduzir a transmissibilidade da Covid-19 são necessárias atualmente. Nesse contexto, a importância do uso da telessaúde para prestar assistência pode ser uma alternativa interessante. Com a grande quantidade de tecnologias de informação e comunicação em desenvolvimento, é importante conhecer seus resultados e ganhos que podem ser seguidos para outros problemas de saúde.

As duas atividades descritas nesse relato trazem potencialidades da utilização da telessaúde, tão oportuna nos tempos atuais e que, possivelmente, deve tornar-se cada vez mais utilizada e frequente. Além disso, apontam para a necessidade da intensificação de atividades que relacionem universidade e comunidade, claramente vistas na inserção desses alunos em sua região e famílias, sendo atores de transformação social.

Em uma época onde há mais dúvidas do que certezas em relação à pandemia, e a população fica confusa com a quantidade de informações disponíveis por meio de mídias sociais e imprensa, é fundamental ter um canal de comunicação eficaz e de fácil utilização para acolhimento dessa população, e o projeto de extensão “UEL pela vida, contra o coronavírus”, especificamente na frente de atendimento remoto por meio de atendimento telefônico e pela plataforma de Telemedicina do Paraná, tem desempenhado esse papel.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020.** Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2). Diário Oficial da União 2020;
- CAETANO, Rosângela et al. **Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19:** uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cadernos de Saúde Pública, v. 36, p. e00088920, 2020.
- ERON, Lawrence et al. **Treating acute infections by telemedicine in the home.** Clinical infectious diseases, v. 39, n. 8, p. 1175-1181, 2004.
- HOLLANDER, Judd E.; CARR, Brendan G. **Virtually perfect? Telemedicine for COVID-19.** New England Journal of Medicine, v. 382, n. 18, p. 1679-1681, 2020.
- LEE, Shaun Wen Huey et al. **Comparative effectiveness of telemedicine strategies on type 2 diabetes management:** a systematic review and network meta-analysis. Scientific reports, v. 7, n. 1, p. 1-11, 2017.
- LI, Heng et al. **Coronavirus disease 2019 (COVID-19):** current status and future perspective. International journal of antimicrobial agents, p. 105951, 2020.
- SMITH, Anthony C. et al. **Telehealth for global emergencies:** Implications for coronavirus disease 2019 (COVID-19). Journal of telemedicine and telecare, p. 1357633X20916567, 2020.
- TANG, Paul C.; SMITH, Mark D. **Democratization of health care.** Jama, v. 316, n. 16, p. 1663-1664, 2016.
- ZHOU, Xiaoyun et al. **The role of telehealth in reducing the mental health burden from COVID-19.** Telemedicine and e-Health, v. 26, n. 4, p. 377-379, 2020.

NOVAS PERSPECTIVAS PARA AS PROFISSÕES DE ENFERMAGEM E FARMÁCIA NA TELESSAÚDE

Edimara Rafaelli Balzer¹

Pollyanna Maria Kalempa Panazzolo²

Fernanda Gabriele Tizoni Barbosa³

Carla Luiza da Silva⁴

RESUMO

O uso de tecnologias da informação e telecomunicações se expandiu rapidamente e diante do cenário epidemiológico atual, vê-se a necessidade de novas normas e rotinas nas profissões da saúde e vigilância. A telessaúde chega de maneira abrupta e inovadora para contribuir com as formas de atendimento à população, possibilitando assim a relação profissional-usuário a distância, com medidas como: atendimento pré-clínico; suporte assistencial; consultas; monitoramento e diagnóstico. Trata-se de um relato de experiência de acadêmicas de farmácia e enfermagem sobre o uso da telessaúde. Entende-se que a aplicação da telessaúde pode melhorar o acesso do usuário aos cuidados de saúde, além de possibilitar um atendimento mais eficaz e seguro para os envolvidos. São necessárias mais pesquisas para explorar serviços focados no paciente e para avaliar os resultados econômicos, humanísticos e clínicos dos serviços de tele farmácia e tele enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Consulta remota. Telefarmácia. Teleenfermagem.

ABSTRACT

The use of technologies and telecommunications has expanded rapidly and given the current epidemiological scenario, there is a need for new standards and routines in the health and surveillance professions. Telehealth arrives in an abrupt and innovative way to contribute to the forms of assistance to the population, thus enabling the distance professional-user relationship, with measures such as: pre-clinical care; assistance support; consultations; monitoring and diagnosis. This is an experience report by pharmacy and nursing students on the use of telehealth. It is understood that the application of telehealth can improve the user's access to health care, in addition to enabling a more effective and safe service for those involved. More research is needed to explore patient-focused services and to assess the economic, humanistic and clinical results of tele pharmacy and tele nursing services.

KEYWORDS: Remote query, Telepharmacy, Telenurse

1 Acadêmica de Farmácia da Universidade Estadual de Ponta Grossa - Paraná.

2 Acadêmica de Farmácia da Universidade Estadual de Ponta Grossa - Paraná.

3 Acadêmica de Enfermagem da Universidade Tuiuti do Paraná - Paraná.

4 Enfermeira. Doutora em Ciências pela Universidade de São Paulo. Docente adjunta no Departamento de Enfermagem e Saúde Pública da Universidade Estadual de Ponta Grossa - Paraná.

INTRODUÇÃO

Diante da difusão epidemiológica mundial da infecção pelo Coronavírus - SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*) (BRASIL, 2020a), ocorreu a necessidade de novas normas e rotinas nas profissões da saúde e vigilância epidemiológica.

Dentre as mudanças de rotinas e controle da transmissibilidade do vírus, a que ganhou notoriedade mundial foi a imposição do isolamento social, pois gerou necessidade de inovar hábitos que até outrora eram raros ou inexistentes (OMS, 2020), levando ao estabelecimento de novas formas de atendimento à população.

Foi por causa desta necessidade de mudança que o Governo Federal, em 20 de março de 2020, regulamentou por meio da Portaria 467 a operacionalização de medidas de enfrentamento da epidemia de Covid-19, autorizando a interação profissional-usuário a distância, com medidas como: atendimento pré-clínico; suporte assistencial; consultas; monitoramento e diagnóstico, realizados por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC), no âmbito do SUS (BRASIL, 2020b).

Neste aspecto, diversos conselhos aprovaram a atuação remota, dentre eles, medicina, enfermagem, farmácia e psicologia. Alguns itens sobre a Farmácia e a Enfermagem serão apresentados a seguir.

ATENDIMENTO REMOTO NAS ÁREAS DE FARMÁCIA E ENFERMAGEM

Dentre os profissionais da saúde, pode-se citar o papel indispensável do farmacêutico. Ele é o último profissional no ciclo terapêutico, mas não menos importante. É quem recebe o paciente após passar pelo atendimento do médico, do enfermeiro. É quem está em contato direto com o paciente após receber indicação de tratamento e dá ao paciente as instruções necessárias para que se faça um uso racional do medicamento prescrito, ou seja; na dose certa, no horário certo, com a forma farmacêutica certa e pelo prazo certo (KHERER *et al.*, 2013). Assim, certamente o sucesso do tratamento indicado acontecerá.

O farmacêutico está dia após dia em contato com o paciente. Seja nas farmácias de dispensação, hospitais, laboratórios. Esse contato – que acontece principalmente nas farmácias – também foi prejudicado por conta da pandemia. Muitos pacientes idosos, doentes crônicos evitam sair de casa para buscar seus medicamentos e acabam deixando de receber orientações que seriam indispensáveis para o bom êxito de seu tratamento. Diante disso, o uso de ferramentas tecnológicas se torna mais que necessário, para que a assistência ao usuário seja realizada da melhor forma e envolva os diversos profissionais que atuam no cuidado ao usuário, como o farmacêutico e o enfermeiro.

Neste sentido, o principal papel do Enfermeiro é o cuidar e está intrínseco a orientação ao usuário. O cuidar faz parte da base da enfermagem, sob o termo de ciência e arte com o conhecimento e habilidade. Para que o cuidado seja exímio é necessário compaixão e amor pela profissão, além do conhecimento (BARBOSA, SILVA, 2017).

O uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) na área da saúde é um tema antigo e houve a primeira referência em telessaúde em 1950, com imagens radiológicas sendo transmitidas por telefone nos Estados Unidos da América. No caso

da Covid-19 a telessaúde em enfermagem é imprescindível pois desta forma previne-se o contágio, tendo um possível diagnóstico de maneira online e mantendo à quarentena (BARBOSA, SILVA, 2017).

No que tange o uso da telessaúde nas diversas frentes de atendimento ao usuário neste momento da pandemia que há a necessidade de contar a experiência de acadêmicos no uso de uma plataforma.

EXPERIÊNCIA NA PLATAFORMA

Como estudantes da área da saúde, da Farmácia e da Enfermagem, a plataforma Victoria nos oferece um aprendizado imensurável. Podemos ver que a escolha pela área foi correta, pois o contato com o usuário, mesmo a distância, nos leva a desenvolver raciocínio clínico, prezando sempre pela saúde e estratificação de risco correta para um desfecho adequado para cada caso que chega através da plataforma.

É possível ainda perceber que a tecnologia presente na plataforma nos permite otimizar tempo, diminuir riscos e, ainda assim, possibilitar atendimento às pessoas, de maneira segura e eficaz, uma vez que nosso olhar sensível para as situações não se perde, mas sim, necessita estar mais aguçado.

A plataforma trouxe maior aprendizado aos bolsistas, auxiliando-os em seus futuros empregos. Nesta perspectiva, a plataforma também evidenciou algumas dificuldades, elencadas a seguir.

DIFICULDADES ENFRENTADAS

Pensamos que uma das maiores dificuldades, principalmente no início, foi saber estratificar um paciente suspeito de Covid-19, pois é algo novo, com sintomas diferentes de paciente para paciente, e que sofre constante atualização na forma de identificação. Não encaminhar para consulta médica, ou mesmo orientar para isolamento domiciliar alguém potencialmente infectado, era algo que nos assustava, mas com o tempo a experiência vem e o processo acaba se tornando mais fácil, mais lógico e tranquilo.

Um dos principais problemas no atendimento online é a forma de abordagem ao público. No caso dos atendimentos, com o decorrer dos dias trabalhados foi se compreendendo melhor como abordar os pacientes com a ajuda do roteiro de atendimento repassado pelos orientadores, o que acabou oportunizando maior autonomia e segurança nos atendimentos. Sendo assim, entende-se que a telessaúde abre mais uma oportunidade de trabalho aos farmacêuticos e enfermeiros e se torna uma nova forma de olhar as nossas profissões.

PERSPECTIVAS NAS ÁREAS DE FARMÁCIA E ENFERMAGEM

Do ponto de vista atual, claramente percebe-se que a rotina da saúde irá ser diferente daqui em diante. A pandemia está mostrando o quão importante é a integração das

especialidades, a chamada multidisciplinaridade. Médicos, enfermeiros, farmacêuticos, psicólogos, fisioterapeutas, juntamente com tantos outros profissionais, estão envolvidos em uma teia, onde cada um tem importância indiscutível. É necessário diagnosticar, mas é necessário cuidar. É preciso analisar, mas também é preciso avaliar. É necessário prescrever o medicamento, mas, necessário também, é tê-lo disponível na dose correta e da forma adequada. Fica clara, também, a necessidade da expansão do atendimento desses profissionais através dos meios tecnológicos.

Em se tratando da telefarmácia, esta tem por objetivo oferecer serviços já desenvolvidos, que incluem seleção de medicamentos, revisão e distribuição de pedidos, aconselhamento e monitoramento de pacientes e prestação de serviços clínicos (LE, TOSCANI, COLAIZZI, 2018). Certamente, é difícil, não só na telefarmácia, mas em todas as outras profissões, obter informações adequadas, realizar uma anamnese completa e poder orientar o paciente a fazer a terapia adequada de forma remota. Porém, é algo que deve acontecer e melhorar nos próximos anos.

Quanto à Enfermagem, o principal problema é o contato para passar a segurança ao paciente, por isso, em teleatendimentos é de suma importância que exista grau de conhecimento para aplicar toda teoria e ao mesmo tempo ter flexibilidade para passar a mesma segurança que é passada presencialmente.

O atendimento presencial nunca será substituído, mas a assistência ao paciente deverá ocorrer sempre, presencial ou remotamente. Considerando o envelhecimento da população, a dificuldade de acesso ao acompanhamento farmacoterapêutico, é possível compreender porque o cenário da telessaúde se faz viável e importante para o momento, além de ser uma solução muito promissora.

REFERÊNCIAS

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 Abril de 2020a.

BRASIL. Ministério da Saúde. **PORTARIA Nº 467, DE 20 DE MARÇO DE 2020.** Dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de Telemedicina, com o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional previstas no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, decorrente da epidemia de COVID-19. Brasília, 2020b.

Barbosa IA, Silva MJP. **Cuidado de enfermagem por telessaúde: qual a influência da distância na comunicação?** Rev. Bras. Enferm. vol.70 no.5. Brasília Sept/Oct.2017. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-71672017000500928&lng=en&nrm=iso&tlng=pt. Acesso em: 27 de jun de 2020.

Kehrer JP, Eberhart G., Wing M., Horon K. **O papel da farmácia em um contínuo de saúde moderno.** Lata. Pharm. J. v. 146. p:321–324. 2013.

Le T., Toscani M., Colaizzi J. **Telefarmácia: Um Novo Paradigma para Nossa Profissão.** J. Pharm. Pract. 2018.

World Health Organization (WHO). **WHO Director-General’s opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 3 March 2020.** 2020. Disponível em: <<https://www.who.int/dg/speeches/detail/who-director-general-s-opening-remarks-at-the-media-briefing-on-covid-19---3-march-2020>.> Acesso em: 27 de jun de 2020.

CONTRIBUIÇÕES DAS ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NO TELEMEDICINA PARANÁ NO INTERNATO DE ENFERMAGEM

*Priscila Alvim De Lima*¹

*Verônica Lopes Gervásio*¹

*Júlia Otênio Porcinelli*¹

*Anna Karolina de Almeida Campos*¹

*Natália Maria Maciel Guerra Silva*²

*Cristiano Massao Tashima*³

*Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo*⁴

*Ricardo Castanho Moreira*⁵

*Emiliana Cristina Melo*⁶

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo relatar as contribuições das atividades desenvolvidas no Telemedicina Paraná para o atendimento parcial dos propósitos do internato em Enfermagem. Para tanto, são apresentadas as peculiaridades do internato, as quais são majoritariamente práticas, frente a pandemia. Com a suspensão destas atividades, devido ao momento epidemiológico vivenciado mundialmente, parte destas atividades estão sendo desenvolvidas no contexto dos atendimentos realizados no Telemedicina Paraná. No contexto do desenvolvimento de tais atividades, considera-se o grande aprendizado com a utilização do novo formato de atendimento, salientando o aproveitamento dos discentes em quesitos parciais para atividades propostas para o internato em Enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Enfermagem; Infecções por Coronavírus; Internato não médico; Telemedicina.

ABSTRACT:

This paper aims to report the contributions of the activities developed at Telemedicine Paraná to partially meet the purposes of the nursing internship. For that, the peculiarities of the boarding school are presented, which are mostly practical, in face of the pandemic. With the suspension of these activities, due to the epidemiological moment experienced worldwide, part of these activities are being developed in the context of the services provided at Telemedicina Paraná. In the context of the development of such activities, great learning is considered with the use of the new service format, highlighting the use of students in partial questions for activities proposed for the nursing internship.

KEYWORDS: Nursing; Coronavirus infections; Non-medical internship; Telemedicine.

¹ Graduada em Enfermagem. Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes- Paraná, Brasil.

² Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

³ Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Professor Adjunto do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

⁴ Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

⁵ Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Professor Adjunto do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná, Brasil.

⁶ Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Professora Adjunta do curso de Enfermagem na Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes- Paraná, Brasil.

