



## ATUAÇÃO DE ESTUDANTES EM SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO FRENTE À COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Bruna Tibolla Gallo<sup>1</sup>  
Thayana Veinert Pinheiro<sup>2</sup>  
Sandra Maria Vanini<sup>3</sup>

### RESUMO EXPANDIDO

**Introdução:** A condição de emergência criada pela pandemia do novo Coronavírus (Covid – 19) impôs aos serviços de saúde diversas mudanças afetando diretamente a forma tradicional de atendimento. Forçando a procura por alternativas, como a Telemedicina, onde se utiliza consultas por telefone, evitando deslocamentos e promovendo segurança. O Serviço de Teleatendimento Covid-19 na cidade de Passo Fundo, Rio Grande do Sul é um exemplo. Seu desenvolvimento foi uma iniciativa da Universidade de Passo Fundo (UPF) através de seus docentes e da contribuição de acadêmicos e profissionais da Residência Multidisciplinar da área da saúde com o apoio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) do município de Passo Fundo. Os serviços de telessaúde passaram a ser alternativas de cuidado para que as pessoas obtenham informações necessárias e individuais de forma remota, evitando a procura precipitada aos serviços de saúde que possuem alta propagação do vírus<sup>1</sup>. **Objetivo:** apresentar as ações desenvolvidas por estudantes de Enfermagem de forma voluntária em um Serviço de Teleatendimento na prestação de orientações e na realização de monitoramento de casos suspeitos e/ou confirmados de Covid-19 na cidade de Passo Fundo. **Metodologia:** descrição de um relato de experiência tido por estudantes de Enfermagem em atuação em um Serviço de Teleatendimento, prestando orientações, esclarecimento de dúvidas e monitoramento de casos suspeitos ou confirmados de Covid-19. Tal projeto foi desenvolvido pela parceria entre a UPF e a SMS de Passo Fundo - RS. As atividades ocorreram durante o período de março a julho de 2020 nas dependências da própria Universidade. Os sujeitos envolvidos no serviço foram compostos, por equipe multidisciplinar de voluntários que contava com as contribuições de estudantes e profissionais integrantes do Programa de Residência Multidisciplinar de cursos como Enfermagem, Farmácia, Psicologia, Fisioterapia, Medicina, dentre outros, que de forma voluntária conforme sua disponibilidade realizava carga horária de acordo com escalas definidas pelos coordenadores do projeto, de forma a contemplar a interprofissionalidade. Ademais, os docentes da instituição foram os responsáveis por toda coordenação do projeto e capacitação dos voluntários - de forma online - para que o serviço ocorresse com excelência e efetividade. Foi oportunizada a população contatos telefônicos que permitiam associado a web mensagens (*whatsapp*) a comunicação com o serviço de atendimento que atendiam todos os dias da semana em horários estipulados. As ações que contemplaram tal vivência, foram, repasse de orientações gerais relacionadas ao Covid-19, encaminhamentos para serviços de referência quando houvesse necessidade.

<sup>1</sup> Discente do curso de graduação em Enfermagem na Universidade de Passo Fundo, 155785@upf.br

<sup>2</sup> Discente do curso de graduação em Enfermagem na Universidade de Passo Fundo, 161778@upf.br

<sup>3</sup> Enfermeira Mestre, Docente do curso de Enfermagem na Universidade de Passo Fundo, svanini@upf.br





# SEMANA ACADÊMICA ENFERMAGEM

UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL

BICENTENÁRIO DE FLORENCE NIGHTINGALE E A VALORIZAÇÃO DA ENFERMAGEM  
COMO CIÊNCIA ANTES, DURANTE E APÓS A COVID-19

Curso de  
Enfermagem  
10 ANOS  
UNIVERSIDADE  
FEDERAL DA  
FRONTEIRA SUL  
CAMPUS CHAPECÓ

