18º CONEX - Encontro Conversando sobre Extensão na UEPG

3º EAEX - Encontro Anual de Extensão Universitária

Resumo Expandido Modalidade A: "Apresentação de programas, projetos, ações, atividades e pesquisas advindas da extensão universitária"

ÁREA TEMÁTICA: (marque uma das opções)

( ) COMUNICAÇÃO

( ) CULTURA

( ) DIREITOS HUMANOS E JUSTIÇA

( ) EDUCAÇÃO

( ) MEIO AMBIENTE

(x) SAÚDE

( ) TECNOLOGIA E PRODUÇÃO

( ) TRABALHO

A HUMANIZAÇÃO E O ACOLHIMENTO NAS AÇÕES DE TELEATENDIMENTO: relato de experiência a partir das ações do Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus.

Fernanda Cardoso Alves, fernandalves2811@gmail.com[1]

Gabriela Valerio Schweiss, schweissgab@gmail.com[2]

Mylena Stein Rosa Horst, mylenasrh@gmail.com[3]

Marli de Freitas Mendes, mahfmendes@yahoo.com.br[4]

Resumo: Este resumo reflete acerca da importância da humanização no atendimento de um programa extensionista de atenção ao novo coronavírus no município de Ponta Grossa-PR, com a participação de uma equipe multiprofissional de acadêmicos dos dois últimos anos da área da saúde da Universidade Estadual de Ponta Grossa.

[1] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia de novo Coronavírus; UEPG; enfermagem, fernandalves2811@gmail.com.

[2] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia de novo Coronavírus; UEPG; enfermagem, schweissgab@gmail.com

[3] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia de novo Coronavírus; UEPG; enfermagem, mylenasrh@gmail.com

[4] Assistente Social do Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus, mahfmendes@yahoo.com.br

Com as experiências obtidas através dos atendimentos conseguimos observar a fragilidade dos usuários no sistema de saúde em relação ao acesso dos serviços durante pandemia e a carência de informação da população revela a importância da ausculta ativa e sensível no teleatendimento, tendo em vista que o programa fornece serviços de assistência médica através de teleconsultas, bem como o esclarecimento de dúvidas, divulgação do serviços e educação em saúde.

Palavras-chave: Humanização. Teleatendimento. Coronavírus.

NOME DO PROGRAMA OU PROJETO

Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus.

PROJETOS VINCULADOS

Não há projetos vinculados protocolados na PROEX.

PÚBLICO-ALVO

Público em geral, o qual seja diagnosticado com COVID-19, ou que solicita informações sobre a pandemia do COVID-19.

MUNICÍPIOS ATINGIDOS

Município de Ponta Grossa e região.

LOCAL DE EXECUÇÃO

Município de Ponta Grossa, Universidade Estadual de Ponta Grossa - Campus Central.

JUSTIFICATIVA

O projeto de caráter emergencial associado ao Plano Nacional para Infecção Humana pelo novo coronavírus (2019-nCoV) terá ações junto às Regionais de Saúde, informações via Call Center .As equipes serão formadas por professores e alunos dos anos finais dos cursos das áreas de Saúde e recém formados nas áreas designadas pelo edital da Chamada Pública da Fundação Araucária 09/2020. O projeto foi dividido em duas etapas. A segunda etapa, a qual daremos destaque, foi composta por três ações (Call Center, Atenção a divisas rodoviárias do

Estado do Paraná e Atuação junto as regionais de saúde) sob supervisão e acompanhamento de docentes e profissionais devidamente registrados em seus conselhos profissionais. O resultado esperado é a redução da expansão da epidemia da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) em Ponta Grossa e região.

OBJETIVOS

Promover orientações no atendimento em centrais de informações, voltadas ao esclarecimento de dúvidas e à prestação de orientações relacionadas a prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus na região de Ponta Grossa-Paraná; Orientar demandas emergentes relacionadas a grupos vulneráveis em relação à rede de www.FapPR.pr.g ov.br atendimento dos serviços sociais.

METODOLOGIA

Realizar orientações, via telefone, ao público em geral acerca da prevenção, cuidados e combate ao novo Coronavírus, na Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Institucional, Científico e Tecnológico da Universidade Estadual de Ponta Grossa – FAUEPG, onde estarão presentes orientadores, vinculados à UEPG, com supervisão dos estudantes bolsistas, com carga horária de atividades de 6 horas diárias e 30 horas semanais em escala de atividades sete (7) dias por semana, com uma capacidade de atendimento de 250 ligações simultâneas.

RESULTADOS

A pandemia do novo coronavírus promoveu consideráveis mudanças, seja na abordagem no atendimento, como na ação de novas estratégias para a execução de atividades que estavam presentes no cotidiano do ambiente profissional, em especial na área da saúde. Entre essas atividades, a abordagem como realizar o acolhimento humanizado em serviços de teleatendimento, telemedicina e telessaúde tem instigado questionamentos. Como referência cita-se a Política Nacional de Humanização – PNH, instituída em 2003, a qual possui como uma de suas diretrizes o acolhimento do usuário do serviço. De acordo com a PNH (2003, p. 07), o acolhimento deve comparecer e sustentar a relação entre equipes/serviços e usuários/populações.

O acolhimento é compreendido como elemento que organiza/reorganiza os serviços, que garante o acesso aos serviços e que estabelece vínculos (Santos e Mioto, 2015). Desta forma pode-se considerar que o acolhimento deve estar presente em todas as etapas em que o usuário apresenta-se. Conforme Nilson et.al. (2015, p.08), ao acolher ouvimos. Se ouvimos com interesse, construímos com o usuário o respeito à autonomia, os laços de vínculo, a responsabilização sobre o cuidado e a identificação de sua necessidade para resolução dos problemas de forma integral.

