ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

( ) COMUNICAÇÃO

( ) CULTURA

( ) DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA

( ) EDUCAÇÃO

( ) MEIO AMBIENTE

(X) SAÚDE

( ) TECNOLOGIA E PRODUÇÃO

( ) TRABALHO

RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PROGRAMA UEPG DE APOIO INSTITUCIONAL PARA AÇÕES EXTENSIONISTAS DE PREVENÇÃO, CUIDADOS E COMBATE À PANDEMIA DO NOVO CORONAVÍRUS

Autor 1 (Gabriela Benassi; gabenassi7@gmail.com)[1]

Autor 2 (Cristine Ramos Esperidião; cristineesperidiao@hotmail.com)[2]

Autor 3 (Maria Fernanda Anhaia Arrieira; mariaarrieira@hotmail.com)[3]

Autor 4 (Lislei Teresinha Preuss; lisleipreuss@hotmail.com)[4]

Resumo: O intuito desse resumo é relatar as experiências vivenciadas pelos integrantes do programa "UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus" na telessaúde pela plataforma e no call center presencial. Ressalta-se a relevância do projeto extensionista e o valor dessa produção notado a carência de literaturas a respeito desse novo apetrecho para a saúde, que é o teleatendimento. Este projeto de extensão tem oportunizado uma aprendizagem significativa tanto para a formação profissional quanto pessoal de seus participantes. Além de contribuir com o ensino e pesquisa, o projeto de extensão tem uma relevante contribuição social nesse momento de pandemia causada pelo novo coronavírus.

Palavras-chave: Teleatendimento. Projeto de extensão. COVID-19.

[1] Acadêmica; UEPG; Medicina; gabenassi7@gmail.com.

[2] Acadêmica; UEPG; Medicina; cristineesperidiao@hotmail.com.

[3] Acadêmica; UEPG; Medicina; mariaarrieira@hotmail.com.

[4] Professora orientadora do Projeto; Departamento de Serviço Social; lisleipreuss@hotmai.com.

PROGRAMA DE APOIO INSTITUCIONAL PARA AÇÕES EXTENSIONISTAS DE PREVENÇÃO, CUIDADOS E COMBATE À PANDEMIA DO NOVO CORONAVIRUS

PÚBLICO-ALVO

O projeto é destinado a toda população da cidade de Ponta Grossa e região.

MUNICÍPIOS ATINGIDOS

A ação de extensão para o enfrentamento do novo coronavírus contemplou a cidade de Ponta Grossa e região, no estado do Paraná.

LOCAL DE EXECUÇÃO

Os atendimentos foram realizados na sede da Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Institucional, Científico e Tecnológico da Universidade Estadual de Ponta Grossa (FAUEPG), localizado no bairro de Uvaranas, no período de abril a julho do ano de 2020, na cidade de Ponta Grossa, Paraná.

JUSTIFICATIVA

Devido à pandemia da COVID-2019 no início do ano 2020, os profissionais das diversas áreas, tanto no mundo como aqui no Brasil, tiveram que se reinventar e construir maneiras para o enfrentamento dessa nova realidade. Assim, em meio ao medo, ao isolamento social, protocolos de distanciamento, toque de recolher, enfermidades, a população teve que reaprender a viver e conviver nesse novo cenário (CAETANO, 2020; BRASIL, 2020).

Nesse contexto, o programa "UEPG de apoio institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus " é um projeto de extensão que foi desenvolvido pela Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Secretaria de Estado da Saúde (SESA) e Fundação Araucária (FA) em conjunto com as sete universidades estaduais do Paraná e a Universidade Federal do Paraná (UFPR) para prestar auxílio a população nesse momento ímpar. O programa visou ações desenvolvidas durante o período de pandemia para combate da COVID, dentre essas diversas zonas de atuação, está o atendimento da população via telefone e/ou mensagens por bolsistas dos cursos de medicina,

odontologia e enfermagem da Universidade Estadual de Ponta Grossa (UEPG) por meio de um *call center* presencial da Fundação Araucária (FA) e uma plataforma online desenvolvida pela Secretaria de Saúde do Estado (SESA) nesse período.

