

DESENVOLVIMENTO DE UMA PLATAFORMA DE ATENDIMENTO ON-LINE DURANTE A PANDEMIA POR COVID-19.

CÉSAR BRASIL SPERB¹; LILIAN CRUZ SOUTO DE OLIVEIRA SPERB²;
ARIANE DA CRUZ GUEDES²; VALÉRIA CRISTINA CHRISTELLO COIMBRA²;
WENDY GIFFORD²; LUCIANE PRADO KANTORSKI³

¹UFPEl – cesarsperb@gmail.com

²UFPEl – lica.cso@hotmail.com

²UFPEl – arianecguedes@gmail

²UFPEl – valeriacoimbra@hotmail.com

²UOttawa – wgifford@uottawa.ca

³UFPEl – kantorski@uol.com

1. INTRODUÇÃO

A prevalência de pacientes com transtornos mentais acomete quase que 40% dos usuários do SUS e os sintomas podem acarretar em disfunções como insônia, fadiga, esquecimento, irritabilidade, dificuldades de concentração, queixas somáticas e sentimento de inutilidade (SOUZA, 2017). A telemental health é um sistema que é utilizado desde a década de 70 que utiliza das práticas de e-mental health para atender o paciente à distância e diversos estudos já comprovaram os muitos benefícios da utilização deste tipo de atendimento que tem se mostrado promissora tanto na prevenção quanto no tratamento em saúde mental (SPERB, 2018).

Em tempos de pandemia como a COVID-19, a implementação do uso destas tecnologias tem um papel importante para as pessoas que necessitam de alguma ajuda e/ou suporte e que não queiram ou não possam sair de casa. Devido aos muitos benefícios da utilização da telemental health este trabalho tem por objetivo apresentar uma plataforma de atendimento on-line que foi desenvolvida para aproximar as pessoas que necessitam de algum suporte principalmente nestes tempos de pandemia por COVID-19.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um estudo com abordagem metodológica utilizando o Knowledge Translation (KT) desenvolvido por STRAUS (2013). O *chat* intitulado “Escuta Terapêutica” faz parte projeto de pesquisa “A escuta terapêutica como instrumento de cuidado e acolhimento no contexto da pandemia do novo coronavírus COVID-19” e é vinculado ao Grupo de Pesquisa em Enfermagem, Saúde Mental e Saúde Coletiva da Faculdade de Enfermagem da UFPEl, o qual tem registro junto ao Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq). O Projeto de pesquisa foi aprovado pelo foi apreciado e aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa com Seres Humanos da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Pelotas (UFPEl) sob o parecer número 4.003.186 e CAAE 30922720.2.0000.5317.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

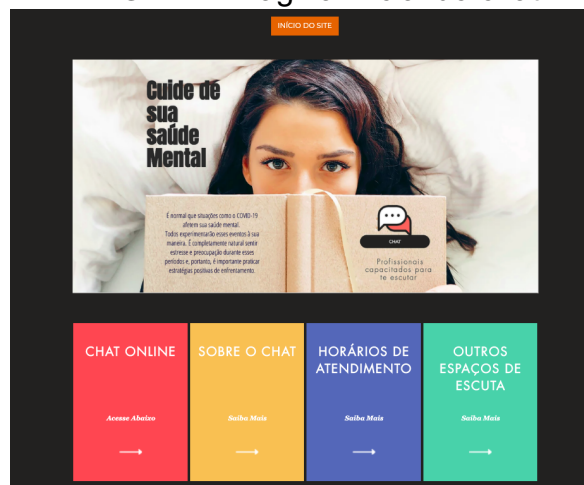
A plataforma de atendimento online está hospedada no portal <https://www.gruposaudemental.com>, sendo desenvolvida em ambiente seguro SSL (Secure Sockets Layer), tecnologia oferece uma comunicação criptografada entre

o navegador da Internet e o servidor da web, garantindo a autenticidade do site e a criptografia dos dados transmitidos.

O atendimento on-line teve início em 13 de abril de 2020 e o seu primeiro atendimento realizado no mesmo dia. Até o mês de setembro de 2020, o chat já recebeu mais de 680 chamadas. No entanto, antes da disponibilização do serviço, foi realizada uma capacitação para elucidar sobre a plataforma de atendimento on-line com os profissionais da área de Enfermagem, Psicologia e Terapia Ocupacional, os quais participam do atendimento para a utilização do sistema de chat. Além desta capacitação, foi elaborado um tutorial em áudio e vídeo para os profissionais consultarem sempre que sentirem necessidade, e também há suporte técnico individual para qualquer eventualidade. Atualmente são 21 profissionais que atuam na escuta terapêutica. Além do chat, os usuários podem optar pela chamada de vídeo, opção esta que é ofertada ao acessar a escuta.

A página onde se encontra o chat é <https://www.gruposaudemental.com/chat>, no entanto há diversos caminhos para se chegar até a página, o que facilita ser encontrada pelo usuário. O primeiro caminho é digitando o endereço que leva diretamente ao chat, como descrito acima (/chat), o segundo é através do ícone-link fixado no cabeçalho do portal, o terceiro caminho é através do menu do site dentro do "canal conta comigo" e o quarto é através de outro ícone-link (escuta terapêutica) que está situado dentro da página principal do "canal conta comigo" (www.gruposaudemental.com/canal-conta-comigo), todos estes meios foram pensados para facilitar o acesso ao usuário.

