



## RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PROJETO DE EXTENSÃO “TELECONSULTA: AÇÕES DE EDUCAÇÃO E CUIDADOS NO ATENDIMENTO A PESSOAS COM SÍNDROMES GRIPAIAS”

LIENI FREDO HERREIRA<sup>1</sup>; EVELYN DE CASTRO ROBALLO<sup>2</sup>; GABRIELA LOBATO DE SOUZA<sup>3</sup>; ÂNGELA ROBERTA ALVES LIMA<sup>4</sup>; MARIANA FONSECA LAROQUE<sup>5</sup>; AFRA SUELENE DE SOUSA<sup>6</sup>

<sup>1</sup>*Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – lieniherreiraa@hotmail.com*

<sup>2</sup>*Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – evelynroballo@hotmail.com*

<sup>3</sup>*Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – gaby\_lobato@yahoo.com.br*

<sup>4</sup>*Secretaria Municipal de Saúde de Pelotas (SMS/Pel) – angelarobertalima@hotmail.com*

<sup>5</sup>*Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – marianalaroque@yahoo.com.br*

<sup>6</sup>*Universidade Federal de Pelotas (UFPel) – atrasuelenesousa@gmail.com*

### 1. INTRODUÇÃO

A pandemia causada pelo novo coronavírus exigiu uma rápida adaptação nos processos de trabalho dos profissionais de saúde. A telemedicina e seus desdobramentos vêm ganhando destaque como alternativa e meio de garantia da continuidade e manutenção da assistência à saúde em diversos cenários (SANTOS; FRANÇA; SANTOS; 2020). Nesse contexto, emerge o conceito de Teleconsulta, o qual tem como significado a “consulta remota mediada por tecnologia, na qual o profissional de saúde e o paciente estão em diferentes espaços geográficos” (PORTO ALEGRE, 2020, p. 05).

Diante desta conjuntura de desafios e possibilidades, a Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas (Fen/UFPel) inseriu-se forma articulada com outras instituições de ensino e com a Secretaria de Saúde do referido município, em um serviço de teleatendimento denominado “Central de Teleconsulta”. O referido serviço fornece atendimento e monitoramento para esclarecimento de dúvidas e consultas relacionadas ao Covid 19. Paralelamente, considerou-se importante desenvolver um projeto de extensão que contemplasse as ações promovidas pela “Central de Teleconsulta”, visto que tais ações mobilizaram esforços por parte dos discentes, docentes, trabalhadores e gestores dos serviços de saúde para execução de atividades com o propósito social, promovendo e fortalecendo a interação entre o meio acadêmico e a comunidade (SOUZA et al, 2020).

Nesse sentido, o objetivo deste trabalho é relatar a experiência acerca do projeto de extensão intitulado “Teleconsulta: ações de educação e cuidados no atendimento a pessoas com síndromes gripais”.

### 2. METODOLOGIA

O projeto de extensão “Tele Consulta: ações de educação e cuidados no atendimento a pessoas com síndromes gripais”, é vinculado à Faculdade de Enfermagem da Universidade Federal de Pelotas (UFPel) em parceria com a Secretaria de Saúde do município de Pelotas, tem como objetivo realizar consultas e esclarecimento a população com síndromes gripais e encaminhamentos para os serviços de saúde especializado.

O projeto surgiu durante a pandemia do COVID-19, frente a necessidade do município em realizar o atendimento de telemedicina e orientações a população



que apresentada sinais e sintomas. Além da parceria com a UFPel, o serviço estabeleceu parceria com a Universidade Federal de Pelotas, Hospital Escola da Universidade Federal de Pelotas/Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares e a Companhia de Informática de Pelotas (Cinpel) que foi a responsável de estabelecer de forma remota este serviço.