INTRODUÇÃO

Ao final do ano de 2019, na China, foi identificado um surto de uma doença causada por um novo coronavírus. A doença chamada de Covid-19, atinge o trato respiratório do indivíduo contaminado, e possui um espectro muito amplo. Disseminada mundialmente, foi classificada como pandemia (BRASIL, 2020).

Este evento determinou várias mudanças, como a necessidade de impedir a aglomeração de pessoas para diminuir a propagação do vírus. Dentre as atividades suspensas, foram incluídas as práticas clínicas do internato de enfermagem, que ocorrem no último ano do curso.

Neste cenário, o Governo do Estado do Paraná desenvolveu o Telemedicina Paraná para atendimentos a distância, objetivando medidas de enfrentamento à Covid-19 sem a necessidade da procura por um serviço de saúde presencial. Os atendimentos são realizados por equipes da área da saúde, como docentes, discentes, médicos e psicólogos do estado (PARANÁ, 2020).

A maior proporção dos discentes do último ano de enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná/UENP (83%), em período de internato, se engajaram nas medidas de enfrentamento à Covid-19, atuando diretamente no Telemedicina Paraná. Diante disso, o objetivo deste estudo é relatar as contribuições das atividades desenvolvidas como atendentes do Telemedicina na formação do discente de enfermagem em período de internato.

INTERNATO EM ENFERMAGEM

O ensino-aprendizagem na enfermagem busca a articulação da teoria com a prática, baseando-se na aprendizagem de competências para transformar os conhecimentos em habilidades e atitudes (PRADO; PRADO; REIBNITZ, 2011).

O estágio curricular supervisionado, denominado internato curricular em enfermagem, visa o crescimento do aluno a partir de competências profissionais adquiridas que favorecerão o desenvolvimento das competências necessárias ao trabalho. Propicia ao acadêmico a visão profissional de forma ampla e concreta, proporcionando experiências de âmbito técnico-científico, com o desenvolvimento de funções com responsabilidade, ética, liderança, capacidade de comunicação e tomada de decisões (PRADO; PRADO; REIBNITZ, 2011).

Considerado pelos egressos como experiência acadêmica significativa, é rico espaço de discussão, reflexão e aprendizagem. (VANNUCHI et al, 2012). Durante o internato, os alunos do último ano do curso desenvolvem as habilidades que aprenderam em todo o período anterior a sua formação, as quais serão essências no exercício da profissão. Esperam-se dos internos atitudes ativas em busca do saber, inovações, superação de desafios e a iniciativa necessária para realizar atividades educativas que estimulem a aprendizagem significativa para sua equipe de trabalho (SIMÕES et al, 2013).

As mudanças decorrentes da pandemia, tratada neste estudo como risco de contaminação aos alunos em internato, que cessaram suas atividades práticas em unidades de saúde, está sendo favorecida pela atuação no Telemedicina Paraná, que permite a inovação e superação dos inúmeros desafios das transformações decorrentes do aprendizado em tempos de pandemia.

ATENDIMENTO NO TELEMEDICINA PARANÁ COM ÊNFASE NA COVID-19 E O INTERNATO EM ENFERMAGEM

○ Telemedicina Paraná contribui na assistência prestada à população, otimizando tempo, a capacidade dos serviços, reduzindo gastos e trazendo maior segurança e agilidade no tratamento. Espera-se que esta ferramenta perdure após a pandemia, ajudando a desafogar o sistema de saúde, com necessária adaptação dos profissionais e inclusão deste novo modelo nas instituições de ensino em saúde, fazendo parte da formação dos discentes.

Para o desenvolvimento destas atividades, os discentes do curso de enfermagem UENP passaram por momentos de adaptação referentes a algumas atribuições, antes desenvolvidas nas Unidades Básicas de Saúde no período de internato. Destas atribuições, destacam-se a inserção do estudante no processo de trabalho da equipe; desenvolvimento de práticas assistenciais; aplicação da Sistematização da Assistência de Enfermagem; intervenções nas práticas assistenciais fundamentadas no conhecimento teórico; participação das ações administrativas em relação aos funcionários, como a supervisão, orientação e educação continuada; participação do processo de previsão, provisão, manutenção de recursos materiais; a elaboração e execução de projeto de educação permanente, escalas de trabalho, dentre outros.

Após análise das portarias estabelecidas para o momento de pandemia, bem como a previsão da inserção do Telemedicina no futuro da saúde pública, foram levantadas as possíveis atividades a serem realizadas a distância através do Telemedicina Paraná, envolvendo a inserção do estudante no processo de trabalho da equipe de forma holística e identificando os sinais e sintomas através da conversa realizada, podendo assim levantar diagnósticos de enfermagem e intervenções de orientação e encaminhamento.

Inclui-se, neste contexto, a participação das ações administrativas, realizando fluxos de trabalho, escalas, reuniões, educação continuada e permanente, além de orientações para a equipe de trabalho e para pacientes; participação do processo de previsão, provisão e manutenção de recursos materiais necessários para as ações presenciais que acontecem in loco na direção do campus Luiz Meneghel na UENP, como a provisão de álcool gel para higienização das mãos, álcool 70% para higienização de superfícies, uso adequado de máscaras, manuseio de alimentos e recipientes durante o expediente e outras orientações a equipe quanto aos hábitos de prevenção pertinentes a prevenção da doença.

○ trabalho em equipe também é uma das práticas que está sendo desenvolvida, envolvendo a ligação entre os serviços e reduzindo o número de falhas na comunicação, quando é necessária a concentração e o desenvolvimento do vínculo de confiança entre a equipe.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, é possível observar que junto ao surgimento da pandemia podemos utilizar ferramentas inovadoras para o sistema de saúde, fazendo com que futuros enfermeiros em meio ao internato e outros profissionais da saúde, possam vivenciar um momento único de aprendizagem, por meio de uma nova tecnologia para a realização de atividades específicas, neste interim, a distância. É importante destacar que, neste modelo, a comunicação escrita e o acesso visual por meio de câmeras celulares, é o instrumento mais valioso de coleta de dados, sendo essencial para coletar dados de forma correta e abrangente, proporcionando a avaliação do paciente e a correta condução do caso.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Plano de contingência da FIOCRUZ diante da Pandemia da doença pelo SARS-CoV-2 (COVID-19)**; 2020. Disponível em: https://portal.fiocruz.br/sites/portal.fiocruz.br/files/documentos/plano_de_contingencia_corona_final_2020-03-13_v1.pdf. Acesso em 10 Jun. 2020.

PARANÁ. Governo do Paraná. **Governo do Paraná implanta telemedicina para atendimentos da COVID-19**. 14 de abril de 2020. Disponível em: <http://www.paranacooperativo.coop.br/ppc/index.php/sistema-ocepar/comunicacao/2011-12-07-11-06-29/ultimas-noticias/127387-saude-iii-governo-do-parana-implanta-telemedicina-para-atendimentos-da-covid-19>. Acesso em 13 Jun. 2020.

PRADO, R.A; PRADO, M.L; REIBNITZ, K.S. **Desvelando o significado da avaliação no ensino por competência para enfermeiros educadores**. Revista Eletrônica de Enfermagem, v. 14, n. 1, p: 1 a 13, 2011 Disponível em: http://www.fen.ufg.br/fen_revista/v14/n1/pdf/v14n1a13.pdf. Acesso em 17 Jun 2020.

VANNUCHI, M.T.O; LIMA, J.V.C; SILVA, L.G.C, et al **O internato de enfermagem no currículo integrado**. In: Kikuchi EM G, MHDM, organizadoras. Currículo integrado: a experiência do curso de enfermagem da Universidade Estadual de Londrina. UEL; 2012. p. 179-92.

SIMÕES, T.R; VANNUCHI, M.T.O; ROSSANEIS, M.A, et al. **Educação continuada: concepção de enfermeiros em hospital filantrópico de alta complexidade** Revista de Enfermagem UERJ, v. 21, n. 3, p: 642-7, 2013.

ATUAÇÃO NA TELEMEDICINA PARANÁ: EXPERIÊNCIA DE ACADÊMICOS DA ÁREA DA SAÚDE DA UEM EM TEMPOS DE PANDEMIA

Isabely Maria Bernardino dos Santos¹

Jéssica Loubak Paes¹

João Felipe Hermann Costa Scheidt²

Joel Mesquita Cruz Junior²

Hellen Pollyanna Mantelo Cecilio³

Viviani Camboin Meireles⁴

RESUMO

A partir da identificação de uma nova cepa de coronavírus em seres humanos, causando uma síndrome respiratória grave e inúmeros óbitos, as autoridades de saúde internacionais declararam Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional, em janeiro de 2020. Tal decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus. Diante do avanço da pandemia, os sistemas de saúde de todo o mundo precisaram se reorganizar para atender a nova demanda e, no Estado do Paraná não foi diferente. A inovação a partir da Telemedicina Paraná possibilitou um canal aberto entre profissionais da saúde e a população, auxiliando na disseminação de conhecimento científico de forma que os incorporem essas informações em seu cotidiano. Em suma, consideramos que a Telemedicina Paraná tem se destacado como uma ferramenta importante para o controle da pandemia no estado, visto que possibilita ações remotas que minimizam a circulação de pessoas e consequentemente, a velocidade do contágio pelo novo coronavírus.

PALAVRAS-CHAVE: Infecções por Coronavirus; Telemedicina; Saúde Pública.

ABSTRACT

From the identification of a new strain of coronavirus in humans, causing a severe respiratory syndrome and numerous deaths, the international health authorities declared a Public Health Emergency of International Importance in January 2020. This decision sought to improve the coordination, cooperation and global solidarity to stop the spread of the virus. Faced with the advance of the pandemic, health systems around the world needed to reorganize to meet the new demand, and in the state of Paraná it was no different. The innovation from Telemedicina Paraná enabled an open channel between health professionals and the population, helping to disseminate scientific knowledge so that they incorporate this information into their daily lives. In short, we consider that Telemedicine Paraná has stood out as an important tool for the control of the pandemic in the state, since it enables remote actions that minimize the circulation of people and, consequently, the speed of contagion by the new coronavirus.

KEYWORDS: Coronavirus Infections; Telemedicine; Public Health.

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

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

3 Enfermeira. Doutora em enfermagem. Docente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Orientadora na Ação de extensão contra o novo Coronavírus, Chamada Pública 09/2020.

4 Enfermeira. Doutora em enfermagem. Docente do curso de Graduação em Enfermagem da Universidade Estadual de Maringá. Coordenadora na Ação de extensão contra o novo Coronavírus, Chamada Pública 09/2020.

INTRODUÇÃO

Em 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial da Saúde (OMS) foi alertada sobre casos de pneumonia na cidade de Wuhan, província de Hubei, na República Popular da China. Tratava-se de uma nova cepa de coronavírus, não identificada antes em seres humanos (OPAS/OMS BRASIL, 2020).

Os coronavírus estão por toda parte; são a segunda principal causa de resfriado comum (após rinovírus) e, até as últimas décadas, raramente causavam doenças graves em humanos (OPAS/OMS BRASIL, 2020). Ao todo, sete coronavírus humanos já foram identificados: HCoV-229E, HCoV-OC43, HCoV-NL63, HCoV-HKU1, SARS-CoV, MERS-CoV e o, mais recente, SARS-CoV-2. Esse novo coronavírus é o responsável por causar a doença Covid-19 (OPAS/OMS BRASIL, 2020).

Em 30 de janeiro de 2020, a OMS declarou que esse surto constituía-se como uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (ESPII), o mais alto alerta previsto no Regulamento Sanitário Internacional. Essa decisão buscou aprimorar a coordenação, a cooperação e a solidariedade global para interromper a propagação do vírus (BRASIL, 2020).

No Brasil, as primeiras ações referentes à pandemia de Covid-19 começaram em fevereiro, com a repatriação dos brasileiros que viviam em Wuhan, epicentro da pandemia. Em 26 de fevereiro de 2020, o país confirmou a primeira contaminação, enquanto a Europa já confirmava centenas de casos e mortes decorrentes da Covid-19. O primeiro caso confirmado foi em São Paulo: homem de 61 anos com histórico de viagem para Itália, região da Lombardia (BRASIL, 2020).

Com o advento da pandemia, os sistemas de saúde de todo o mundo precisaram se reorganizar para atender a nova e crescente demanda de pacientes, no Estado do Paraná não foi diferente. Entre as ações promovidas pelo Governo Estadual, destacamos o treinamento de profissionais que atuam nas Unidades de Terapia Intensiva (UTI) e na triagem de pessoas sintomáticas respiratórias; o controle das visitas em instituições de longa permanência de idosos; a restrição da entrada de cuidadores e acompanhantes sintomáticos respiratórios; a mobilização de estudantes de medicina e enfermagem dos últimos anos de graduação para atuarem junto aos profissionais de saúde em diversas frentes de trabalho, visando principalmente ações de educação em saúde e orientações sobre formas de transmissão do vírus, bem como triagem de sinais e sintomas relacionados à doença, entre outras.

Outra medida essencial adotada pelo estado foi a criação da plataforma, denominada Telemedicina Paraná. Por meio de um aplicativo de smartphone, a população tem acesso a atendimento médico e psicológico. Além disso, o aplicativo é uma forma de monitorar a saúde da população, ação de extrema importância frente à pandemia de Covid-19.

O atendimento na plataforma acontece a partir da identificação do usuário, com dados pessoais e uma triagem feita por inteligência artificial, que identifica a presença de sinais e sintomas possivelmente relacionados à infecção pelo Sars-Cov-2 e ainda, usuários que tiveram contato com pessoas positivas. Posteriormente, os usuários são encaminhados ao atendimento com bolsistas, que foram selecionados a partir da parceria do Governo do Estado com a Fundação Araucária e as Universidades Estaduais, que complementam a

triagem já iniciada. Os profissionais de saúde, bolsistas e voluntários na plataforma advém de várias cidades do Paraná.

Os bolsistas são, em sua maioria, estudantes dos cursos de Enfermagem e Medicina das Universidades Estaduais, que realizam triagem por meio de troca de mensagens de texto, seguindo normas e protocolos estabelecidos, a fim de encaminhar adequadamente os usuários. Observamos que o aplicativo se mostra como uma ferramenta de aproximação entre os usuários, os estudantes e os profissionais da saúde, oferecendo um canal seguro de troca de informações, pelo qual as dúvidas sobre o coronavírus, a Covid-19 e as formas de prevenção da doença são sanadas.

A nossa participação nos atendimentos iniciou em meados de abril, quando no Paraná existiam aproximadamente 1200 casos e 50 óbitos. Durante a primeira semana, os atendimentos foram poucos, porém, a plataforma ainda era desconhecida da população e a divulgação era incipiente. Com o passar das semanas, houve aumento exponencial no número de casos e conseqüentemente, a procura por atendimentos na plataforma também cresceu.

Entretanto, deve-se considerar também como um fator importante, o aumento na divulgação da plataforma em mídias digitais e redes de televisão. Durante o segundo mês de funcionamento da plataforma, os atendimentos cresceram semana após semana, seguindo o ritmo do aumento no número de casos confirmados no Paraná.

Percebemos que esse canal aberto entre profissionais da saúde e a população, tem auxiliado a disseminar conhecimento científico de forma que os usuários do aplicativo entendem e incorporem essas informações em seu cotidiano. Reiteramos que, em tempos de pandemia, a demanda do Sistema Único de Saúde aumentou e impôs a necessidade de adaptar os atendimentos aos usuários. Desta forma, destaca-se que o teleatendimento tem sido uma ferramenta fundamental para diminuir as filas nos Prontos Atendimentos e Unidades Básicas de Saúde em todo o estado do Paraná.