Nesse cenário, há estudos que indicam os benefícios proporcionados pelo uso da telessaúde com redução de custos, otimização do tempo de atendimento, maior qualidade assistencial, promovendo ainda flexibilidade no atendimento com um grande leque de serviços de saúde a serem prestados, sendo, portanto, um dispositivo de grande utilidade em momentos de pandemia como agora (BASHSHUR, 2011). Além disso, contribui para a formação de profissionais como sujeitos ativos, com uma visão ampliada da saúde. (FREITAS JÚNIOR *et al*., 2014; SANTANA, 2012; FERREIRA *et al*., 2011; HAMAMOTO FILHO *et al*., 2010).

Logo, o intuito desse resumo expandido é justamente relatar as experiências vivenciadas pelos integrantes desse projeto na telessaúde pela plataforma online da SESA e no *call center* presencial da FA em parceria com a UEPG. Descrever a relevância do programa, bem como ressaltar o valor dessa produção notado a carência de literaturas a respeito desse novo apetrecho para a saúde, que é a telemedicina.

OBJETIVOS

O objetivo do projeto foi prover atendimento via telessaúde, através de ligações telefônicas, visando sanar dúvidas em relação ao COVID-19, como onde procurar atendimento, quais os principais sintomas, onde fazer o exame, dentre tantas outras.

METODOLOGIA

A UEPG se inseriu à Chamada Pública da FA 09/2020 e, por meio de convênio entre a IES e o Estado do Paraná. Foram escolhidos doze estudantes para o projeto dos cursos de medicina, odontologia e enfermagem, por ordem de inscrição, no dia 30 de março de 2020. A coordenação e a orientação das atividades em teleatendimento foi feita de modo multidisciplinar com docentes de diversas áreas.

Para realização do processo de qualificação de bolsistas e coordenadores com o máximo de aproveitamento, menor exposição ao risco e aglomeração foram organizadas escalas para revezamento da capacitação presencial, vídeo conferências pelo aplicativo *meet,* um canal de comunicação para orientações através de um grupo no aplicativo *WhatsApp* e um e-mail institucional denominado uepgcontraocovid@gmail.com.

Após o período de adaptação dos bolsistas, iniciou o atendimento da população através dos telefones (42) 3220-1019 e 0800 200 4300 na sede da Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Institucional, Científico e Tecnológico da Universidade Estadual de Ponta Grossa (FAUEPG), no bairro Uvaranas. Os membros do projeto foram divididos para cumprimento de 6 horas diárias de atendimento à população de Ponta Grossa e região no *call center* presencial ou teleatendimento através da plataforma online em sua residência. Para acessar a plataforma de mensagens *online,* os pacientes entram em contato com o serviço através do número (41) 31800826 ou acesso direito pelo aplicativo Telemedicina.

Foram construídos relatórios mensais, sendo possível analisar o grau de impacto do serviço e sua contribuição para a população. A cada 15 dias bolsistas e seus coordenadores se encontram-se através do aplicativo de vídeo chamada *meet* para realização de atividades de educação permanente, avaliar o andamento do projeto, discutir casos que chamaram a atenção, compartilhar condutas e também para realizar uma autoavaliação.

RESULTADOS

No decorrer das atividades realizadas no teleatendimento, os próprios participantes do projeto sentiram a necessidade da construção de manuais de informação com as condutas frente a várias situações encontradas nos atendimentos. Além disso, após inúmeros estudos e treinamentos, os alunos também se capacitaram para desenvolver seu próprio curso e produzir novos materiais atualizados para orientarem a população e auxiliarem outros profissionais no combate ao novo coronavírus. O curso à distância foi elaborado e disponibilizado na plataforma Ambiente Virtual de Aprendizado (AVA) do site da UEPG com o seguinte título "Novo coronavírus e COVID-19", pelo link *https://ava.uepg.br/login/*.

