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

PROJETO COVID-19 E A IMPORTÂNCIA DA MULTIDISCIPLINARIDADE

Vinicius Monteiro Schaffka vschaffka@gmail.com[1]

Edimara Rafaelli Balzer edimarabalzer@hotmail.com[2]

Sandra Grzygorczyk, sandragregorski@htomail.com[3]

Lislei Teresinha Preuss lisleipreuss@hotmail.com[4]

Resumo: Este resumo expandido descreve as vivências de uma equipe multidisciplinar e sua importância no Projeto Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus, especificamente junto ao *Call Center*. A estratégia da multidisciplinaridade contribui para a otimização dos serviços de saúde, visto que utiliza uma abordagem que analisa de maneira mais abrangente e específica a situação de cada paciente ou usuário daquele serviço. Diante da pandemia causada pela infecção do novo coronavírus, essa estratégia torna-se ainda mais importante, uma vez que a procura pelos serviços de saúde tornou-se muito mais frequente juntamente com as dúvidas da população sobre a pandemia. Ainda que muitos profissionais não contribuam para que essa estratégia seja de fato inserida nos serviços de saúde, destacam-se inúmeras vantagens no trabalho realizado por equipes multiprofissionais, principalmente no que diz respeito à melhoria do atendimento e conclusões sobre a situação de saúde do paciente e a aproximação de diferentes disciplinas para a solução de problemas específicos e complexos. As atividades desenvolvidas pelo

[1] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus; UEPG; Bacharelado em Farmácia, vschaffka@gmail..com.

[2] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus; UEPG; Bacharelado em Farmácia, edimarabalzer@hotmail.com

[3] Bolsista no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus; UEPG; Bacharelado em Farmácia, sandragregorski@hotmail.com

[4] Professora Orientadora no Programa UEPG de Apoio Institucional para ações extensionistas de prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo Coronavírus UEPG, Lislei Teresinha Preuss; Professora do Departamento de Ciências Sociais, lisleipreuss@hotmail.com.

Call Center, partem de uma equipe multidisciplinar, que tem por meta a melhoria nos resultados alcançados através da interdisciplinaridade, compartilhando saberes e experiências entre os membros da equipe.

Palavras-chave: COVID-19. Extensão. Call Center. Equipe Multidisciplinar.

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

PÚBLICO-ALVO

População de Ponta Grossa e região que necessitem de informações ou atendimentos relacionados ao coronavírus.

MUNICÍPIOS ATINGIDOS

Através das ações extensionistas do projeto, os municípios atingidos foram Ponta Grossa e Região dos Campos Gerais.

LOCAL DE EXECUÇÃO

As ações extensionistas do Projeto Programa de Apoio Institucional para Ações Extensionistas de Prevenção, Cuidados e Combate à Pandemia do Novo Coronavírus são executadas no município de Ponta Grossa. Nos meses de abril a julho o *Call center* esteve lotado na Fundação de Apoio ao Desenvolvimento Institucional, Científico e Tecnológico da Universidade Estadual de Ponta Grossa – FAUEPG. A partir de agosto, na UEPG, campus central, salas 107 e 114-A.

JUSTIFICATIVA

O projeto foi desenvolvido para desempenhar ações de prevenção e combate a pandemia causada pela infecção do novo coronavírus, SARS-CoV-2 (Severe Acute Respiratory Syndrome Coronavirus 2) causador da COVID-19. Diante da difusão epidemiológica mundial da infecção pelo coronavírus, ocorreu a necessidade de novas normas e rotinas nas profissões da saúde e vigilância epidemiológica. Houve também uma necessidade de sanar as dúvidas da população acerca da COVID-19, com foco em transmitir conhecimento técnico e científico sobre a doença e suas especificidades. A Chamada Pública da Fundação Araucária 09/2020 proporcionou que docentes, acadêmicos dos anos finais dos cursos das áreas de saúde formassem uma equipe para a realização deste trabalho. Todas as atividades previstas no projeto são acompanhadas e orientadas por docentes coordenadores.

Dentre as ações desenvolvidas a partir do referido edital, abordarmos neste resumo expandido, especificamente, sobre as atividades realizadas na central de informações sobre o coronavírus. Entretanto, além dos serviços referentes ao *Call Cente*r, outras ações fazem parte desse mesmo projeto, como a Atenção nas Divisas Rodoviárias do Estado do Paraná e a Atuação junto às Regionais de Saúde. Espera-se como resultado a prevenção e redução da pandemia causada pelo novo coronavírus no município de Ponta Grossa e região, oferecendo orientações, atendimento e esclarecimento de dúvidas à população.