Nesses meses após a implantação da Telemedicina Paraná, os atendimentos remotos tem evitado que os usuários busquem atendimentos presenciais sem necessidade. Assim, evita de quem não necessita de um atendimento imediato abstraia-se do isolamento social, não se expondo no deslocamento e nem no ambiente hospitalar desnecessariamente. Ainda, por meio do teleatendimento é possível identificar, diagnosticar, orientar e conduzir cada usuário de acordo com a sua necessidade.

Em tempos de Fake News, a plataforma tem desempenhando um papel imprescindível para a população, colaborando com a ciência, considerando que muitos usuários procuram por informações confiáveis, vindas de profissionais e futuros profissionais comprometidos com a saúde e o conhecimento científico.

Além disso, a quarentena geralmente é uma experiência desagradável para quem passa por ela. A separação dos entes queridos, a perda de liberdade, a incerteza sobre a doença e o tédio podem, ocasionalmente, criar efeitos graves. Em surtos anteriores, com necessidade de quarentena, foram relatados suicídios e raiva substancial gerada após sua imposição (BROOKS et al, 2020). Considerando esses resultados negativos de pandemias anteriores, o estado do Paraná, além de atender pacientes com sintomas respiratórios, ampliou o atendimento da plataforma para pessoas que necessitam de acolhimento psico-

lógico. Esse atendimento é ofertado por meio de orientação, escuta e tomada de condutas terapêuticas de acordo com as necessidades de cada usuário, reduzindo as angústias e sofrimentos que a pandemia e o isolamento social podem gerar na vida das pessoas.

Destarte, alterações na plataforma como a melhoria na estabilidade e adição de novos recursos, como a notificação direta e o atendimento psicológico, somados a ampla divulgação da plataforma, refletiu em um aumento importante no número de atendimentos.

Diante do cenário atual, a sociedade brasileira e especialmente, os paranaenses, estão experimentando nova forma de cuidado, triagem e atendimento: por via remota. A partir dessa experiência com a Covid-19, inúmeros questionamentos e possibilidades de utilização da plataforma surgem como perspectivas de solução e enfrentamento para outras situações e doenças.

Entre as diversas situações e doenças que afligem a população, a epidemia de dengue no Paraná apresenta dados alarmantes e necessidade urgente de novas estratégias de controle, visto que nesse ano de 2020 atingimos número recorde de casos. A plataforma poderia ser utilizada como um recurso para a primeira orientação e atendimento, além de permitir a identificação específica de localidades mais afetadas, devido ao número de casos, identificando os focos da doença no estado.

Considerando que grande parte dos atendimentos para dengue não necessitam de coleta de exames para o diagnóstico, sendo possíveis a partir da história natural da doença e dos sintomas e sinais clínicos, os atendimentos remotos via plataforma poderiam refletir em melhor gestão dos casos, identificar situações de risco para melhor transferência e atendimento aos usuários, além de gerar ações mais específicas e localizadas, sem sobrecarregar a atenção primária e as unidades de pronto atendimento, aliviando o sistema de saúde do estado para atendimentos dos casos mais graves, bem como situações que exigem atendimentos presenciais.

Em suma, consideramos que a Telemedicina Paraná tem se destacado como uma ferramenta importante para o controle da pandemia no estado, visto que possibilita ações remotas que minimizam a circulação de pessoas e consequentemente, a velocidade do contágio pelo novo coronavírus. Ainda, a experiência do teleatendimento tem sido ativa na formação de novos profissionais de saúde, que estarão preparados para realização de atendimentos remotos de qualidade, atendendo as necessidades dos usuários. Estes, também estão experimentando novas modalidades de cuidado em saúde, com ações e estratégias efetivas, que visam acelerar os atendimentos, bem como possibilitam a utilização dos serviços presenciais de forma racionalizada.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Brasil confirma primeiro caso da doença**. Brasília, 2020. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/noticias/agencia-saude/46435-brasil-confirma-primeiro-caso-de-novo-coronavirus>>. Acesso em: 22 de jun de 2020.

BROOKS, S. K.; WEBSTER, R. K.; SMITH, L. E.; WOODLAND, L.; WESSELY, S.; GREENBERG, N.; RUBIN, G. J. **The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of**

the evidence. The Lancet. DOI: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8).

OPAS/OMS BRASIL. **Folha informativa** – COVID-19 (doença causada pelo novo coronavírus). Brasília, 23 de junho de 2020. Disponível em: <https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6101:covid19&Itemid=875>. Acesso em: 22 de jun de 2020.

PARANÁ. **Decreto N° 4230**. Curitiba, 16 de março de 2020. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=390948>. Acesso em: 20 de jun de 2020.

CENTRAL DE TELEATENDIMENTO EM COMBATE À PANDEMIA DE COVID-19: EXPERIÊNCIA DO NORTE DO PARANÁ

Wendell Henrique Cândido Bueno¹

Isabela Padoveze¹

Fernanda Prado Marinho¹

Karina Valeska Zubari de Pontes¹

Emiliana Cristina Melo²

Cristiano Massao Tashima³

Ricardo Castanho Moreira⁴

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁵

Natália Maria Maciel Guerra Silva⁶

RESUMO

O SARS-CoV-2 é um vírus identificado como a causa de um surto de doença respiratória que possui uma alta transmissibilidade entre as pessoas. Essa pandemia está influenciando em todos os aspectos da vida cotidiana, com implicações de longo alcance, especialmente na área da saúde. Diante disso os serviços de saúde modificaram seu fluxo de trabalho visando a redução da taxa de transmissão do vírus. Tais mudanças envolveram a suspensão de procedimentos eletivos, redução de pessoal em todos os serviços e diminuição da jornada de atendimento na assistência básica. O objetivo deste trabalho é relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de enfermagem e participantes do Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da Universidade Estadual do Norte do Paraná (NEECOVID) durante os atendimentos remotos no aplicativo Telemedicina Paraná da Plataforma TELEATEND, descrevendo sua eficácia e evolução. Esta plataforma é extremamente inovadora e passa por constantes atualizações, ela permite que os acadêmicos revejam e compreendam a importância do raciocínio clínico no cotidiano de trabalho, para repensar e rediscutir a melhor conduta frente aos sinais e sintomas apresentados pelo paciente.

PALAVRAS-CHAVE: Infecções por Coronavírus; Isolamento Social; Consulta Remota.

1 Gradando (a) em Enfermagem. Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná.

2 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

3 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem e Vice-diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

5 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde, Pró-Reitora de Extensão e Cultura. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

6 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

ABSTRACT

SARS-CoV-2 is a virus identified as the cause of an outbreak of respiratory disease that has high transmissibility among people. This pandemic is influencing all aspects of daily life, with far-reaching implications, especially in the area of health. Therefore, health services have modified their workflow in order to reduce the transmission rate of the virus. Such changes involved the suspension of elective procedures, a reduction in personnel in all services and a reduction in the hours of assistance in primary care. The objective of this work is to report the experience of academics in the last year of the nursing course and participants of the Center for Studies and Coping of Covid-19 of the State University of Northern Paraná (NEECOVID) during remote calls in the Telemedicine Paraná application on the TELEATEND Platform, describing its effectiveness and evolution. This platform is extremely innovative and undergoes constant updates, it allows academics to review and understand the importance of clinical reasoning in daily work, to rethink and re-discuss the best conduct in the face of the signs and symptoms presented by the patient.

KEYWORDS: Coronavirus infections; Social isolation; Remote Query

INTRODUÇÃO

O SARS-CoV-2 é um vírus identificado como a causa de um surto de doença respiratória, que se deu origem em Wuhan - China em dezembro de 2019 (BRASIL, 2020a). Inúmeros pacientes no início do surto em Wuhan tinham algum vínculo com um grande mercado de frutos do mar e animais, sugerindo a disseminação de animais para pessoas. Porém, um número crescente de pacientes supostamente não teve exposição ao mercado de animais, indicando a ocorrência de disseminação de pessoa para pessoa. Atualmente, já está bem definido que esse vírus possui uma alta transmissibilidade entre as pessoas (ANVISA, 2020).

No Brasil em de março de 2020, a transmissão do novo Coronavírus passou a ser considerada comunitária, e em todo o território nacional (BRASIL, 2020b). Dessa forma, a Secretaria de Vigilância em Saúde do Ministério da Saúde (SVS/MS) realizou a adaptação do Sistema de Vigilância de Síndromes Respiratórias Agudas, visando orientar o Sistema Nacional de Vigilância em Saúde para a circulação simultânea do Coronavírus, influenza e outros vírus respiratórios no âmbito da Emergência de Saúde Pública de Importância Nacional (BRASIL, 2020b).

Essa pandemia está influenciando em todos os aspectos da vida cotidiana, com implicações de longo alcance, especialmente na área da saúde. Diante disso os serviços de saúde modificaram seu fluxo de trabalho visando a redução da taxa de transmissão do vírus. Tais mudanças envolveram a suspensão de procedimentos eletivos, redução de pessoal em todos os serviços e diminuição da jornada de atendimento na assistência básica (BRASIL, 2020c; BRASIL, 2020d).

Buscando auxiliar nas necessidades de atendimento à saúde da população, houve a necessidade de encontrar maneiras alternativas para amparar as demandas de pacientes e dar continuidade no sistema de saúde, entre estas medidas podemos ressaltar uma medida inovadora do governo do estado do Paraná, com uma ação conjunto da Sesa (Secretaria de Estado da Saúde), Seti (Superintendência Geral de Ciência Tecnologia e Ensino Superior), Celepar (Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná) e Fundação Araucária que desenvolveram um Sistema que permitisse a Teleconsulta.

Portanto, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de enfermagem e participantes do Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da Universidade Estadual do Norte do Paraná (NEECOVID) durante os atendimentos remotos no aplicativo Telemedicina Paraná da Plataforma TELEATEND, descrevendo sua eficácia e evolução.

TELEMEDICINA PARANÁ

O teleatendimento ou teleconsulta consiste na transmissão de informações de saúde entre locais distantes através de tecnologias de informação e comunicação, tornando-se uma alternativa para melhorar o cuidado à saúde nos países em desenvolvimento, e em regiões de baixa densidade populacional ou com acesso limitado a serviços de atenção à saúde (CAMPOS e FERRARI, 2012).

A teleconsulta pode ser entendida como a utilização de tecnologias no envio de ser-

viços de saúde à distância, garantindo uma conexão entre profissional de saúde/paciente ou profissional/profissional com o intuito de levar a educação em saúde, a prevenção, o diagnóstico precoce e a intervenção (SCHMITZ et al., 2017). Esse modelo de consulta à distância pode reduzir custos diretos e indiretos dos atendimentos, além de facilitar o acesso e a comunicação entre profissionais de saúde e populações geograficamente isoladas e sem acesso serviços de saúde especializados (CAMPOS e FERRARI, 2012).

No Brasil com a declaração da emergência em saúde pública devido a pandemia da Covid-19 reconhecida pelo Decreto Legislativo número 06/2020, o Conselho Federal de Medicina e o Ministério da Saúde autorizaram, em caráter temporário e excepcional, o uso da telemedicina como forma de diminuir a sobrecarga nos serviços de saúde e reduzir a disseminação do Coronavírus entre a população. Seguindo esse preceito o Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) aprovou a Resolução 634/2020, Resolução esta que autoriza a teleconsulta de Enfermagem durante a pandemia, essa normativa busca garantir a capacidade de atendimento e combater o novo Coronavírus, preservando pacientes e profissionais.

Diante de tais fatos foi desenvolvido pelo Governo do Estado do Paraná, uma ferramenta para auxiliar a conter a propagação do Coronavírus (COVID-19) o Telemedicina, uma inovação em saúde que realiza atendimento de saúde on-line, para todos os cidadãos do Estado. Além de contribuir e agilizar no atendimento à população, a plataforma ajuda a desafogar as unidades de saúde, evitando aglomerações e deslocamentos, protegendo e prevenindo os profissionais de saúde e possibilitando que os cidadãos possam ser consultados diretamente do conforto de sua casa.

O atendimento inicial ou triagem é realizado por meio da Inteligência Artificial, porém se o paciente não apresenta possíveis sintomas de Coronavírus, ele receberá orientações de como se prevenir seguindo os protocolos e manejos clínicos do Ministério da Saúde e da Secretária de Saúde do Estado, tais medidas como a higienização correta das mãos, o uso obrigatório de máscara, a prática da etiqueta respiratória dentre outros.

Entretanto, em qualquer momento em que haja a alteração dos sintomas relacionados a Covid-19 poderá retornar ao acesso na mesma conversa de WhatsApp. E será encaminhado para uma nova triagem (com perguntas prontas ou até mesmo novos questionamentos caso o estudante e/ou professor acharem pertinentes).

Todo atendimento é realizado por alunos da área da saúde que estejam cursando os dois últimos anos da graduação, tais como enfermagem, medicina, farmácia, nutrição, psicologia. Após essa reavaliação se os sintomas não forem de Covid-19, ele receberá novas orientações. Caso haja a possibilidade de ser a doença (estar contaminado com o vírus), o paciente será encaminhado ao atendimento com um médico pelas modalidades de vídeo, chat ou áudio.

TELEATENDIMENTO NA VISÃO DOS ACADÊMICOS

No início a plataforma apresentava-se instável e tínhamos dificuldades em acessá-la, um exemplo desse problema era o cruzamento de conversas de um paciente com outro, ou falta dos dados vindos da assistente virtual, o que levava ao não preenchimento de dados exigidos pela plataforma, e são essenciais para o reconhecimento e identificação do prontuário do paciente. Em contrapartida tais problemas foram resolvidos de forma rápida

e eficiente por parte do suporte técnico, e na medida em que se tinha novas informações sobre o vírus SARS-CoV-2 estes já eram acrescentados na plataforma e tais atualizações eram repassadas para todas as equipes do Teleatendimento.

Esta plataforma é extremamente inovadora e passa por constantes atualizações, ela permite que os acadêmicos revejam e compreendam a importância do raciocínio clínico no cotidiano de trabalho, para repensar e rediscutir a melhor conduta frente aos sinais e sintomas apresentados pelo paciente. Além do conhecimento e aplicação de uma ferramenta tecnológica que permite o atendimento virtual em tempo real.

Esta plataforma possibilita o discente a rever e aplicar os conteúdos teóricos práticos já vistos e abordados no ambiente acadêmico permitindo que eles elaborem orientações e ações focadas na necessidade de cada paciente, fornecendo promoção e educação em saúde ao paciente e família para o desenvolvimento do autocuidado no domicílio, informando aos pacientes quais medidas de prevenção e precaução devem ser adotadas.

Além disso, o Teleatendimento é realizado com a supervisão dos docentes e de forma presencial juntamente com a presença dos discentes, o que corrobora com o raciocínio clínico, facilidade em atender as dúvidas que surgidas no decorrer do atendimento, construção de aprendizagem, novos conhecimentos adquiridos diante de cada caso triado dos diferentes estudantes e, a criação de um relacionamento de companheirismos professor-estudante e professor-profissional e a interação dos professores em vista do desenvolvimento dos alunos ao decorrer dos anos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Frente ao processo de aprendizagem os acadêmicos de enfermagem desenvolvem habilidades de raciocínio rápido e conciso, confiabilidade, aconselhamento, compreender e dialogar de diversos aspectos inerentes a comportamentos, crenças e hábitos do paciente.