Quatro manuais foram escritos para informação e suporte com os seguintes títulos "Manejo da infecção pelo novo coronavírus: da atenção primária aos serviços hospitalares",

"Sars-CoV-2 e COVID-19: aspectos fundamentais" e "COVID-19: perguntas e respostas" e "Manejo de corpos em suspeitos ou confirmados COVID: um apoio aos municípios em caso de óbito", publicados e disponíveis para acesso no link *https://www.uepg.br/***.**

A principal demanda atendida no *call center* (50,7%) refere-se à procura de atendimento médico, pois decorrente da pandemia e das normas de quarentena e isolamento, o fluxo das atividades em saúde mudou. Outras razões para as chamadas foram ansiedade/depressão (13,02%) provocadas ou desencadeadas pelo isolamento social/quarentena, cujas ligações foram encaminhadas para atendimento e acompanhamento com as psicólogas. Um menor número de cidadãos entrou em contato para realizarem denúncias (12,74%). Outras dúvidas foram sobre a situação epidemiológica da região (7,14%), isolamento e distanciamento social (15,55%) e questionamentos sobre vacina da gripe (vírus da influenza; 0,84%).

Em relação ao gênero, o público feminino foi o que mais procurou atendimento no serviço. Dos usuários que ligaram poucos estavam em isolamento e a minoria pertencia ao grupo de risco, ou seja, indivíduos portadores de comorbidades que segundo pesquisas aumentam o risco de gravidade pela COVID-19. Das pessoas sintomáticas, a grande maioria apresentava indisposição/ mal estar, seguida de outros sintomas como tosse, febre, falta de ar, coriza, congestão nasal e diarréia; sendo que a maioria não era portadora de comorbidades.

Os pacientes que ligaram com sintomas graves eram orientados a procurar o serviço de urgência e emergência do local. Foram instruídos a procurar a Unidade Básica de Saúde (UBS) ou encaixados para atendimento por telemedicina através da plataforma *Doctoralia*, os indivíduos que apresentavam casos leves ou moderados suspeitos de COVID, bem como aqueles que necessitavam renovar receitas, atestado médico e outros quadros clínicos.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esse projeto apresentou excelentes repercussões devido ao tripé: Ensino, Pesquisa e Extensão, bem como ofereceu uma oportunidade singular para o exercício de atividades extracurriculares, direcionadas para a educação, pesquisa científica, promoção à saúde, prestação de serviços, além de propiciar uma nova forma de interação com o paciente por

meio remoto. Portanto, amparou positivamente os participantes, sendo de suma importância para a formação acadêmica e pessoal.

Assim, percebe-se que o uso do teleatendimento assume grande mérito por integrar uma rede assistencial voltado ao cuidado integral do indivíduo por meio da prestação de serviços multidisciplinar através de atividade remota em um momento único na saúde global.

APOIO

Agradecemos à Fundação Araucária e à Superintendência de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior do Paraná, financiadoras do projeto, à Universidade Estadual de Ponta Grossa e à Fundação Municipal de Saúde.

REFERÊNCIAS

BASHSHUR, R.; et al. The taxonomy of telemedicine. **Telemed J E Health** 2011; 17:484-94.

BRASIL, MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus Covid-19: Fast-track de teleatendimento para a atenção primária: fluxo rápido - versão 6. LILACS, coleciona SUS. 2020.

CAETANO, R.; at al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma refleção sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cad. Saúde Pública vol.36. Rio de Janeiro, 2020.

FERREIRA, D.A.V.; ARANHA, R.N.; SOUZA, M.H.F.O. Ligas Acadêmicas: uma proposta discente para ensino, pesquisa e extensão. **Interagir: pensando a extensão**, n.16, p.47-51, 2011.

FREITAS JÚNIOR, J.R.; et al. O Papel da Liga Acadêmica de Urgências e Emergências Cirúrgicas na Formação Médica. **Revista Conexão UEPG**, v.10, n.1, p.120-127, 2014.

HAMAMOTO FILHO, P.T.; et al. Ligas Acadêmicas de Medicina: extensão das ciências médicas à sociedade. **Revista Ciência em Extensão**, v.7, n.1, p.126-133, 2011.