Após a realização de pactuações, foram disparados vídeos e protocolos por meio digital por parte da coordenação do serviço, direcionados aos profissionais que realizariam os atendimentos. Estes materiais possuíam conteúdo informativo, objetivando capacitar os referidos profissionais, norteados por protocolos pré-estabelecidos pelo Ministério da Saúde, Secretaria Estadual do Estado do Rio Grande do Sul e Secretaria Municipal de Pelotas. Após estes procedimentos, foi disponibilizado links para *download* dos aplicativos que permitiriam a realização das chamadas telefônicas utilizando os próprios dispositivos móveis dos profissionais. Concomitantemente, foi criado um grupo via aplicativo de mensagens instantâneas com todos os profissionais, a fim de troca de informações e esclarecimento de dúvidas em tempo real.

A participação de profissionais da área da saúde, como médicos, enfermeiros, psicólogos, nutricionistas, profissionais de educação física, entre outros, totalizaram à época da implantação do serviço 103 (cento e três) profissionais, os quais realizavam e vêm realizando até o presente momento, atendimento pré-clínico à população de Pelotas.

No que se refere ao grupo de trabalho da Fen/UFPel que constituem o projeto de extensão em pauta, participaram do mesmo docentes, servidores técnico-administrativos e discentes do Programa de Pós Graduação em Enfermagem-UFPel. Os mesmos estão inseridos em uma escala de trabalho semanal, desenvolvendo ações extensionistas mediante atendimentos remotos na linha 1. Além das ações de educação e atenção à saúde dos usuários, o grupo que participa do projeto se reúne periodicamente para avaliar o processo de trabalho da teleconsulta e realiza atualizações científicas sobre o tema da COVID-19 através de grupo de estudo.

### 3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os atendimentos ocorrem por demanda espontânea através de ligação telefônica gratuita para a central, na qual são disponibilizados três ramais de atendimento: 1) para triagem e orientações das pessoas com suspeita de COVID19 e operada de forma interdisciplinar por profissionais da área da saúde; 2) é indicada a usuários com sintomas gripais e casos mais graves é atendida por médicos; 3) é destinada àquelas pessoas que estão preocupadas com a situação da COVID-19 e desejam atendimento psicológico. Todas as ligações passam por um sistema de classificação, no qual o profissional, com base em um questionário preestabelecido, identifica a necessidade do usuário e realiza o atendimento.

Além do que foi exposto anteriormente, os profissionais da teleconsulta realizam interlocução com a Vigilância Epidemiológica (Vigepe) do município por meio do repasse dos casos de síndrome gripal que pela primeira triagem se encaixam dentro dos protocolos para realização de testagem. A articulação entre os profissionais e a Vigepe também ocorre por meio das capacitações periódicas que foram oferecidas de forma remota, contemplando as atualizações sobre as condutas, orientações, reorganização da rede de atenção, tratamentos, entre outros.



Entre os atendimentos realizados, encontram-se usuários que buscam apenas orientações e não possuem sintomatologia, bem como os pacientes com sintomas leves ou aqueles que apresentam sinais de gravidade. Conforme avaliação, os usuários poderão ser orientados desde apenas manter isolamento domiciliar, adotar medidas de distanciamento, reforçar cuidados de higiene, ou ainda podem ser encaminhados para atendimento na rede de atenção à saúde, de acordo com os protocolos estabelecidos e a pontuação dos serviços.

Devemos considerar que mesmo que o atendimento de telemedicina não consiga necessariamente realizar o diagnóstico de COVID-19, é uma ferramenta importante para que se consiga acolher os usuários com sinais e sintomas e também realizar orientações em casos positivos, como etiqueta respiratória, medidas de isolamento entre outras (FILHO; ZAGANELLI, 2020).

Entre o início da oferta do serviço até o mês de fevereiro de 2021, a Central de Teleconsulta realizou 13.405 atendimentos telefônicos. Do total, 3.714 foram encaminhados a consultas, sendo que 69,6% eram mulheres e 30,4% homens. Aproximadamente 84% eram da faixa etária entre os 13 e os 60 anos. Foram liberadas 2.032 pessoas, por não apresentarem sintomas com necessidade de acompanhamento ou por melhora na condição de saúde. Além disso, a Central de Teleconsulta encaminhou mais de 500 cidadãos para isolamento domiciliar e, para 926, foi solicitado exame PCR para confirmar infecção pelo coronavírus no referido período.