REFERÊNCIAS

- Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **NOTA TÉCNICA GVIMS/GGTES/ANVISA Nº 06/2020**: Orientações para a prevenção e o controle das infecções pelo novo coronavírus (sars-cov-2) em procedimentos cirúrgicos. 6 ed. Brasil, 2020. 23 p.
- BRASIL. Ministério da Saúde, Guia de Vigilância Epidemiológica para Infecção Humana pela COVID-19 [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**, 2020.
- Brasil. Ministério da Saúde. Protocolo de Manejo Clínico para o Novo Coronavírus (2019-nCoV) [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**, 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Coronavírus, COVID-19: fast-track para a atenção primária em locais com transmissão comunitária, fluxo rápido [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**; 2020.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Projeto Lean nas emergências: plano de resposta hospitalar ao COVID-19 [Internet]. Brasília: **Ministério da Saúde**; 2020, 44 p.
- CAMPOS, Patrícia Danieli; FERRARI, Deborah Viviane. Telessaúde: avaliação da eficácia da teleconsulta na programação e adaptação de aparelho de amplificação sonora individual. **Jornal da**

Sociedade Brasileira de Fonoaudiologia - Jsbfa, Brasil, v. 24, n. 4, p. 301-308, 2012.

SCHMITZ, Carlos André Aita et al. Teleconsulta: nova fronteira da interação entre médicos e pacientes. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 12, n. 39, p. 1-7, 21 dez. 2017.

AZEVEDO, Isabelle Campos et al. Compartilhando saberes através da educação em saúde na escola: Interfaces do estágio supervisionado em enfermagem. **R. Enferm. Cent. O. Min. VOL. 4, NO.1, 2014.**

CATAPAN, Soraia de Camargo; CALVO, Maria Cristina Marino. **Teleconsulta: uma Revisão Integrativa da Interação Médico-Paciente Mediada pela Tecnologia.** *Rev. bras. educ. med.*, Brasília, v. 44, n. 1, e002, 2020.

TELEATENDIMENTO EM PLATAFORMA DIGITAL COMO FERRAMENTA EDUCACIONAL: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DA ÁREA DA SAÚDE

Beatriz Medeiros Gurgel¹

Cibelle Marques Lima²

Iago Amado Peres Gualda³

Luiz Felipe Moraes Schwerz Bonadiman Blanco⁴

Andressa Martins Dias Ferreira⁵

Quirino Alves de Lima Neto⁶

RESUMO

Devido a pandemia do Coronavírus, países estão adotando medidas preventivas quanto a sua disseminação, sendo uma destas medidas o distanciamento social para evitar exposição desnecessária a ambientes que podem ter o vírus circulante. Neste sentido, uma das alternativas que está sendo desenvolvida é a telemedicina. O estado do Paraná desenvolveu uma plataforma digital para teleconsulta e telemonitoramento, sendo os atendimentos realizados por bolsistas e profissionais. Considerando que o atendimento remoto é uma tecnologia a pouco inserida no contexto do cuidado e da educação, este presente relato tem por objetivo apresentar a plataforma digital como ferramenta educacional para os bolsistas e para a população atendida, sob a ótica dos acadêmicos participantes. De acordo com as experiências vivenciadas, a plataforma contribui para a educação em saúde da população ao se realizar orientações de medidas preventivas, bem como contribui para a formação acadêmica dos participantes, ao estimular o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para realizar atendimento adequado. Assim, conclui-se que a telemedicina contribui para a promoção de saúde entre a população e para a formação de profissionais de saúde mais críticos-reflexivos.

PALAVRAS-CHAVE: Telemedicina. Telemonitoramento. Educação em saúde. Enfermagem. Medicina.

ABSTRACT

Due to the Coronavirus pandemic, countries are adopting preventive measures regarding its spread, one of these measures being social distance to avoid unnecessary exposure to environments that may have the virus circulating. In this sense, one of the alternatives that is being developed is telemedicine. The state of Paraná has developed a digital platform for teleconsultation and telemonitoring, with assistance provided by scholars and professionals. Considering that

1 Acadêmica do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

2 Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

3 Acadêmico do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

4 Acadêmico do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

5 Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Docente do Departamento de Enfermagem. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

6 Farmacêutico. Doutor em Biologia Celular. Docente do Departamento de Ciências Básicas da Saúde. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

remote care is a technology that has been inserted into the context of care and education, this report aims to present the digital platform as an educational tool for scholarship holders and for the population served, from the perspective of participating academics. According to the experiences, the platform contributes to the health education of the population by providing guidance on preventive measures, as well as contributing to the academic training of participants, by stimulating the development of knowledge, skills and attitudes to provide adequate care. Thus, it is concluded that the telemedicine contributes to health promotion among the population and to the formation of more critical-reflective health professionals.

KEYWORDS: Telemedicine. Telemonitoring. Health Education. Nursing. Medicine.

INTRODUÇÃO

De acordo o Ministério da Saúde, até o dia 29 de junho, no Brasil já foram detectados 1.368.195 casos confirmados e 58.314 óbitos (BRASIL, 2020). Frente a alta incidência de casos, novas estratégias estão sendo traçadas de modo a controlar a disseminação pelo Covid-19, sendo uma destas, as regulamentações sobre a Telemedicina com o objetivo de diminuir a contaminação causada pelo trânsito de casos suspeitos (NAÇÕES UNIDAS).

Em 2020, para enfrentamento da pandemia, o Conselho Federal de Medicina (CFM) passa a reconhecer a possibilidade e a eticidade da utilização da telemedicina para orientação e monitoramento pacientes, e troca de informações entre profissionais para auxílio diagnóstico ou terapêutico de forma remota (CRF, 2020). Tal medida, contribuiu para o atendimento remoto e menor exposição de pacientes a ambientes externos.

A Plataforma Digital lançadas pelo governo do Estado do Paraná, no primeiro momento, era utilizada para avaliar e acompanhar a gravidade dos sintomas respiratórios relatados por usuários, realizar orientações sobre medidas de prevenção ao Covid-19 e oferecer a teleconsulta médica aos casos suspeitos de Covid-19 (PARANÁ, 2020a). Atualmente, as funções também contemplam o acolhimento com a telepsicologia, a teleconsulta para outras situações clínicas e ferramenta de notificação de casos suspeitos para Secretaria Estadual de Saúde do Paraná (PARANÁ, 2020b).

Para a oferta de atendimento, a iniciativa de Telemedicina do governo do Paraná conta com bolsistas de Instituições de Ensino Superior do último ano de graduação de cursos da área de Saúde (PARANÁ, 2020a). Considerando a recente a introdução de novas modalidades telemedicina no contexto brasileiro, torna-se relevante conhecer as atividades vivenciadas pelos acadêmicos que utilizam a ferramenta tecnológica e os seus resultados. Desta forma, este relato de experiência tem por objetivo apresentar a plataforma digital como ferramenta educacional para os bolsistas e para a população atendida, sob a ótica dos acadêmicos participantes.

A partir das experiências vivenciadas pelos bolsistas, em relação à população, é possível descrever que durante cada consulta, independentemente da necessidade de encaminhamentos a outras profissionais, os bolsistas realizam esclarecimento de dúvidas. Grande parte atendimentos tem como conduta prioritária a realização de orientações gerais para o paciente no que diz respeito às medidas mais eficazes para isolamento, prevenção e controle dos sintomas em quadros gripais iniciais com suspeita de Covid-19. Neste sentido, mesmo que de maneira indireta, o teleatendimento promove a educação em saúde da população. Assim, os avanços tecnológicos na comunicação eletrônica têm sido o acelerador para transmissão e armazenamento de grandes volumes de dados (SILVA et al, 2020).

Em específico sobre o teleatendimento como ferramenta educacional de alunos e profissionais da saúde, primeiramente é importante destacar que a telemedicina tende a se tornar parte integrante do currículo de ensino para a maioria dos profissionais de saúde nos próximos (DANTAS, 2017). Embora esta previsão, os membros do projeto identificam que, a crise de saúde causada pela Covid-19 se tornou um catalisador de mudanças extremamente importantes sobre a forma como a telemedicina será inserida no contexto brasileiro.

Como parte da experiência de bolsistas, para atuarem no teleatendimento os mes-

mos tiveram a oportunidade de aprimorar seus conhecimentos sobre a Covid-19 por meio de cursos e treinamentos online, artigos atualizados, leitura e aplicação de protocolos do Ministério da Saúde bem como de diversas instituições renomadas. Assim, sendo importante desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes para promover atendimento adequado via plataforma digital. Além disso, a dinâmica de interação entre diferentes áreas da saúde durante o teleatendimento proporciona grande aprendizado sobre a importância do trabalho em equipe, fundamental para desenvolvimento e aprimoramento do conceito de multidisciplinaridade.

Dessa maneira, todas as ferramentas contidas na plataforma de teleatendimento, incluindo a telepsicologia, tem contribuído de forma positiva para a formação dos participantes, promovendo a familiaridade com inovações tecnológicas na saúde, como também, o desenvolvimento pessoal no quesito da prática da empatia para com os pacientes, que mesmo à distância, podem sentir-se acolhidos, principalmente em meio a pandemia atual. Assim, as vicissitudes na saúde pública do Paraná advindas do impasse que a Covid-19 tem apresentado aos participantes do projeto, é de impacto auspicioso, considerando que a telemedicina pode resultar em melhores experiências no cuidado ao paciente e a construção de profissionais de saúde com práticas críticas reflexivas no seu local de atuação (NUNES et al, 2016).

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 29 de Jun, 2020.

NAÇÕES UNIDAS - BRASIL. **OMS divulga primeira diretriz sobre intervenções de saúde digital**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/omsdivulga-primeira-diretriz-sobre-intervencoes-de-saude-digital/>. Acesso em: 20 de Jun, 2020.

CRF, CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Ofício CFM nº 1756/2020 – COJUR**. Disponível em: http://portal.cfm.org.br/images/PDF/2020_oficio_telemedicina.pdf. Acesso em: 22 de Jun, 2020.

PARANÁ. Agência de Notícias do Paraná. **Governo do Paraná implanta telemedicina para atendimentos da Covid-19**. 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: 20 de Jun, 2020.

PARANÁ. Agência de Notícias do Paraná. **Telemedicina passa a ofertar também atendimento psicológico**. Disponível em: <<http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106842&tit=Telemedicina-passa-aofertar-tambem-atendimento-psicologico>>. Acesso em: 22 de Jun, 2020

SILVA T.P.S.; SOUSA, F.O.S.; LEITE, G.A.; PEREIRA, M.E.M.; GOMES, M.C.T.; RODRIGUES, M. **Tele-educação em saúde da comunicação humana para o enfrentamento da tríplice epidemia em Pernambuco**, Brasil: um relato de experiência. Rev. CEFAC. 2020, v.22, n.3, e9519.

Renato Matias Dantas; Isabella Talita Landim da Silva Santos; Josephy Cruz Araújo. **A telessaúde como instrumento de educação em saúde**: uma revisão da literatura. Saúde.com. 2017, v. 12, n. 4, p. 688-692.

NUNES, A.A.; BAVA, M.C.G.C.; CARDOSO, C.L.; MELLO, L.M.; TRAWITZKI, L.V.V.; WATANABE, M.G.C., et al. **Telemedicina na Estratégia de Saúde da Família**: avaliando sua aplicabilidade no contexto do PET Saúde. Cad. Saúde Colet. 2016, v. 24, n.1, p.99-104.

VISÃO DOS GRADUANDOS DE ENFERMAGEM SOBRE DIFERENTES FERRAMENTAS TECNOLÓGICAS QUE AUXILIAM NO ENFRENTAMENTO DA COVID-19 E FORMAÇÃO NA ÁREA DA SAÚDE

Fernanda Prado Marinho¹

Karina Valeska Zubari de Pontes¹

Wendell Henrique Candido Bueno¹

Isabela Padoveze¹

Emiliana Cristina Melo²

Cristiano Massao Tashima³

Ricardo Castanho Moreira⁴

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁵

Natália Maria Maciel Guerra Silva⁶

RESUMO

Desde o início da pandemia causada pelo SARS-CoV-2, uma das principais medidas prevenção e precaução é o distanciamento social, com isso aumenta-se a importância de utilizar os recursos de monitoramento telefônico e de telemedicina para atender a população que apresenta sinais e sintomas característicos de síndrome gripal ou até mesmo sinais e sintomas de crises de ansiedade. Além da plataforma de telemedicina há outro recurso utilizado para o acompanhamento da população que apresenta sinais e sintomas de Síndrome Gripal, que é o monitoramento telefônico realizado pelos alunos bolsistas em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Bandeirantes e Vigilância Epidemiológica. O objetivo deste trabalho é relatar a experiência dos discentes da Universidade Estadual do Norte do Paraná e que atuam no monitoramento dos casos suspeitos e notificados de COVID-19. A interação da Telemedicina e do monitoramento telefônico são fundamentais para o momento que o mundo está vivendo, pois ambos prestam auxílio ao cuidado com a saúde, através de consultas e orientações de saúde para os usuários, dando um suporte adequado ao paciente em domicílio, acompanhando sua saúde, sanando suas dúvidas e funcionando também para evitar a propagação do vírus, uma vez que os usuários recebem informações adequadas em domicílio e deixam de ir em busca de um atendimento presencial sem que seja necessário.

PALAVRAS-CHAVE: Infecções por Coronavírus; Consulta Remota; Isolamento Social.

1 Graduando (a) em Enfermagem. Universidade Estadual do Norte do Paraná, UENP-Bandeirantes-Paraná.

2 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

3 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem e Vice-diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

5 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde, Pró-Reitora de Extensão e Cultura. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

6 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná.

ABSTRACT

Since the beginning of the pandemic caused by SARS-CoV-2, one of the main preventive and precautionary measures is social distance, thus increasing the importance of using telephone monitoring and telemedicine resources to serve the population that presents signs and symptoms characteristic of flu-like syndrome or even signs and symptoms of anxiety attacks. In addition to the telemedicine platform, there is another resource used to monitor the population that presents signs and symptoms of Influenza Syndrome, which is the telephone monitoring carried out by the scholarship students in partnership with the Municipal Secretary of Health of Bandeirantes and Epidemiological Surveillance. The objective of this work is to report the experience of students at the State University of Northern Paraná and who work in monitoring suspected and reported cases of COVID-19. The interaction of Telemedicine and telephone monitoring are fundamental for the moment the world is living in, as both provide assistance to health care, through consultations and health guidelines for users, providing adequate support to the patient at home, monitoring your health, solving your doubts and also working to prevent the spread of the virus, since users receive adequate information at home and stop going in search of face-to-face assistance without it being necessary.

KEYWORDS: Coronavirus infections; Remote Query; Social isolation.

INTRODUÇÃO

No dia 31 de dezembro de 2019 a Organização Mundial de Saúde (OMS) foi informada, na China, sobre casos de pneumonia de etiologia desconhecida na cidade de Wuhan, Província de Hubei. O agente causal da doença foi, posteriormente, denominado SARS-CoV-2. A situação foi declarada emergência de Saúde Pública de Interesse internacional (ALMEIDA, 2020).

Devido a rápida circulação do vírus em âmbito mundial e por não ter nenhuma medida farmacológica comprovada cientificamente para conter o vírus, uma das principais medidas prevenção e precaução é o distanciamento social, com isso aumenta a importância de utilizar os recursos de monitoramento telefônico e de telemedicina para atender a população que apresenta sinais e sintomas característicos de síndrome gripal ou até mesmo sinais e sintomas de crises de ansiedade.

A telemedicina é considerada um recurso fundamental para o enfrentamento da pandemia pela Covid-19, devido a sua capacidade de reduzir a circulação de indivíduos em estabelecimentos de saúde, diminuindo o risco de contaminação da população e a propagação da doença, possibilitando assim liberar leitos e vagas de atendimento hospitalar em favor de pacientes infectados. Deste modo, ainda permite garantir o atendimento de pacientes portadores de doenças e comorbidades preexistentes que, embora não estejam infectados, não podem comparecer pessoalmente a consultas médicas em razão das orientações distanciamento social.

Por fim, a telemedicina, pode ajudar a gerenciar melhor os recursos presentes em locais separados, facilitando o acesso às diretrizes de tratamento necessárias para gerenciar os casos graves causados pela Covid-19 (CAETANO et al., 2020).