IMAGEM 1- Página inicial do chat



Fonte: www.gruposaudemental.com/chat. 2020

Na página principal do chat há uma imagem com a seguinte mensagem de conforto aos usuários: - *"É normal que situações como o COVID-19 afetem sua saúde mental. Todos experimentarão esses eventos à sua maneira. É completamente natural sentir estresse e preocupação durante esses períodos e, portanto, é importante praticar estratégias positivas de enfrentamento"*. Abaixo foram inseridas quatro (4) caixas-link: a primeira caixa-link "chat online" leva ao atendimento através de uma âncora-deslizante; a segunda caixa-link "sobre o chat" leva para uma outra página que explica os objetivos, o público alvo, os meios, o tempo aproximado da escuta e informa a resolução e o código de ética para atendimento; a terceira caixa-link "horários de atendimento" leva a uma página a qual informa e mantém atualizados os horários de atendimento; a quarta caixa-link "outros espaços de escuta" leva a uma nova página com outros tipos de escuta. No final da página há um "termo de consentimento para participação de pesquisa", o



qual não é obrigatório o seu preenchimento e nem é pré-requisito para ter acesso ao chat.

IMAGEM 2- Plataforma do chat

The image shows a web interface for a chat platform. At the top, there is a teal banner with the word "Online" and a message: "Por favor, preencha o formulário abaixo para começar a conversar com o próximo profissional disponível." Below this is a registration form with the following fields: "* Primeiro nome", "* Telefone", "* Idade", "* Gênero", "* Cidade", "E-mail", and "Nome e Telefone de uma pessoa próxima". At the bottom of the form, there is a section for consent: "* Aceite do *Termo de Consentimento de Participação de Pesquisa", with two radio buttons: "Sim, eu aceito" and "Não aceito". A teal button labeled "Iniciar Chat" is located at the bottom of the form.

Fonte: www.gruposaudemental.com/chat. 2020

O desenvolvimento dessa plataforma de atendimento seguiu rígidos critérios de segurança em web, bem como éticos, princípios que norteiam todas as ações em saúde. Apesar do desenvolvimento de ferramentas digitais parecer distante da rotina dos profissionais de saúde, o envolvimento desses profissionais nessas práticas deve ser de protagonismo e a liderança nessas ações deve ser de quem realmente vai usufruir das ferramentas desenvolvidas. A implementação de novas práticas deve ser embasada em evidências científicas e no envolvimento de todos os participantes para que os resultados sejam previsíveis e positivos, assim como a disponibilidade e comprometimento da equipe são essenciais no desenvolvimento e aprimoramento das rotinas previstas no processo de trabalho permanecendo assim durante todo o período da ação (GIFFORD, 2018).

A acessibilidade deve ser facilitada para que o usuário não tenha dificuldades para encontrar e utilizar o serviço que está sendo oferecido e, para isso, a escuta terapêutica está disponível dentro do portal sem a necessidade de instalação de aplicativos de terceiros e de cadastros em redes sociais. Assim como o portal, o ambiente do chat está otimizado para uso em computadores e celulares, já que no ano de 2018, em 99,2% dos domicílios onde havia acesso à internet, o celular era utilizado para este fim (IBGE, 2018).

4. CONCLUSÕES

Proporcionar para a população uma plataforma de atendimento online que já recebeu mais de 680 chamados em pouco mais de 5 meses é, além de grande utilidade pública, pois oferece um atendimento que foi impossibilitado de ser realizado presencialmente pelos cuidados de prevenção ao COVID-19, é também um modelo de inovação que provavelmente será mantido, já que o alcance dessas tecnologias é muito grande por ser baseado em web, isto é, disponibilizado pela internet sem uso de aplicativos específicos. Podemos também citar outros benefícios que tornam essa ferramenta um diferencial e uma potencial aliada aos serviços presenciais como a capacidade de transpor barreiras comuns nos serviços de saúde mental como o estigma, já que o atendimento não é realizado "frente a frente" e a dificuldade de deslocamento, muito comum em áreas rurais ou de difícil acesso.

As ferramentas de tecnologia não devem ser tratadas como secundárias ou como somente de apoio aos serviços de saúde tradicionais. Elas têm um papel definido e podem ser utilizadas em conjunto ou isoladamente, buscando sempre os melhores resultados nas melhores práticas em saúde.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

SOUZA, L.P.S. et al. Prevalência de transtornos mentais comuns em adultos no contexto da Atenção Primária à Saúde. **Revista Portuguesa de Enfermagem de Saúde Mental**, Porto, n. 18, p. 59-66, 2017.

SPERB, L.C.S.O. **Os novos caminhos para as melhores práticas do acesso aos serviços de saúde mental infanto-juvenil: a importância do e-health na era digital**. 2018. 196f. Tese (Doutorado em Enfermagem) – Curso de Pós-graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Pelotas.

STRAUS, S. E. ; TETROE, J ; GRAHAM, I.D. **Introduction Knowledge translation: What it is and what it isn't, in Knowledge Translation in Health Care: Moving from Evidence to Practice**. United Kingdom, BMJ Books, 2013. 424p

GIFFORD, W.A., SQUIRES, J.E., ANGUS, D.E. et al. Managerial leadership for research use in nursing and allied health care professions: a systematic review. **Implementation Sci** . v.13, n.127, 2018.

IBGE. INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD). Acesso à televisão e à Internet e posse de telefone móvel celular para uso pessoal. Acessado em 23 set. 2020. 2018. Online. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/17270-pnad-continua.html?edicao=27138&t=resultados>