No que tange à multidisciplinaridade, da qual foi composta a equipe de trabalho, que estamos inseridos/as, a influência acerca dos diversos aspectos que compõem o processo de saúde-doença é uma consequência do trabalho em equipe. A probabilidade de um profissional se reconstruir na atividade do outro, em efeitos mútuos, é uma pressuposição das práticas interdisciplinares, tendo, assim, a finalidade de uma intervenção efetiva no contexto em que atuam e, no caso do *Call Center*, esta intervenção se dá durante os atendimentos feitos dia após dia. As relações interpessoais e discussões entre os atendimentos, são determinantes para que a multidisciplinaridade se faça presente, usando da aproximação de diferentes disciplinas e abordagens que a equipe multidisciplinar propiciou a esse projeto.

OBJETIVOS

Realizar orientações, atendimentos e esclarecer dúvidas relacionadas a prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus na região de Ponta Grossa-Paraná.

METODOLOGIA

A metodologia adotada para o alcance dos objetivos do projeto, especificamente no que se refere ao *Call Center*, consiste em realizar orientações, atendimentos e esclarecer dúvidas relacionadas a prevenção, cuidados e combate à pandemia do novo coronavírus, via telefone, ao público em geral do município de Ponta Grossa. Os atendimentos duram em média de 5-10 minutos, neste período o bolsista tenta coletar o maior número de informações sobre o paciente e a sua requisição. Se durante o atendimento o bolsista conseguir orientar o paciente sozinho, a discussão sobre o caso é realizada após o atendimento, onde cada bolsista pode apresentar a sua interpretação sobre o caso e se mostrar necessário, pode-se retornar ao paciente para complementar a informação dada; em casos mais complexos o bolsista pode pausar o atendimento para trocar informações com os outros plantonistas e professores orientadores e assim melhor atender a requisição do paciente. A atividade é realizada por estudantes bolsistas de uma equipe da Universidade Estadual de Ponta Grossa. A equipe de alunos é composta por 15 bolsistas, sendo 6 acadêmicos de medicina, 5 de farmácia, 3 de enfermagem e 1 de odontologia, que cumprem carga horária de 06 horas diárias e 30 horas semanais, distribuídas em escalas de 07 dias por semana, sendo acompanhadas e

supervisionadas por professores orientadores (as) de diferentes áreas (enfermagem, farmácia, medicina, medicina veterinária, odontologia e serviço social) de maneira presencial e remota. Salienta-se, ainda, que o projeto conta em sua equipe com uma assistente social. Com uma equipe multidisciplinar formada, estima-se que os resultados alcançados sejam os melhores possíveis, através das constantes trocas entre os membros integrantes envolvidos no projeto bem como o enriquecimento e qualidade dos atendimentos a partir dos diferentes olhares de cada profissão.

RESULTADOS

Como resultados, pode-se destacar que as orientações, esclarecimentos e informações ofertadas à comunidade de Ponta Grossa e região pelo *Call Center* contribuíram para orientar a população diante de demandas emergentes relacionadas ao coronavírus e a redução da expansão da covid-19. Buscou-se contribuir para a saúde dos indivíduos atendidos por meio de uma abordagem multidisciplinar, ou seja, contando com acadêmicos e profissionais de diferentes áreas de atuação. Além de esclarecimento de dúvidas, a equipe do *Call Center* realiza divulgação de suas ações por meio das redes sociais. Nelas, são feitas postagens que objetivam uma ação de educação em saúde para a população. Essa atividade faz com que se possa levar a informação para além da estrutura do *Call Center*, informando, por exemplo, a importância do uso de máscara, de distanciamento, como a pessoa infectada pela COVID-19 pode se isolar, dentre outras informações relevantes. *O Call Center,* através das redes sociais, diariamente posta notícias, informações e orientação sobre a COVID-19, objetivando a difusão de conhecimento e o alcance destas por muitas pessoas. Nessa ação, há um diálogo eficaz dos acadêmicos das diferentes áreas da saúde, que convergem seus conhecimentos específicos para esclarecer a sociedade e auxiliar no enfrentamento desta pandemia, função à qual foram chamados.