Com isso, observando a gravidade da pandemia e necessidade da população ao atendimento nos serviços de saúde o Governo do Estado do Paraná criou o Telemedicina Paraná, um serviço de saúde online, que visa auxiliar nas medidas de combate a Covid-19. Além de agilizar o atendimento à população, a plataforma ajuda a desafogar as unidades de saúde, evita aglomerações e deslocamentos, protegendo os profissionais de saúde e possibilitando que o cidadão possa ser consultado diretamente de sua casa. Sendo assim, toda a população pode participar através do site ou do aplicativo Telemedicina Paraná, fazendo o cadastro e informando sobre a sua condição de saúde e após a triagem inicial o paciente poderá contar com orientações de saúde e encaminhamentos para avaliação médica e psicológicas, caso haja a necessidade do atendimento.

A plataforma Telemedicina do Estado do Paraná conta com a participação de acadêmicos dos últimos anos da área de saúde e docentes das universidades públicas do Estado, onde, a partir da triagem inicial realizada por uma inteligência artificial, os acadêmicos acompanhados pelos docentes realizam uma nova triagem com perguntas estruturadas de acordo com o Ministério da Saúde e conforme as respostas do usuário é realizado a classificação de risco para Covid-19 podendo ser de probabilidade baixa, probabilidade moderada ou probabilidade alta, e através do risco é analisado se há necessidade de atendimento com médico, caso o usuário tenha probabilidade baixa é realizado orientações de isolamento social, etiqueta respiratória, higienização das mãos com água e sabão e demais cuidados para evitar a propagação do vírus.

Além da plataforma de telemedicina há outro recurso utilizado para o acompanhamento da população que apresenta sinais e sintomas de Síndrome Gripal, que é o monitoramento telefônico realizado pelos alunos bolsistas em parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Bandeirantes e Vigilância Epidemiológica.

O objetivo deste trabalho é relatar a experiência dos discentes da Universidade Estadual do Norte do Paraná e que atuam no monitoramento dos casos suspeitos e notificados de Covid-19.

MONITORAMENTO TELEFÔNICO

O monitoramento telefônico é realizado na Universidade Estadual do Norte do Paraná, por uma equipe composta por uma enfermeira e alunos bolsistas da Chamada 09/2020 da Fundação Araucária, baseado no Protocolo de Manejo Clínico do Coronavírus (Covid-19) na Atenção Primária à Saúde, onde, ele consiste no acompanhamento dos pacientes que passaram por avaliação médica apresentando sinais e sintomas de Síndrome Gripal e que foram notificados como caso suspeito ou confirmado de Covid-19.

Ao serem notificados, os pacientes devem permanecer em isolamento domiciliar por um período de 14 dias a contar da data de início dos primeiros sintomas, no qual, eles serão monitorados via telefone para que possa ser realizado um acompanhamento da evolução do quadro clínico. Com isso, também devem ser incluídos no isolamento e no monitoramento todas as pessoas que moram na residência como contactantes do caso suspeito ou confirmado de Covid-19.

Deste modo, no acompanhamento é realizado a Teleconsulta de Enfermagem (Resolução COFEN Nº 634/2020), que tem como objetivo avaliar a condição clínica do paciente, esclarecer dúvidas a respeito do isolamento domiciliar, dos sinais e sintomas da Covid-19 e dos exames realizados para confirmação da doença, orientar quanto as medidas de prevenção e precaução e encaminhar para uma reavaliação médica caso necessário.

Após a Teleconsulta de Enfermagem, os pacientes são classificados em dois grupos, sendo o primeiro grupo pacientes que serão monitorados a cada 24 horas, ou seja, pessoas portadoras de comorbidades e com mais de 60 anos e o segundo grupo a cada 48 horas, que são os demais pacientes.

No decorrer do monitoramento telefônico, se houver piora do paciente em tratamento domiciliar ou o desenvolvimento de sintomas graves em familiares do paciente, o mesmo é encaminhado para outros níveis de cuidado do SUS, como a Clínica de referência ou Pronto socorro do município.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A interação da Telemedicina e do monitoramento telefônico são fundamentais para o momento que o mundo está vivendo, pois ambos prestam auxílio ao cuidado com a saúde, através de consultas e orientações de saúde para os usuários, dando um suporte adequado ao paciente em domicílio, acompanhando sua saúde, sanando suas dúvidas e

funcionando também para evitar a propagação do vírus, uma vez que os usuários recebem informações adequadas em domicílio e deixam de ir em busca de um atendimento presencial sem que seja necessário.

Os atendimentos no monitoramento telefônico e na plataforma de Telemedicina contribuem para que os alunos, que estão no final da graduação, desenvolvam aptidão Tecnológica para lidar com a Teleconsulta, e ainda permite que o aluno possa desenvolver seu aprendizado na consulta de enfermagem que já vinha sendo realizada nos estágios presencialmente durante a graduação e antes do isolamento social imposto pela Covid-19.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Ildeberto Muniz de. Proteção da saúde dos trabalhadores da saúde em tempos de COVID-19 e respostas à pandemia. **Revista Brasileira de Saúde Ocupacional**, [s.l.], v. 45, p. 1-10, 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/scielopreprints.140>. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0303-76572020000101500&tlng=pt. Acesso em: 11 jun. 2020.

CAETANO, Rosângela et al. **Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19**: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. *Cadernos de Saúde Pública*, [s.l.], v. 36, n. 5, p. 1-16, 01 jun. 2020. FapUNIFESP (SciELO). <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00088920>. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/csp/2020.v36n5/e00088920/>. Acesso em: 11 jun. 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. **PROTOCOLO DE MANEJO CLÍNICO DO CORONAVÍRUS (COVID-19) NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE**. Brasília – DF. Março de 2020.

COVID-19: RELATO PESSOAL SOBRE O ATENDIMENTO À POPULAÇÃO ATRAVÉS DE TELESSAÚDE

Andrieli Meira da Costa¹
Raphaella Rosa Horst Massuqueto²

RESUMO

Telessaúde é uma ferramenta tecnológica que utiliza meios eletrônicos para transmitir informações e orientações relacionadas à saúde de forma não presencial. O governo do estado do Paraná, juntamente com a Fundação Araucária, no intuito de diminuir aglomerações populacionais nos serviços, criou uma plataforma de teleatendimento à saúde, onde atuam alunos, professores e diversos profissionais da área da saúde e afins. O presente relato de experiência, tem como objetivo descrever a perspectiva sobre a atuação junto ao novo cenário de telessaúde. Com a pandemia de um novo vírus respiratório, onde o ar é um meio de propagação, a telessaúde se tornou um importante aliado para o seu combate, pois sua funcionalidade e resolutividade é capaz de diminuir o fluxo dos serviços presenciais. O distanciamento social e outros fatores advindos do presente momento têm gerado um cenário populacional de busca por muitas orientações, que também são possíveis neste modelo de assistência, e de forma individualizada e humanizada.

PALAVRAS-CHAVE: Telessaúde; Central de atendimento; Coronavírus.

ABSTRACT

Telehealth is a technological tool that uses electronic means to transmit health-related information and guidance in a non-face-to-face manner. The government of the State of Paraná, together with Araucária Foundation, in order to decrease population agglomerations in services, created a health call center platform, where students, teachers and other health professionals work. The present experience report aims to describe the perspective on the performance in the new telehealth scenario. With the pandemic of a new respiratory virus, where air is a means of propagation, telehealth has become an important ally for its fight, as its functionality and resolvability is capable of reducing the flow of face-to-face services. The social distance and other factors arising from the present moment, have generated a population scenario of search for many orientations, which are also possible in this assistance model, and in an individualized and humanized way.

KEYWORDS: Telehealth; Call center; Coronavirus.

1 Graduada do quinto ano de Farmácia, integrante do grupo de pesquisa em Processos Infecciosos e Toxicológicos da Universidade Estadual do Centro-Oeste.

2 Enfermeira, Mestre em Desenvolvimento Comunitário, Docente do Departamento de Enfermagem da Universidade Estadual do Centro-Oeste.

Com o advento da tecnologia, o conceito de call center (central de atendimento) se tornou bastante comum entre a população, sendo utilizado para vendas, cobranças, SAC (serviço de apoio ao cliente), agendamento de consultas, entre outros. Nesse contexto de telecomunicação, surgiu a prática da telemedicina, com sua expansão para diversos setores da saúde, e o termo se abrangeu para telessaúde (WEN, 2008).

A telemedicina ou telessaúde utiliza meios eletrônicos para a transmissão de informações relacionadas ao cuidado da saúde quando a distância é um fator crítico, surgiu na década de 1970 visando prestar atendimento médico em áreas rurais do EUA e ainda se encontra emergente (URTIGA; LOUZADA; COSTA, 2004; WEN, 2008).

Dessa forma, com o intuito de diminuir aglomerações nos serviços de saúde, as centrais de atendimento associadas ao telessaúde se tornaram importantes aliadas no combate a pandemia pelo Sars-Cov-2.

A principal medida adotada pelos governos do mundo todo, visando conter a contaminação pelo Sars-Cov-2, foi a de isolamento social, as universidades pararam suas atividades presenciais, ou seja, todas as atividades práticas foram abreviadas, e para os alunos dos últimos períodos, o sentimento foi de total impotência vendo futuros colegas de profissão na linha de frente de combate a pandemia, sem muitas possibilidades de ajudar nesse momento tão difícil.

Assim, surgiu a oportunidade de atuar no projeto extensionista de telessaúde no combate à Covid-19, do estado do Paraná, em parceria com a Fundação Araucária. As atividades exercidas através da central de atendimento, visam reduzir a procura presencial a uma unidade básica de saúde (UBS) e as unidades de pronto-atendimento (UPA), evitando assim as aglomerações populacionais. Com a redução de procuras presenciais, a população se expõe menos, reduzindo as chances de se contaminar com o Sars-Cov2, como também de transmitir o vírus para outras pessoas.

Além de queixas relacionadas à saúde física, o telessaúde também conta com atendimento psicológico. Muitos perderam trabalho, estudos e contato com pessoas queridas, fatores que geram impacto na saúde mental da população, sendo o acolhimento psicológico de suma importância, pois o conceito de saúde engloba bem-estar físico, social e mental.

Os alunos e profissionais atendentes que atuam no projeto iniciam o atendimento com o acolhimento e levantamento do histórico do usuário, etapa fundamental, pois caracteriza e tria a necessidade do atendimento médico e/ou psicológico. Através do acolhimento inicial, é possível sanar dúvidas, orientar melhores condutas de prevenção à população, reconhecer potenciais usuários sintomáticos, e promover um atendimento humanizado.

Mesmo se tratando de um acolhimento a distância, é possível proporcionar um atendimento individualizado. Abandonar alguns termos técnicos por uma linguagem popular e de maior entendimento, tem sido de suma importância para uma boa comunicação, orientação e compressão dos usuários que diariamente buscam a telessaúde, e de forma clara nos transmitem suas queixas, dúvidas e angústias, depositando no atendente, acadêmico ou profissional a esperança de algumas mensagens de esperança e boa nova.

A busca diária à telessaúde por seus usuários é de notável preocupação e estresse

causados por diversos fatores, vivenciados nos últimos meses e relacionados a situação pandêmica ou pessoais. Ser um atendente empático, neste momento, se colocar no lugar do outro e conduzir o atendimento de modo que no final este usuário se sinta seguro de suas ações, é o mínimo que pode ser feito neste momento tão difícil ao qual estamos passando.

Atuar no telessaúde tem sido uma experiência positiva e enriquecedora, que de modo geral tem contribuído com a formação profissional e pessoal.

REFERÊNCIAS

URTIGA, Keylla Sá; LOUZADA, Luiz A C; COSTA, Carmen Lúcia B. **Telemedicina**: uma visão geral do estado da arte. Anais IX Congresso Brasileiro de informática em Saúde, p. 969–974, 2004.

WEN, Chao Lung. **Telemedicina e Telessaúde** – Um panorama no Brasil. Informática Pública, v. 10, n. 2, p. 07–15, 2008.

TELESSAÚDE: NOVOS CAMINHOS NA ATENÇÃO À SAÚDE FRENTE À INFECÇÃO PELO NOVO CORONAVÍRUS

Ana Paula Garbuio Cavalheiro¹

Marcos José de Abreu Junior²

Sandra Grzygorczyk³

RESUMO

A infecção pelo novo coronavírus tem como uma de suas principais medidas preventivas o distanciamento entre as pessoas. Essa medida de proteção à saúde e à vida favoreceu a implantação e/ou implementação da Telessaúde no Brasil que tem como premissa a melhoria da rede de serviços de saúde, sobretudo da Atenção Primária à Saúde (APS) a partir da teleconsultoria, telediagnóstico, telemonitoramento, telerregulação e teleducação. Aqui, o objetivo é apontar novos caminhos na atenção à saúde frente à infecção pelo novo coronavírus a partir da telessaúde. A Telessaúde no Paraná se estabeleceu com o advento da infecção pelo novo coronavírus e se efetivou a partir de projeto de extensão de prevenção e combate ao coronavírus que envolveu Sesa, Seti e IEES do estado. Desta forma, trata-se de relato de experiência de alunos bolsista desse projeto. A Telessaúde já beneficiou mais de 1 milhão de pessoas no Brasil e mais de 8 mil pessoas no Paraná com as ações de teleconsultoria telediagnóstico, telemonitoramento e teleducação no enfrentamento ao novo coronavírus. A Telessaúde tem o potencial para melhorar os serviços de saúde no pós-pandemia, pois tem se mostrado resolutiva, humanizada, garantindo baixo custo, acessibilidade e redução de filas nos serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Telessaúde; Infecção pelo novo coronavírus; Atenção à Saúde.

ABSTRACT

Infection with the new coronavirus, as one of the main preventive measures or distance between people. This measure of protection to health and life favored the implantation and / or implementation of Telehealth in Brazil, which has as premise the improvement of the network of health services, mainly of Primary Health Care (PHC), based on teleconsulting, telediagnosis, telemonitoring, remote regulation and remote education. To point out new ways in health care in the face of infection with the new coronavirus from telehealth. Telehealth in Paraná established or advanced the infection with the new coronavirus and effected from the project of extension to prevent and combat the coronavirus that involves Sesa, Seti and, IES of the state. Thus, it is an account of the experience of scholarship students in this project. Telehealth has already benefited more than 1 million people in Brazil and more than 8.000 people in Paraná with telediagnostic, telemonitoring and teleducation actions with out facing the new coronavirus. Telehealth has the potential to improve health services in the post-pandemic, as it is shown to be resolute, humanized, reduced at low cost, accessibility and reduced queues in health services.

KEYWORDS: Telehealth; Infection by the new Coronavirus; Attention to health.

1 Mestre em Ciências Sociais Aplicada UEPG. Professora Colaboradora Departamento de Enfermagem e Saúde Pública – UEPG. Orientadora Plataforma Vitória.

2 Graduando de Bacharelado em Saúde Coletiva – Universidade Federal do Paraná Setor Litoral.

3 Graduanda de Farmácia – Universidade Estadual de Ponta Grossa.

INTRODUÇÃO

O ano de 2020 começou com inúmeras mudanças sociais, econômicas, sanitárias e políticas em níveis globais, em função da infecção pelo novo coronavírus. Do inglês, o vírus SARS-CoV-2 (*Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2*) (BRASIL, 2019), causador da Covid-19 (*Coronavirus Disease 2019*) tem como uma de suas principais medidas preventivas o distanciamento e/ou isolamento entre as pessoas e populações (BRASIL, 2019).

Essa importante medida de proteção à saúde e à vida favoreceu a implantação e/ou implementação de sistemas de saúde fundamentados na Telessaúde (MINISTÉRIO SAÚDE, 2020).