Cabe destacar que as ações desenvolvidas durante o projeto de extensão resultaram em uma publicação de capítulo do livro “Conexões para um tempo suspenso: extensão universitária na pandemia”, o qual abordou as ações extensionistas desenvolvidas pela UFPel diante do cenário de emergência em saúde pública global.

#### 4. CONCLUSÕES

A Teleconsulta exigiu o desenvolvimento de habilidades refinadas de comunicação, com o exercício da escuta qualificada e a ação dialógica verbal. Durante a pandemia a COVID-19 a ação dialógica verbal superou o ato técnico e automatizado, exigindo a capacidade de compreender e entender o outro, na ausência do contato físico e da possibilidade de outras interações não verbais. O cuidado pautou-se em saber ouvir e intervir com ações compreensivas e humanizadas. Assim, pôde-se utilizar as tecnologias da comunicação como processo de apoio ao atendimento, o que permitiu ter contato de forma remota com usuários, reconhecendo suas necessidades e procurando atendê-las.

Entre os aspectos positivos da experiência proporcionada pela participação nestas ações e neste projeto, destaca-se o crescimento profissional proporcionado por meio de capacitações para realização dos atendimentos e troca de informações entre o grupo de profissionais de saúde, bem como a possibilidade de contribuir para o atendimento da população frente aos desafios impostos pelas condições sanitárias e o uso de uma ferramenta até então inovadora diante do contexto institucional e local.

Como limitações da experiência, evidenciou-se a instabilidade dos sistemas e das linhas, a qual por vezes impossibilitou a conclusão dos atendimentos, além de não ser possível o retorno imediato pelo atendente por meio do sistema operacional utilizado, no caso de ocorrida tal interrupção. A impossibilidade da realização de exame físico completo também foi um desafio, demandando o



desenvolvimento de outras habilidades e competências a fim de atender as necessidades do usuário que busca o teleatendimento.

Embora existam ainda fragilidades na realização de teleconsultas, acredita-se também que prática tem grande potencial de continuidade e consolidação. As ações de Telessaúde, na qual a Teleconsulta está inserida, são atividades promissoras na formação e no aprimoramento dos diversos conhecimentos dos profissionais de saúde, e portanto, acredita-se que superados os entraves impostos pela atual situação sanitária, os serviços que as ofertam possam se estabelecer definitivamente no contexto brasileiro como um componente das redes de atenção e nos cenários práticos dos cursos da área da saúde e da enfermagem, contemplando de atividades de ensino, pesquisa e extensão nas instituições formadoras.

## 5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

FILHO, D.L.B; ZAGANELLI, M.V. Telemedicina em tempos de pandemia: serviços remotos de atenção à saúde no contexto da COVID-19. **Humanidades & Tecnologia (FINOM)**, v. 25, p. 1-19, 2020.

PORTO ALEGRE. Secretaria Municipal da Saúde. Diretoria Geral de Atenção Primária à Saúde; UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL. Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia. TelessaúdeRS (Telessaúde RS-UFRGS). **Manual de teleconsulta na APS**. Porto Alegre, junho 2020

SANTOS, A. B. S; FRANÇA, M. V. S.; SANTOS, J. L. F. Atendimento remoto na APS no contexto da COVID-19: a experiência do Ambulatório da Comunidade da Escola Bahiana de Medicina e Saúde Pública em Salvador, Bahia. **APS em Revista** [online] 2020. [Acesso em 18 de julho de 2021]. v. 2, n. 2. Disponível em: <<https://apsemrevista.org/aps/article/view/120>> pp 159-165.

SOUSA, A. S. et al. A teleconsulta – uma ação de extensão no cenário da pandemia da COVID-19. In: MICHELON, F. F. et al. **Conexões para um tempo suspenso: extensão universitária na pandemia**. Pelotas: Ed UFPel, 2020. 716p