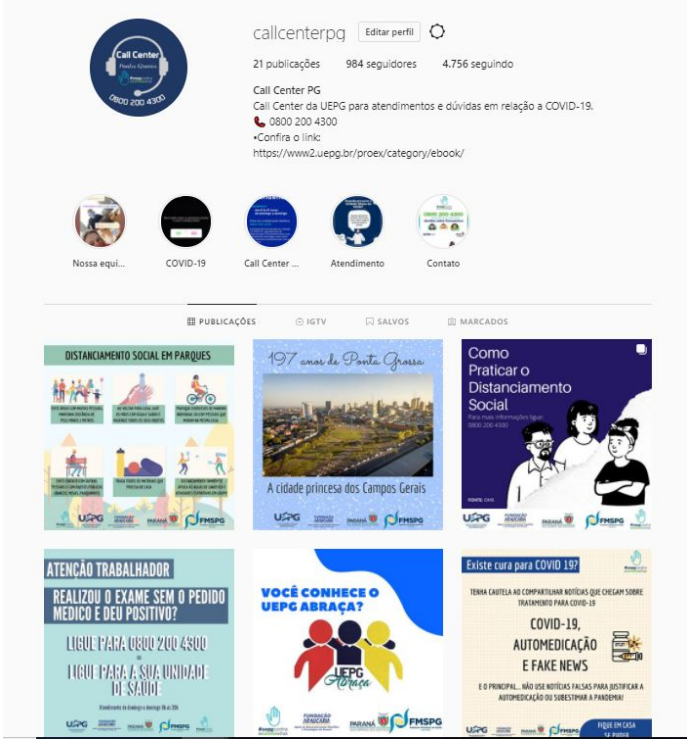
No contexto de multidisciplinaridade, analisando as ações desenvolvidas no projeto, podemos visualizar que o atendimento prestado ao usuário é realizado na mesma forma por qualquer atendente, não diferindo em relação à formação acadêmico-profissional de cada um. Apesar do atendimento não apresentar mudanças no que diz respeito à formação do atendente, quando a equipe é formada por mais de um tipo de profissional, a qualidade da assistência prestada ao paciente é elevada. Isso acontece pelo fato de a situação poder ser investigada de maneira mais abrangente e detalhada, contando com diferentes olhares a respeito do caso e possibilitando o alcance de um melhor resultado, através das discussões e trocas que ocorrem entre a equipe. Nessa vertente da interdisciplinaridade, se traz a discussão e articulação dos saberes para a tomada de uma decisão cuja intenção seja conduzir anseios e dúvidas dos pacientes para o melhor desfecho possível.

Os atendimentos prestados são muito dinâmicos e apresentam uma certa sazonalidade, acompanhando a situação epidemiológica do município e evoluindo de acordo com a busca

por uma informação técnica ou esclarecimento por parte da população. Podendo até mesmo observar o aumento gradativo da complexidade dos casos, exigindo a cada dia uma maior interação e troca de conhecimentos, experiências e técnicas entre os bolsistas e professores. Visto essa situação rotineiramente são realizadas reuniões de educação permanente, a fim de aprimorar cada vez mais as ações desempenhadas no *Call Center*, acompanhando as necessidades da população.

FOTO(S)

Figura 1 – Página do *Call center* no *Instragram*.



Legenda: Com esta ação, conseguimos alcançar muitas pessoas, além de levar, de forma dinâmica, informações verídicas e de qualidade, que se originam, na maioria das vezes, do conhecimento técnico-científico de cada um dos bolsistas inseridos no projeto.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Compreender que existem várias áreas fundamentais e diversos pontos de vista para o tratamento de uma só doença, ou de um só paciente, é um princípio básico e fundamental para todos os profissionais de saúde. Inseridos no modelo de atenção básica à saúde do nosso país, orientado por uma ação multidisciplinar na direção de uma intervenção voltada para a promoção da saúde da população, os alunos dos cursos da área da saúde, são cada vez mais instigados a incentivarem e praticarem a multidisciplinaridade. A partir dessa visão, pode-se assegurar o cuidado à saúde de maneira mais integral e abrangente. Em tempos de pandemia,

compreender essa questão é completamente necessário, visto que a demanda dos serviços de saúde teve um grande aumento e o trabalho em uma equipe multidisciplinar bem estruturada vem a trazer muitas vantagens no atendimento aos pacientes.

Nas ações desenvolvidas no *Call Center* podemos notar a importância da troca de conhecimentos entre profissionais diante de cada atendimento realizado, uma vez que essa troca contribui para o entendimento e posteriormente para melhor resolução de cada caso. Há dificuldades na implementação de tal abordagem na vivência acadêmica de cada área de formação, porém, observarmos neste projeto que a inserção de uma equipe multidisciplinar em uma ação de promoção e educação à saúde e vigilância epidemiológica, nos trouxe muitas vantagens e soluções de problemas de maior complexidade, constrói e promove o aumento do incentivo às práticas multidisciplinares desde a graduação.

Consegue-se perceber que a vivência interdisciplinar com profissionais de outras áreas nos possibilita aos alunos crescer pessoal e profissionalmente. A visão de mundo se amplia e se difunde. Percebemos quão valioso é o conhecimento agregado de cada um, bem como seu olhar frente à uma mesma ocasião. Além da pandemia nos mostrar como é importante a valorização dos mais diferentes profissionais, a vivência do projeto nos ensina isso dia após dia. Com certeza seremos profissionais diferentes; mais conscientes, mais abertos e, na medida do possível, melhores.

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

Araújo MBS, Rocha PM. Trabalho em equipe: um desafio para a consolidação da estratégia de saúde da família. **Cienc Saude Colet [**Internet**].** 2007 [acesso 2020 Set 21]; 12(2):455-64. Disponível em: https://www.scielo.br/pdf/csc/v12n2/a22v12n2.pdf

Peduzzi, M. Equipe multiprofissional de saúde: conceito e tipologia. **Rev. Saúde Pública**, São Paulo, v.35, n. 1, p. 103-109, 2001.