A Telessaúde abrange uma gama ampla de serviços e tecnologias cuja finalidade é a expansão e a melhoria da rede de serviços de saúde, sobretudo da Atenção Primária à Saúde (APS), a partir da teleconsultoria, telediagnóstico, telemonitoramento, telerregulação e teleducação (BRASIL, 2019)

Os primeiros registros do uso da Telessaúde no Brasil datam o ano de 1.994, quando a Rede Sarah começou um programa de videoconferência para troca de informações entre a sua rede de hospitais (MORSCH,2020). No ano seguinte, a Telecardio, começou a oferecer eletrocardiogramas a distância (MORSCH,2020). O Instituto do Coração (Incor), acompanhando o processo, iniciou a interpretação desses exames, os quais eram enviados via fax por profissionais de outras localidades (MORSCH,2020).

O ano 1996 foi próspero para a telessaúde, pois o Incor iniciou o monitoramento de pacientes em casa, por meio do serviço ECG-Home (MORSCH,2020). E na sequência, em 1997 foi instituída a primeira disciplina dedicada ao estudo da telemedicina na Universidade de São Paulo (USP) (MORSCH,2020).

Estas experiências levaram o Ministério da Saúde (MS), no ano de 2007 ao desenvolvimento de um projeto piloto de Telessaúde de apoio à APS que envolveu nove Núcleos de Telessaúde localizados em universidades nos estados do Amazonas, Ceará, Pernambuco, Goiás, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Santa Catarina e Rio Grande do Sul (BRASIL,2007)

O projeto teve como meta beneficiar 10 milhões de usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), para tanto seus objetivos eram: melhorar a qualidade do atendimento na APS, melhorar a resolubilidade na APS; reduzir custos e tempo de deslocamento de usuários; fixar profissionais de saúde em locais de difícil acesso; melhorar a agilidade no atendimento prestado (BRASIL, 2007).

Em 2011, a Portaria nº 2.546/MS institui o Programa Telessaúde Brasil Redes, que é reconhecido pela Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) e Organização Mundial de Saúde (OMS), como referência mundial em teletecnologia para promover e ampliar o acesso aos cuidados em saúde, especialmente às populações que vivem em áreas remotas (MINISTÉRIO DA SAÚDE,2020).

A primeira experiência da Telessaúde no Paraná, ocorreu no hospital Santa Cruz com o projeto de telepatologia e teleducação. Porém foi com o advento da pandemia do

novo coronavírus que a telessaúde foi oficialmente implantada e implementada em todo estado.

Para isso, foram mobilizadas as Instituições Ensino Superior (IES) públicas paranaenses juntamente com a Secretaria Estadual de Saúde do Paraná (SESA) e a Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior (SETI) para implementação das tecnologias leves e leve-duras junto ao projeto de extensão: “Ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus” (PARANÁ, 2020).

Desta forma, este estudo contempla o relato de experiência vivenciado por acadêmicos bolsistas vinculados a este projeto na perspectiva de apontar novos caminhos na atenção à saúde frente à infecção pelo novo coronavírus a partir da telessaúde.

O projeto foi idealizado em março de 2020. No dia 23 do mesmo mês foram selecionados e cadastrados todos os membros que comporiam o projeto e no dia 24 recebemos os primeiros treinamentos sobre as ferramentas digitais que iríamos utilizar junto aos usuários da Telessaúde Paraná de enfrentamento ao novo coronavírus.

Participam deste projeto vários professores das IES do estado e vários alunos bolsistas dos seguintes cursos: enfermagem, medicina, farmácia, fisioterapia, saúde coletiva e odontologia. O projeto é vinculado às 20 Regionais de Saúde paranaenses com cobertura aos 399 municípios do Paraná.

Nossa atuação está relacionada à teleducação e a teleconsultoria após a pré-estratificação de risco epidemiológico realizada pela assistente virtual Vitória. Nossa atenção se dá ao usuário pela troca de informações sanitárias, epidemiológicas e de saúde em geral por meio de mensagens via WhatsApp ou diretamente pelo aplicativo do projeto (PARANÁ, 2020).

Uma vez que o usuário é reportado, pela Vitória, ao atendimento humano, angariam-se possíveis riscos de o usuário estar ou não desenvolvendo infecção pelo novo coronavírus. Esta função é de suma importância, pois alavanca a futuras tomadas de decisão, que podem ser: a teleducação seguida de devolutiva desse usuário à APS ou teleducação seguida de novos encaminhamentos dentro da mesma plataforma de atendimento.

Para o apoio à estratificação do risco à infecção pelo coronavírus utilizamos o manual de atendimento do bolsista na Plataforma Vitória Paraná (PARANÁ, 2020) além da orientação de docentes, para melhor condução os casos que nos chegam.

A plataforma de atendimento funciona de domingo a domingo das 8h às 23h com esquema de escala entre as IES e a SESA. Todos os atendimentos realizados são registrados na base de dados da Telessaúde e os projetos a eles vinculados passaram pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Estadual de Ponta Grossa sob número: 32121120.3.0000.0105.

A experiência vivenciada permitiu compreender a abrangência da telessaúde, uma vez que trata-se de uma estratégia multidisciplinar, envolvendo todas as áreas relacionadas a saúde. Pode-se notar a importância do resgate de uma ferramenta indispensável aos serviços de saúde, principalmente para o enfrentamento de uma pandemia.

Observou-se também que a procura pelo atendimento na plataforma aumentou gradativamente, dessa forma, pode-se entender que a telessaúde tem evitado a superlotação nos estabelecimentos de saúde, uma vez que a grande maioria dos usuários busca a plataforma para não se deslocar até um hospital na busca de informações.

A Plataforma Vitoria tem proporcionando uma ótima oportunidade no aprendizado na atenção primária, fornecendo a oportunidade de atuar na linha de frente da maior crise sanitária que nossa geração já vivenciou na segurança e conforto do lar, graças a Tecnologias de Informação e Comunicação em Saúde

(TICs). A “telessaúde” é uma ferramenta de suma importância no combate a infecção causada pelo novo coronavírus, mesmo mantendo o distanciamento social ampliado (DSA), conseguimos atender os usuários da plataforma dando a mesma qualidade do atendimento presencial ou até melhor, por estarmos protegidos e o mesmo acontece com o usuário, que não precisa se deslocar desnecessariamente a uma Unidade Básica de Saúde ou UPA. Caso detectada a possibilidade de estar infectado(a) com a Covid-19, notificamos e encaminhamos para o médico ou psicólogo, que também são 100% online, caso o profissional da saúde ache necessário, pode encaminhar o usuários para atendimento presencial, além da demanda crescente no caso da Covid-19.

Temos relato de usuários que procuram a plataforma com problema psicológico devido ao grande nível de informação ou falta dela, também pelo distanciamento social. O que mais nos chocou é pela baixa idade dos usuários, mesmo não estando presencialmente, conseguimos sentir suas angústias, suas dores e medos do desconhecido, atingindo a empatia.

As ações da Telessaúde no Brasil já beneficiaram mais de 1 milhão de pessoas com orientações sobre sinais e sintomas do novo coronavírus (BRASIL, 2020). “Deste, 471,6 mil foram avaliadas à distância pelo Ministério da Saúde e aproximadamente 13 mil pessoas foram encaminhadas para teleatendimento pré-clínico com médicos, enfermeiros e técnicos de enfermagem. 89% dos atendidos foram considerados saudáveis” (BRASIL, 2020).

As ações da Telessaúde no Paraná já beneficiaram até o mês de maio de 2020 mais de 8 mil pessoas (PARANÁ, 2020) com as ações de teleconsultoria (telemedicina e telepsicologia) telediagnóstico, telemonitoramento e teleducação. Estas ações promoveram, em conjunto com os Conselhos Federais e Estaduais de enfermagem e farmácia, a instituição da telenfermagem e telefarmácia no quadro da Telessaúde do estado.

O acúmulo dessas experiências junto com a possibilidade da manutenção e prolongamento das medidas de isolamento social frente à infecção pelo novo coronavírus tem sido importante cenário para a ampliação da telessaúde nos serviços de saúde dos estados e da federação.

Percebemos que essa modalidade de atenção à saúde é próspera, atinge muitas pessoas, tem se mostrado resolutiva e humanizada, garante baixo custo, chega em locais de difícil acesso e não gera o problema de fixação de profissionais além de beneficiar o usuário com eficientes diagnósticos.

Percebemos a importância constante de educação permanente em saúde para melhor qualificar as ações de teleconsultoria, telemonitoramento, teleducação e telediagnós-

ticos. São fundamentais os instrumentos norteadores de ações tais como roteiros, manuais, protocolos para manter o ritmo do atendimento ao usuário bem como para auxiliar no raciocínio clínico frente às condições de saúde apresentadas pelos usuários.

Por tudo que foi apresentado, entende-se que a Telessaúde tem o potencial para melhorar os serviços de saúde e facilitar o acesso, além de responder aos princípios básicos do Sistema Único de Saúde (SUS) que fazem referência à universalidade, equidade e integralidade. Nesta perspectiva, novas condições à saúde e novas necessidades terapêuticas, reabilitadoras e de promoção e prevenção à saúde devem compor a Telessaúde no Brasil.

Para tanto, novas categorias profissionais também precisaram compor a Telessaúde no sentido de auxiliar no processo diagnóstico, educacional e terapêutico, pois é evidente que a continuidade do uso da Telessaúde pós-pandemia pode garantir benefícios tanto para os serviços de saúde, como para população, contribuindo para melhoria da qualidade do cuidado.

REFERÊNCIAS

ÂNGELO, M. **OPAS reconhece Telessaúde como referência mundial**. Disponível em: <<https://www.unasus.gov.br/noticia/opas-reconhece-telessaudecomo-referencia-mundial>> Acesso em: 02 jul. 2020

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 Abril de 2020a.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Programa Telessaude Brasil Redes**. Disponível em: <<https://www.saude.gov.br/telessaude>> acesso em: 05 jul. 2020.

MORSCH, J. A. **Telessaúde Brasil: o que é, como funciona, legislação e benefícios**. Disponível em: <<https://telemedicinamorsch.com.br/blog/telessaudebrasil#:~:text=A%20hist%C3%B3ria%20da%20telessa%C3%BAde%20no,para%20a%20hist%C3%B3ria%20da%20telessa%C3%BAde.>> Acesso em: 02 jul. 2020

PARANÁ. Agencia de Notícias Paraná. **Telemedicina Chega a 2,3 mil atendimentos**. Disponível em: <[http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106743&tit=Tele medicina-Parana-chega-a-23-mil-atendimentos](http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106743&tit=Tele+medicina-Parana-chega-a-23-mil-atendimentos)> Acesso em: jul 2020.

PARANÁ. **Telessaúde Brasil Redes**. Disponível em: <<http://www.uel.br/hu/ntt/pages/telessaude-brasil-redes.php>> Acesso em: 02 jul. 2020.

ENCAMINHAMENTO DE PACIENTES PARA TELEATENDIMENTO PSICOLÓGICO

Bárbara Maciel Mota¹

Daniele Galego¹

Aline Vieira da Silva¹

Nathália Garcia Banhos¹

Natália Maria Maciel Guerra Silva²

Emiliana Cristina Melo³

Ricardo Castanho Moreira⁴

Cristiano Massao Tashima⁵

Universidade Estadual do Norte do Paraná

RESUMO

Desde março de 2020, após a chamada pública realizada pela Fundação Araucária em conjunto com a SESA, deu-se início aos serviços da Telemedicina, através do Programa de Apoio Institucional pra Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus com os bolsistas. Durante todo o período de isolamento social o teleatendimento vem se tornando uma ferramenta indispensável, tanto para os profissionais de saúde quanto para os cidadãos que procuram a plataforma com diversos problemas de saúde. Embora muitos ainda não saibam, os atendimentos realizados na telemedicina contam com consultas à distância não somente de médicos como também de psicólogos. Temos observado um aumento no número de encaminhamentos aos psicólogos a cada semana, incluindo demandas por pacientes menores de idade. Isso tem exigido dos atendentes e profissionais uma melhora na forma de acolhimento, tornando-o mais humanizado.

PALAVRAS-CHAVE: Psicologia, Teleatendimento, Tecnologia.

ABSTRACT

Since March 2020, after the public call made by the Araucária Foundation in conjunction with SESA, Telemedicine services began, through the Institutional Support Program for Extensionist Actions to Prevent, Care and Combat the New Coronavirus Pandemic with the scholarship holders. Throughout the period of social isolation, the call center has become an indispensable tool, both for health professionals and for citizens who seek the platform with various health problems. Although many still do not know, telemedicine services have distance consultations not only from doctors but also from psychologists. We have seen an increase in the number of referrals to psychologists each week, including demands for underage patients. This has required attendants and professionals to improve their reception, making them more humane.

KEYWORDS: Psychology, Call Center, Technology

1 Graduada de Enfermagem pela Universidade Estadual do Norte do Paraná -UENP; Bolsista do Programa "Ação contra o Coronavírus".

2 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem.

3 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Vice diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná. Docente do Curso de Enfermagem.

5 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária.

INTRODUÇÃO

Desde março de 2020, após a chamada pública realizada pela Fundação Araucária em parceria com a SESA (Secretaria de Saúde do Paraná), houve a convocação de alunos, enfermeiros, técnicos em enfermagens, entre outros profissionais, para assumir como bolsista nos atendimentos ao Call Center, Divisas, Pronto Atendimentos, assim como diversos outros campos. Eu, Bárbara, e minha colega Daniele, acadêmicas do quarto ano do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), junto das alunas Aline e Nathália, fomos selecionadas para atender como bolsistas do Call Center e Teleatendimento. No começo, como tudo era muito novo, ficamos desesperadas. Não sabíamos ao certo como começar, o que fazer, como se comunicar com os pacientes, ou mesmo como seria o acesso à plataforma. Mas iniciamos as atividades sob a orientação dos docentes do Curso de Enfermagem e vivenciamos cada dia uma nova aprendizagem.

Durante todo o período de isolamento social o Teleatendimento vem se tornando uma ferramenta indispensável, tanto para os profissionais de saúde quanto para os pacientes que procuram a plataformas nos diversos casos (PARANÁ, 2020).

Para ter acesso à plataforma, o usuário deve baixar o aplicativo Telemedicina Paraná® ou acessar pelo sítio oficial do programa. Depois de concluir um cadastro básico, ele passa por uma triagem feita por inteligência artificial. Caso haja a identificação de sintomas relacionados à Covid-19, ele é direcionado para uma conversa com estudantes dos últimos períodos dos cursos de enfermagem e medicina. Eles fazem as primeiras orientações e, dependendo do quadro apresentado, encaminham a pessoa para uma consulta online com médicos ou psicólogos voluntários.

Embora muitas pessoas não saibam ou tenham dúvidas, é possível realizar uma consulta com psicólogo na plataforma da Telemedicina.

Tal ação é uma conquista dos profissionais da Psicologia junto ao seu conselho. O órgão abraçou esta luta desde os primeiros debates sobre o assunto, e inovou ao conseguir a aprovação de importantes resoluções que normatizam as ações e a conduta profissional para este tipo de orientação psicológica com o uso de ferramentas digitais (CFP, 2018).

O intuito da consulta é ajudar as pessoas a enfrentarem as dificuldades. É um primeiro acolhimento que permite um desabafo, apresentar um serviço mais humanizado para quem não imaginava que poderia ter esse atendimento, e que vem sendo inovadora e essencial para ajudar as pessoas a enfrentarem medos, angústias e dificuldades durante a pandemia do novo coronavírus.

Vale ressaltar que esta ação vem sendo construída através de um modelo de atendimento emergencial, específico para a pandemia, e que vem sendo aprimorado a cada dia.