De acordo com a PNH (2003), o acolhimento ocorre a partir da escuta qualificada; a garantia de acesso aos serviços e tecnologias adequadas; classificação de risco promovendo encaminhamentos e orientações. Conforme Nilson et. al. (2015, p. 10), os três pontos orientados pela PNH (2003) para a realização do acolhimento humanizado estão envoltos pelo interesse, postura ética, cuidado e respeito do profissional que atende ao usuário do serviço. A organização do acolhimento promove a identificação do risco e vulnerabilidade, e consequentemente a adequada orientação e encaminhamentos.

Para facilitar o acesso da população no município de Ponta Grossa- PR a informações referente ao COVID19, esclarecimento de dúvidas e teleconsultas, iniciou-se um grande trabalho com uma equipe multiprofissional, contando com a participação de professores, residentes que atuam no município e acadêmicos dos cursos da área da saúde, criando assim uma equipe completa para realização de um atendimento integral, universal e contínuo.

O atendimento é realizado pelos acadêmicos via telefone e possui parceria com médicos do município de Ponta Grossa que realizam a teleconsulta pela plataforma Doctoralia, o que proporciona um aumento na qualidade do atendimento e educação em saúde para a região, diminuindo a superlotação nos serviços de pronto atendimento e hospitais referência para o novo coronavírus, trazendo assim, conforto e segurança ao usuário, evitando aglomerações e possível contaminação.

Para a maioria dos usuários a tecnologia de assistência em saúde através do celular é relativamente nova, então para que o paciente não abandone a plataforma durante o atendimento é preciso passar informações de maneira clara, objetiva e simples. E são nesses momentos em

que fica claro a fragilidade não só do atendimento, como também do acesso a informação que a população tem sobre os serviços de saúde, programas e projetos ofertados no município e até mesmo sobre seus direitos como usuário do Sistema Único de Saúde.

Para que isso ocorra de maneira eficiente é necessário realizar uma abordagem humana que acolha o indivíduo em sua integralidade, buscando suprir todas as suas necessidades e questionamentos no momento da ligação. Por isso é preciso dedicação exclusiva ao usuário para que ele se sinta à vontade e acolhido em seu atendimento, entender que do outro lado da linha há uma pessoa, com necessidades particulares, que precisa muitas vezes, apenas de uma escuta ativa, que tenha a sensibilidade para entender qual a principal demanda e assim, consiga acalmar seus medos e saciar suas dúvidas.

Segundo dados do sistema de atendimento, desde março, foram realizados 2414 atendimentos, sendo a maior demanda de mulheres (1387), homens (683) e não informados (344). As maiores questões abordadas são de onde procurar atendimento (63,039%), dúvidas sobre isolamento e distanciamento social (11,661%) e denúncias (7.845%), há procura também para informações sobre a situação epidemiológica, reclamações e procura de atendimento psicológico (ansiedade) e questionamentos sobre vacinas. A procura por atendimento médico só aumenta, nos meses de Abril a Setembro de 2020 foram realizadas 624 consultas. Os pacientes relatam que esse meio de atendimento facilita muito, pois assim, não é necessário se deslocar para ser atendido, basta um número de Whatsapp para que a consulta seja realizada.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo dos meses no atendimento prestado, percebemos a carência de informações acerca dos serviços de saúde do município, a falta de conhecimento relacionada à infecção pelo COVID-19 e a grande demanda sobre a educação em saúde contínua e efetiva, não só da população como também dos profissionais para uma melhora no atendimento.

Através da análise da sequencialidade das interações, é possível observar tensões entre as expectativas de usuários e a orientação dos profissionais, projetando assim espaços de

formação para otimizar as práticas e obter sucesso na tomada de decisões das mais variadas ordens. (SCHNACK, 2016).

A partir dos três pontos propostos pela PNH, as maiores facilidades do atendimento estão relacionadas a comunicação com o usuário, que é possibilitado por via telefônica e a maioria das demandas são supridas de maneira eficaz e rápida, promovendo um conforto e segurança. As fragilidades identificadas são: informações incompletas que são fornecidas pelos pacientes, bem como, não conseguir suprir todas as dúvidas e anseios. As maiores dificuldades são relacionadas ao entendimento da população a respeito das orientações, a erros da plataforma devido a falta de conexão, a falta de material ou material precário em alguns momentos do atendimento .

Por meio desse olhar percebemos a necessidade de uma escuta direcionada aos pacientes, pois como foi dito, muitas vezes os acadêmicos que realizam o atendimento, devido ao acolhimento sensível, acabam ouvindo desabafos em meio a esse dilema de pandemia, bem como elogios pela preocupação e suporte, principalmente devido ao distanciamento físico e a das condições em que as pessoas se encontram, tornando a humanização e a capacitação dos profissionais para um acolhimento importantes.

APOIO

Universidade Estadual de Ponta Grossa; FAUEPG; Fundação Araucária; Superintendência de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior - SETI/PR; Fundação Municipal de Saúde de Ponta Grossa - FMS.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Política Nacional de Humanização.** Brasília,2013.

Nilson, Luana G. et.al. **Acolhimento: saiba mais!** UFSC, Florianópolis:2015.

SCHNACK. Você está entendendo? Contribuições dos estudos de fala-em-interação para a prática do teleatendimento. v.21, n. 40, 2016.