Através disso, realizamos um atendimento de uma adolescente de quinze anos, relatando uma certa angústia a aproximadamente dez dias, com tremores no corpo, pensamentos agitados, relatando nunca ter sentido isso antes e que não pôde ser encaminhada ao psicólogo por ser menor de idade. Assim, os orientadores da UENP ao expor tal problema à coordenação dos Psicólogos da SESA, estes relataram que a procura de adolescentes por psicólogos tem aumentado na plataforma e que a partir daquela data, estes pacientes poderiam ser acolhidos pelos psicólogos, desde que acompanhados de algum responsável.

Desta forma, a pessoa pode optar ou não pelo atendimento psicológico, tão importante para os cidadãos frente ao momento que vivenciamos e principalmente aos jovens que perdem sua liberdade se saírem de casa ou se socializar com os amigos.

Assim, através dos encaminhamentos, podemos observar a importância dos profissionais psicólogos para lidar com sensações de medo, angústia e frustrações nesse momento de adaptação ao novo estilo de convívio em sociedade a partir do isolamento social.

REFERÊNCIAS

PARANÁ. Governo do Estado. Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná-CELEPAR. **Governo do Paraná lança serviço gratuito de Telemedicina para atender a população.** Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Noticia/Governo-do-Parana-lanca-servico-gratuito-de-Telemedicina-para-atender-populacao> . Acesso em: 06 Jun. 2020.

CFP (CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA). **CFP publica nova resolução sobre atendimento psicológico on-line.** Disponível em: <https://site.cfp.org.br/cfp-publica-nova-resolucao-sobre-atendimento-psicologico-online/>. Acesso em: 07 Jun.2020.

RELATO DE EXPERIÊNCIA DOS ORIENTADORES DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DO NORTE DO PARANÁ NA UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA DE TELEATENDIMENTO DO GOVERNO DO PARANÁ

Cristiano Massao Tashima¹

Natália Maria Maciel Guerra Silva²

Emiliana Cristina Melo³

Ricardo Castanho Moreira⁴

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁵

Universidade Estadual do Norte do Paraná

RESUMO

O teleatendimento, desenvolvido pela Secretaria de Saúde do Paraná, é uma aplicação de tecnologia de informação e comunicação voltada à prestação de serviços de saúde à população paranaense. Através de uma plataforma, é possível conectar o paciente ao profissional de saúde, como médicos e psicólogos. Este trabalho tem por objetivo relatar a experiência vivenciada pelos docentes do curso de Enfermagem da Universidade Estadual do Norte do Paraná que atuam como orientadores dos bolsistas contemplados no Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus. A plataforma permitiu aos orientadores acompanhar em tempo real as ações realizadas pelos atendentes, bem como auxiliar em procedimentos não apreciados no Manual de Atendimento, como a necessidade de encaminhamento ao profissional médico quando os pacientes não apresentavam sintomas característicos da Covid-19 ou até mesmo quando estes poderiam estar sendo mascarados por uso de medicamentos. Outra experiência vivenciada pelos orientadores foi a experiência de utilização da plataforma denominada Telemedicina Paraná, que em curto período de existência evoluiu significativamente, tornando-se mais eficaz e produtiva, necessitando, porém, de alguns ajustes. De forma geral, pode-se verificar um ganho na aprendizagem tanto para os docentes participantes, quanto para os graduandos dos últimos anos do curso de Enfermagem.

PALAVRAS-CHAVE: Covid-19, Teleatendimento, Telemedicina

1 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária.

2 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem.

3 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem.

4 Enfermeiro. Doutor em Enfermagem. Vice diretor do campus Luiz Meneghel da Universidade Estadual do Norte do Paraná. Docente do Curso de Enfermagem.

5 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde, Pró-Reitora de Extensão e Cultura. Docente do Curso de Enfermagem.

ABSTRACT

The call center, developed by the Paraná Department of Health, is an application of information and communication technology aimed at providing health services to the population of Paraná. Through a platform, it is possible to connect the patient to the health professional, such as doctors and psychologists. This work aims to report the experience lived by the professors of the Nursing course at the State University of Northern Paraná who act as advisors of the scholarship recipients included in the Institutional Support Program for Extensionist Actions for Prevention, Care and Combating Pandemic of the New Coronavirus. The platform allowed the advisors to follow in real time the actions taken by the attendants, as well as to assist in procedures not considered in the Service Manual, such as the need for referral to the medical professional when the patients did not present characteristic symptoms of Covid-19 or even when these could be masked by the use of medicines. Another experience lived by the supervisors was the experience of using the platform called Telemedicina Paraná, which in a short period of existence has evolved significantly, becoming more effective and productive, however, needing some adjustments. In general, there can be a gain in learning for both participating professors and undergraduate students in the last years of the Nursing course.

KEYWORDS: COVID-19, Call Center, Telemedicine

INTRODUÇÃO

Desde janeiro de 2020, após os primeiros casos suspeitos de COVID-19 terem sido registrados no Paraná, a Secretaria de Saúde do Paraná (SESA) tem aumentado seus esforços para garantir a atenção à saúde dos paranaenses (G1 PR; RPC CURITIBA, 2020).

Um dos eixos desenvolvidos pela SESA, em parceria com a SETI (Superintendência de Ciência e Tecnologia), Fundação Araucária e CELEPAR deu início dos serviços de Telemedicina através dos bolsistas do Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus (GOVERNO DO PARANÁ, 2020).

Para a Universidade Estadual do Norte do Paraná (UENP), tal ação tem sido um desafio com excelente retorno, tanto para os orientadores como para os acadêmicos, que podem vivenciar uma nova modalidade de atendimento, que vem aumentando a cada dia. Acredita-se ainda que durante esse período de isolamento social, o teleatendimento se torna uma ferramenta imprescindível tanto para os profissionais de saúde, quanto para os cidadãos, uma vez que tal modalidade é mais confortável, evita riscos de contato com pessoas com sintomas respiratórios, tem custo mais baixo, requer menos tempo de deslocamento, tem menor risco de abandono, permite atendimento personalizado e o distanciamento geográfico deixa de ser um obstáculo.

A UENP está presente na Plataforma, às quintas-feiras das 8h00 às 23h00, sendo os períodos matutino e vespertino presenciais, na direção do *campus* Luiz Meneghel em Bandeirantes, e o noturno de forma remota. A equipe conta com três orientadores docentes do curso de Enfermagem, sendo dois Farmacêuticos e uma Enfermeira e doze graduandos do curso de enfermagem, sendo que dois são alunos do quarto ano e dez são alunos do último ano.

Na avaliação dos orientadores, os teleatendimentos presenciais são mais dinâmicos quando comparados aos realizados de forma remota, visto que em alguns momentos podem ocorrer atraso nas conversas entre o orientador e o atendente. Tal falha na comunicação foi resolvida na forma remota, utilizando-se outras ferramentas tecnológicas como o Whatsapp®.

Outro ponto importante detectado no teleatendimento foi a capacidade de interação entre os membros da equipe, onde casos não contemplados pelo Manual de Atendimento, foram discutidos junto ao orientador antes de fornecer a resposta ao paciente. Um caso que marcou os membros da equipe foi de uma usuária que precisava de atendimento para um membro de sua família que era idoso e não apresentava sintomas para a Covid-19. Através do acompanhamento da conversa, a equipe detectou uma ansiedade por parte da usuária que não queria expor seu familiar à possíveis risco de se contaminar com o novo Coronavírus, levando-o até uma Unidade de Saúde. Verificou-se nesse caso, a necessidade de atendimento dos dois indivíduos, onde após o consentimento, a usuária foi encaminhada ao psicólogo para um melhor acolhimento e o seu familiar ao médico para diagnóstico frente aos sintomas apresentados.

Outras experiências vivenciadas são as dúvidas dos alunos quanto aos medicamentos utilizados pelos pacientes, nos quais a maioria utilizava antitérmicos e analgésicos para alívios de dores que poderiam mascarar outros sintomas como febre, uma das condições

para encaminhamento ao profissional médico.

Assim, mesmo com um fluxo de atendimentos regularizado em um dia por semana, conforme instituído pela SESA, para minimizar erros nos atendimentos como pacientes sendo atendidos por mais de um bolsista, a equipe está colhendo bons frutos dessa nova experiência.

Para preencher a carga horária dos membros da equipe, os orientadores da UENP, junto ao Núcleo de Estudos e Enfrentamento da Covid-19 da UENP (NEECOVID) definiram atribuir novas ações aos membros da equipe.

Atualmente, os membros se dividem em sete eixos relacionados à Covid-19 como: Prevenção; Diagnóstico; Material Informativo; Cuidados/tratamento; Saúde do Trabalhador; Vigilância/indicadores; Scoping Review.

Além disso, devido às demandas dos serviços de saúde de Bandeirantes e região advindas da Pandemia, uma nova linha de aproximação da Universidade com a população surgiu: o atendimento 0800, com serviços de tira dúvidas, triagem de casos suspeitos e orientações em geral; monitoramento das unidades sentinelas (como hospitais, unidades de saúde e farmácias) e o auxílio para a Vigilância Epidemiológica com o monitoramento dos casos confirmados e suspeitos da Covid-19, o qual acontece diariamente durante os 14 dias previstos para quarentena.

Tendo em vista todas as atividades realizadas no âmbito da UENP acrescidos os atendimentos realizados por meio do Telemedicina Paraná, observa-se que tais iniciativas são ferramentas muito importante para o cuidado, vigilância e maior tranquilidade para a população paraense.

Destacam-se os atendimentos por meio do Telemedicina, importante ferramenta de inovação tecnológica, que aplicada no âmbito das universidades estaduais permite consultas médicas e psicológicas à distância, com todas as referências necessárias para uma atenção de qualidade, como a consulta médica e psicológica, prescrição de medicamentos, exames, encaminhamentos, atestados médico e a possibilidade de retorno do paciente a plataforma sempre que necessário. Além disso, contribui na formação profissional dos acadêmicos da área da saúde por meio do contato direto (mesmo que online) do estudante com o paciente, perfazendo o tripé da educação superior (ensino/pesquisa/extensão) e trazendo melhoria da qualidade de vida da população assistida por esta plataforma de atendimento.

REFERÊNCIAS

G1 PR; RPC CURITIBA. **Secretaria de Saúde confirma primeiro caso suspeito de coronavírus no Paraná**. 2020. Disponível em: <https://g1.globo.com/pr/parana/noticia/2020/01/28/secretaria-de-saude-confirma-primeiro-caso-suspeito-de-coronavirus-no-parana.ghtml>. Acesso em: 09/06/2020.

GOVERNO DO PARANÁ. Fundação Araucária. **Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus**. Curitiba: Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior 2020.

TELEATENDIMENTO NOTURNO NA PLATAFORMA VICTÓRIA: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA

Aline Vieira da Silva¹

Bárbara Maciel Mota¹

Daniele Galego¹

Nathália Garcia Banhos¹

Emiliana Cristina Melo²

Natália Maria Maciel Guerra Silva³

Simone Cristina Castanho Sabaini de Melo⁴

Cristiano Massao Tashima⁵

*Universidade Estadual do Norte do Paraná, Centro de Ciências Biológicas,
Setor de Enfermagem
Bandeirantes, Paraná - Brasil*

RESUMO

A pandemia da Covid-19, atualmente representa uma emergência de saúde, tendo repercussões em diversos aspectos da sociedade. O Ministério da Saúde, no Brasil, vem atuando conjuntamente com os Governos implementando ações conforme o curso e a gravidade da epidemia, monitorando a situação epidemiológica, bem como as orientando a população dando ênfase na prevenção, valorizando a informação e a comunicação. A utilização de tecnologias de teleatendimento é uma estratégia inovadora, e foi adotada como ferramenta pelo Governo do Paraná que criou o Telemedicina Paraná[®], um serviço que visa agilizar o atendimento a sociedade. O presente trabalho tem por objetivo relatar a experiência de discentes dos dois últimos anos do curso de Enfermagem, no atendimento à população no aplicativo Victória no período noturno. A utilização da tecnologia representa uma importante ferramenta no combate a pandemia, o Telemedicina Paraná[®] vem apresentando resultados positivos tanto para a população como para os profissionais atuantes e deve ser incorporado na rotina da assistência à saúde, permanecendo como mais um meio de oferta de serviços de saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Telemedicina, Coronavírus, Pandemia.

1 Graduada de Enfermagem pela Universidade Estadual do Norte do Paraná -UENP; Bolsista do Programa "Ação contra o Coronavírus".

2 Enfermeira. Doutora em Enfermagem. Coordenadora do Curso de Enfermagem. Docente do Curso de Enfermagem.

3 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Biociências e Fisiopatologia aplicada a Farmácia. Docente do Curso de Enfermagem.

4 Farmacêutica Bioquímica. Doutora em Ciências da Saúde, Pró-Reitora de Extensão e Cultura. Docente do Curso de Enfermagem.

5 Farmacêutico Bioquímico. Doutor em Ciências Farmacêuticas. Docente do Curso de Enfermagem e Medicina Veterinária.

ABSTRACT

The Covid-19 pandemic currently represents a health emergency, with repercussions in several aspects of society. The Ministry of Health, in Brazil, has been acting jointly with the Governments implementing actions according to the course and the severity of the epidemic, monitoring the epidemiological situation, as well as guiding the population with emphasis on prevention, valuing information and communication. The use of telemarketing technologies is an innovative strategy, and was adopted as a tool by the Government of Paraná, which created the Telemedicina Paraná®, a service that aims to speed up service to society. The present work aims to report the experience of students from the last two years of the Nursing course, in serving the population in the Victória app at night time. The use of technology represents an important tool in the fight against the pandemic, Telemedicine Paraná® has been showing positive results for both the population and the professionals working and should be incorporated into the routine of health care, remaining as another way of offering health services.

KEYWORDS: Telemedicine, Coronavirus, Pandemic.

INTRODUÇÃO

A pandemia da Covid-19 causada pelo novo coronavírus, o SARS-CoV-2, atualmente configura-se como um dos maiores desafios sanitários deste século. Vale salientar que logo após o início da Epidemia na China, no final do ano de 2019, já havia registros de mais de 2 milhões de casos e 120 mil óbitos por COVID-19 no mundo (WERNECK et al., 2020). No Brasil, os dados mais atuais indicam que temos cerca de 739.503 mil casos confirmados e 38.406 mortes pela COVID-19 (BRASIL,2020).

Além do impacto na saúde a nível emergencial por conta da situação pandêmica, sua alta capacidade de disseminação e potencial de letalidade, a COVID-19 trouxe outras repercussões pontuais nas questões éticas, políticas, econômicas e filosóficas, tanto no que tange as vulnerabilidades sociais, quanto nas estratégias para o enfrentamento da epidemia em diferentes partes do mundo, trazendo mudanças repentinas e significativas na vida dos indivíduos e como sociedade em sua totalidade (SARTI et al., 2020).

No Brasil, as estratégias para o enfrentamento da epidemia estão sob responsabilidade do Ministério da Saúde juntamente com os Governos, que implementaram ações conforme o curso e a gravidade da epidemia, além do monitoramento da situação epidemiológica e a formulação do plano de contingência (OLIVEIRA et al., 2020).

As orientações direcionadas a população sempre deram enfoque na importância das medidas de prevenção, higienização das mãos, etiqueta respiratória, o distanciamento social, à valorização da informação e da comunicação, a divulgação de boletins epidemiológicos, transparência na informação, agilidade na comunicação e esclarecimento de Fake News. Tais ações fortalecem a conscientização e permitem compreender a situação do país (OLIVEIRA et al., 2020). Outra estratégia chave para o enfrentamento do coronavírus está sendo a utilização de tecnologias de teleatendimento, como é o caso do Telemedicina Paraná, um serviço do Governo do Estado que visa agilizar o atendimento a sociedade, possibilitar atendimentos em horários alternativos, evitar deslocamento e aglomerações, permitir que a consulta aconteça no conforto da residência do paciente e também proteger os profissionais de saúde (PARANÁ,2020).

TELEMEDICINA E SUA UTILIZAÇÃO NO PARANÁ

A telemedicina em um sentido abrangente define-se como a utilização das tecnologias de informação e comunicação na área da saúde, proporcionando serviços de cuidados à distância (MALDONADO et al., 2016). A especialidade tem amparo legal do Conselho Federal de Medicina, através da Resolução nº 1.643/2002, e desde a década de 1990, tem o reconhecimento da Organização Mundial da Saúde (PARANÁ, 2020).

O alto potencial de propagação da doença, sua facilidade de contágio e a necessidade de evitar as buscas em massa dos serviços de saúde evidenciaram que os serviços de telessaúde vieram como uma alternativa de cuidado essencial, permitindo que o usuário tenha acesso a informações, atendimento individualizado e otimizado. Para nortear e regulamentar os serviços de telemedicina no país, durante o enfrentamento da emergência em saúde pública, foi publicada uma portaria em caráter excepcional e temporário. A Portaria nº 467 publicada em 20 de Março de 2020, que autoriza as ações de Telemedicina, de interação à distância, contemplando consultas, suporte assistencial, monitoramento e

diagnóstico, utilizando as tecnologias disponíveis, garantindo a integralidade, segurança e sigilo das informações.

No Paraná o Governo lançou no dia 13 de Março de 2020 o Telemedicina Paraná, aplicativo Victória que vem proporcionando atendimento ágil à população, representando um novo modelo de atenção à saúde que evita o contato pessoal entre clínico e o paciente.

As Unidades de Saúde se caracterizam com uma das portas de entrada do Sistema Único de Saúde, apresentam características que demonstram sua importância frente a situações emergenciais, contudo, em relação a situação do Covid-19 os estabelecimentos de saúde apresentam grande potencial de contágio, e tiveram que se adequar para garantir a continuidade dos serviços prestados e ser ativamente participativo frente ao combate da Covid-19, buscando meios para que o acesso presencial desnecessário seja evitado. Tendo em vista tal situação da atenção primária à saúde, a plataforma auxilia nesse sentido, pois, vem incentivando o distanciamento social, evitando o deslocamento e aglomerações, desafogando as Unidades de Saúde, já que o cidadão pode ser consultado diretamente de sua casa, garantindo por meio da tecnologia um atendimento seguro entre profissional e paciente, eliminando o risco de contágio reforçando assim a prevenção a saúde.

Outro ponto relevante do aplicativo Victória é o horário de atendimento aos pacientes, com o período noturno tendo atuação dos profissionais e bolsistas entre o período das 18 horas até as 23 horas, a possibilidade de ser atendido em um horário alternativo representa ganho a população, garantindo a integralidade e acesso aos serviços de saúde, que muitas vezes funcionam em horário comercial.

Durante a atuação no período noturno, foi perceptível a maior procura por atendimento na plataforma, evidenciando a carência da população por conta de serviços de saúde, como no trabalho de Garcia (2014) que demonstra que o atendimento em horários flexíveis possibilita a ampliação de acesso dos usuários.

Pode-se verificar também que os usuários pareciam apresentar uma maior fragilidade no período da noite, seja devido ao ritmo circadiano natural do ser humano ou por sua maior atenção aos sintomas. Outro fator importante se deve ao atendimento inicial pela plataforma da telemedicina, que ocorre através dos robôs de atendimento (chatbots). Nele existe respostas programadas que tornam a comunicação com o paciente muito impessoal, apesar de agilizar os atendimentos.

Assim, a soma destes fatores, podem aumentar a ansiedade e a angustia dos pacientes, necessitando de uma maior sensibilidade por parte dos alunos para prestar um atendimento mais humanizado.

A criação da Plataforma Victória tem evoluído a cada dia, auxiliando as pessoas, principalmente quanto ao horário de atendimento estendido, período que a população fica mais fragilizada quanto aos serviços de saúde.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Ministério da Saúde, Brasil. Disponível em:

<https://covid.saude.gov.br/>. Acesso em: 10 Jun. 2020.

GARCIA, Ana Claudia Pinheiro et al . **Análise da organização da Atenção Básica no Espírito Santo**: (des)velando cenários. Saúde debate, Rio de Janeiro v. 38, n. spe, p. 221-236, Out. 2014 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S010311042014000600221&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun. 2020.

MALDONADO, Jose Manuel Santos de Varge; MARQUES, Alexandre Barbosa; CRUZ, Antonio. **Telemedicina**: desafios à sua difusão no Brasil. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 32, supl. 2, e00155615, 2016 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2016001402005&lng=en&nrm=isso Acesso em: 10 Jun. 2020.

OLIVEIRA, Wanderson Kleber de et al . **Como o Brasil pode deter a COVID-19**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília , v. 29, n. 2, e2020044, 2020 . Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2237-96222020000200200&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 11 Jun. 2020.

PARANÁ. Governo do estado do Paraná. Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná-CELEPAR. **Governo do Paraná lança serviço gratuito de Telemedicina para atender a população**. Disponível em: <http://www.celepar.pr.gov.br/Noticia/Governo-do-Parana-lanca-servico-gratuito-de-Telemedicina-para-atender-populacao>. Acesso em 10 Jun. 2020.

SARTI, Thiago Dias et al . **Qual o papel da Atenção Primária à Saúde diante da pandemia provocada pela COVID-19?**. Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília , v. 29, n. 2, e2020166, 2020 Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S223796222020000200903&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun 2020.

WERNECK, Guilherme Loureiro; CARVALHO, Marília Sá. **A pandemia de COVID-19 no Brasil**: crônica de uma crise sanitária anunciada. Cad. Saúde Pública, Rio de Janeiro , v. 36, n. 5, e00068820, 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102311X2020000500101&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 Jun. 2020.



ENTREVISTA



Entrevista

ELAINE RORATO

QUESTÕES LEGAIS DA TELEMEDICINA

QUESTÕES LEGAIS DA TELEMEDICINA

ENTREVISTA COM ADVOGADA ELAINE RORATO

POR

Marcio Fernandes

Elaine Rorato é advogada especialista em Direito Médico e da Saúde, pós-graduada em Direito Médico pela Escola Paulista de Direito, membro da Comissão de Direito Médico da OAB/SP (Ordem dos Advogados do Brasil de São Paulo) e enfermeira especialista em Epidemiologia Hospitalar pela Unifesp (Universidade Federal de São Paulo). Em entrevista a esta edição especial de Aproximação, ela comenta aspectos legais relacionados à prática da Telemedicina e da Telessaúde.

Aproximação: No final dos anos 1990, a Associação Médica Mundial publicou a Declaração de Tel Aviv, em que se recomendava a adoção de práticas de Telemedicina. Duas décadas depois, há um arcabouço jurídico consistente no Brasil neste tema?

Elaine Rorato: Em uma breve análise do ponto de vista ético, tanto a Resolução 1.342/02 como a Lei 13.989/20 já se mostram suficientes para a regulamentação da prática da Telemedicina. No entanto, há de se considerar do ponto de vista jurídico que Resolução em vigor ainda prescinde de alguns ajustes como a indicação de plataforma e dispositivos específicos, com vistas a garantir o mínimo de segurança jurídica ao profissional que presta atendimento por meio remoto.

A Lei Federal 13.989, de 2020, diz que a Telemedicina também pode ser aplicada em questões de pesquisa científica. Como normatizar a titularidade das descobertas que podem advir desta situação, na medida em que isso tende a envolver muitos agentes (médicos, professores, residentes de Medicina, doutorandos, etc)?

Toda e qualquer pesquisa clínica deve obedecer a princípios Bioéticos e Jurídicos. No que diz respeito à normatização da titularidade de eventuais descobertas científicas, dependerá do acordo estabelecido entre as partes, ou seja, entre os órgãos ou instituições envolvidas na pesquisa.

A legislação esparsa sobre o assunto é vasta. Há leis federais vigentes. Há Resoluções e Recomendações do Conselho Federal de Medicina (CFM). Há normativas estaduais. Como um advogado consegue achar um modus operandi para se manter atualizado? E esse mesmo caminho serve para médicos ou

estudantes da área?

A insegurança jurídica no âmbito da Telemedicina decorre principalmente dos conflitos de Leis, Resoluções dos Conselhos de Classe e órgãos ligados à Saúde, que por muitas vezes, não seguem o mesmo ritmo dos avanços tecnológicos em saúde. Em relação à atuação do advogado, é necessário realizar consultas diárias a publicações do poder judiciário, bem como acompanhar as páginas oficiais dos Conselhos de Classe e Órgãos ligados à saúde. A mesma recomendação é válida aos médicos e estudantes da área. No que diz respeito aos médicos, sugiro atenção especial quanto à leitura do Código de Ética Médica. Muitos litígios poderiam ser evitados se os profissionais de medicina procurassem conhecer melhor seus direitos e deveres previstos no Código.

Como fica o Princípio da Autonomia da Vontade do paciente nesta relação telemediada junto ao médico?

A Telemedicina é um ato médico e está revestido dos mesmos padrões e normativas éticas do atendimento presencial. Nesse sentido, antes de iniciar o atendimento por meio da Telemedicina, o médico deverá informar ao paciente os benefícios e limitações da prática, ocasião em que o paciente terá total liberdade para consentir ou não, com teleatendimento, em respeito ao Princípio da Autonomia da Vontade.

A partir da sua experiência entre o Direito e a Medicina pré-Covid-19, é possível elencar situações havidas antes e que não repetem ou o contrário (que surgiram agora) e que podem causar disputas jurídicas entre as partes?

A pandemia tem causado reflexos negativos em todos os aspectos da sociedade, sendo o sistema de saúde o mais afetado. Atualmente, os casos de judicialização da saúde envolvem motivos diversos, dentre eles, ações de relação contratual entre segurados e operadoras de planos de saúde. Nesse cenário, estão os pedidos liminares para concessão de medicamentos para tratamento de câncer em ambiente domiciliar, com vistas a evitar que o segurado portador de doença grave seja exposto ao risco de contaminação pelo novo coronavírus em ambiente hospitalar.

Segundo o Código Civil brasileiro, a responsabilidade de profissionais como médicos é de natureza subjetiva, ou seja, é verificada mediante a apuração de culpa. O teleatendimento tende a dar mais margem para a ocorrência deste tipo de responsabilidade civil?

Em regra, a obrigação do profissional médico é de meio (utilização de meios

disponíveis e necessários) e sua responsabilização será sempre subjetiva, ou seja, mediante a comprovação de culpa por negligência, imprudência ou imperícia. No teleatendimento, o recurso disponível ao médico estará limitado a uma plataforma informatizada e dependerá de informações precisas prestadas pelo paciente, possibilitando ao profissional a realização do diagnóstico e recomendação da terapêutica necessária. Se durante o atendimento, o médico identificar a necessidade de encaminhar o paciente ao atendimento presencial, deverá registrar a orientação em prontuário e o paciente, por sua vez, deverá cumprir a determinação médica. Em suma, se o médico ao realizar o teleatendimento, cumprir com os mesmos padrões normativos e éticos de um atendimento presencial, observando o dever de informação, sigilo, autonomia do paciente e registro adequado em prontuário, não há que se falar em responsabilização civil.

A Ata Notarial tem sido um instrumento mais frequente durante a pandemia Covid-19? Se sim, que cuidados extras a parte interessada deve tomar quanto aos registros eletrônicos que serão apresentados ao tabelião?

A Ata Notarial é considerada um instrumento de prova de grande relevância jurídica, todavia, ela ainda não é muito utilizada por razões diversas, dentre elas, o desconhecimento das partes e o alto custo, que dependerá do conteúdo do documento a ser transcrito. Para a prática de Telemedicina, recomendo o uso de plataformas eletrônicas específicas, capazes de armazenar as informações com segurança, bem como, a cautela no uso de termos ou expressões que possam ser interpretadas como ofensivas e levadas a registro por meio de ata notarial, vindo a constituir meio de prova em eventuais demandas judiciais.

Compliance é uma das palavras do momento no mundo jurídico. No caso de um teleatendimento, considerando a nova Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), qual o protocolo mínimo que um profissional de Saúde deve seguir ao iniciar a consulta?

O sigilo de informações na relação médico-paciente é um dever profissional previsto no Art. 73 do Código de Ética Médica. Nesse sentido, para que o médico possa prestar um atendimento seguro por meio da Telemedicina, é recomendada a utilização de plataformas adequadas e, se possível, com sistema de segurança HIPAA Compliance. Cumpre ressaltar que, embora haja um custo adicional pela implantação desse sistema, a sua utilização demonstrará que o profissional procurou atuar com zelo e segurança. Lembrando que na teleconsulta o registro de imagem somente poderá ser realizado mediante autorização expressa do paciente.

É possível a aplicação segura do teleatendimento a todos os campos da Saúde

ou há segmentos que devem evitar esta prática, pela insegurança jurídica excessiva que pode aparecer?

A Resolução 13.989/20 ainda requer adequações com vistas a proporcionar maior segurança jurídica aos profissionais de saúde, tendo em vista a falta de critérios mais específicos no que diz respeito aos meios tecnológicos permitidos para a prática de um atendimento seguro. Partindo dessa premissa, a prática da Telemedicina poderá ser ampliada para outros campos da saúde, contudo, para determinados segmentos essa tendência não será capaz de substituir o exame físico e humanizado. Por hora, há de se reconhecer que a prática de Telemedicina tem proporcionado grandes benefícios tanto à população quanto à comunidade médico-científica.

Muitos médicos ou dentistas, por exemplo, atuam em seus consultórios com a presença de auxiliares de Saúde. Em caso de algo sair errado durante um procedimento, como separar a responsabilidade que cabe ao médico e ao que tange ao auxiliar?

No tocante ao dano causado ao paciente pelo profissional médico ou dentista, o Art. 951, CC e Art. 14, §4 do CDC dispõem que a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada mediante a verificação de culpa, ou seja, comprovado o dano em razão de ato de negligência, imprudência ou imperícia, o profissional será obrigado a indenizar. O assistente, por sua vez, é um preposto do profissional médico ou dentista e, conforme dispõe o Art.922, III do CC, em caso de reparação civil, o empregador responde por seus empregados no exercício do trabalho que lhes competir ou em razão dele. Ademais, cumpre destacar que a contratação dos serviços médicos ou odontológicos é firmada entre o profissional e o paciente, não sendo o preposto parte integrante dessa relação. Insta destacar que o profissional médico ou dentista vindo a ser responsabilizado por ato do seu auxiliar poderá em momento futuro propor ação de regresso em face do preposto.

É possível se elencar situações em que a responsabilidade jurídica deva ser imputada ao paciente e não ao profissional de Saúde, em caso de insatisfação do paciente quanto ao resultado final daquilo que se iniciou em uma teleconsulta?

No que diz respeito à teleconsulta, o médico poderá se eximir da responsabilidade jurídica se provar que o paciente omitiu informações relevantes acerca de sua saúde, impossibilitando-o de realizar o correto diagnóstico, bem como, indicar a melhor terapêutica com vistas a alcançar o resultado esperado.

Para finalizar. Como vimos, a Telemedicina tem sido recomendada pelo menos

desde o final dos anos 1990, mas somente agora ganhou corpo. Essa musculatura é um caminho sem volta ou, uma vez encontrada uma vacina para Covid-19, essa prática tende a se mitigar bastante?

Tendo em vista todos os esforços despendidos à prestação de um atendimento seguro à população por meio de investimentos em plataformas específicas, certificados digitais, bem como, os benefícios proporcionados à sociedade, a tendência é que a Telemedicina seja cada vez mais utilizada, razão pela qual não vislumbro a possibilidade de mitigação da prática nesse segmento. Nesse sentido, deixar de regulamentar a prática da Telemedicina será considerado um retrocesso inadmissível, no que diz respeito a um contexto amplo de saúde.