Também apoio emocional e monitoramento dos casos suspeitos e/ou confirmados para o novo Coronavírus. As análises de sinais e sintomas deveriam seguir o estabelecido nas Normativas e Manuais de orientações quanto à infecção pelo vírus do Ministério da Saúde. Havendo condutas e encaminhamentos apenas posterior discussão do caso com o professor supervisor que estivesse no momento escalado. **Resultados e Discussão:** as principais condutas desenvolvidas no decorrer da ação foram relacionadas ao esclarecimento de dúvidas da população em relação aos sinais e sintomas do Covid - 19. Também isolamento domiciliar/social e condutas a serem tomadas após contatos com casos positivos eram frequentemente solicitadas. Ainda, aqueles que apresentassem sintomas sugestivos da doença poderiam ligar para o Serviço para buscar orientações, condutas e encaminhamentos para atendimento médico. Cada caso era analisado pela equipe geral, logo era feito um retorno ao usuário com a conduta adotada. O desempenho de apoio emocional e psicológico também foi desenvolvido através da atuação de estudantes de psicologia e/ou profissionais psicólogos. O acolhimento inicial da pessoa com demandas em saúde mental era realizado por qualquer pessoa do Teleatendimento, sem restrições. No entanto, o acompanhamento mais específico de cada caso era encaminhado para estes profissionais específicos da área. Junto a tais ações, ainda era realizada a monitorização dos pacientes com testagem positiva. Através de plataforma eletrônica, desenvolvida pela equipe de informática da Universidade, a monitorização se dava até encerrar o ciclo dos 14 dias de isolamento domiciliar e/ou 3 dias do encerramento dos sintomas. Os retornos do monitoramento eram realizados dentro de 24 horas ou 48 horas, conforme necessidade. A população do município de Passo Fundo buscou constantemente pelo Teleatendimento. Os telefones para contato foram divulgados nos mais variados meios de comunicação: mídia digital, rádio, jornais e outros. Uma vez que existem inúmeros obstáculos para a plena democratização do acesso à saúde, a telemedicina surge como um modo de permitir que as pessoas tenham alcance a esses cuidados, com equidade e qualidade em um mundo repleto de desigualdades e envolto em realidades tão distintas<sup>2</sup>. **Considerações finais:** diante do apresentado, evidenciou - se que a prática no Serviço de Teleatendimento Covid-19 resultou em uma rica troca de experiência e saberes entre os voluntários do projeto, além de contribuir de forma preciosa na sociedade. A gratificação em ajudar as pessoas com simples orientações e encaminhamentos reflete na importância que os serviços relacionados à atenção básica possuem no contexto das redes de atenção à saúde. Foi uma experiência de desenvolver o cuidado longitudinal, utilizando uma plataforma inovadora e conceitual. Com um importante desenvolvimento de habilidades, como a locução e o acolhimento às demandas espontâneas.

**Descritores:** Enfermagem; Estudantes de Enfermagem; Orientação; Infecções por Coronavírus.

**Eixo temático:** eixo 2: Ensino.

**Financiamento (se houver):** não se aplica.

## REFERÊNCIAS

1. Dorsey ER, Topol EJ. Telemedicine 2020 and the next decade. Lancet [Internet]. 2020 Mar [acesso 2020 jul 28]; 395 (10227): 859. Disponível em: <https://pesquisa.bvs>



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENFERMAGEM  
SEÇÃO SANTA CATARINA

APOIO:



ABEn Nacional  
Associação Brasileira de Enfermagem



[alud.org/controlecancer/resource/pt/mdl-32171399](https://alud.org/controlecancer/resource/pt/mdl-32171399). doi:  
[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30424-4](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30424-4).

2. Filho, DLB, Zaganelli, MV. Telemedicina em tempos de pandemia: Serviços remotos de atenção à saúde no contexto da Covid - 19. Multidisciplinar Humanidades e Tecnologias. [Internet] 2020 [acesso em 2020 jul 28]: 25, (1), Disponível em:  
=http://revistas.icesp.br/index.php/FINOM\_Humanidade\_Tecnologia/article/view/1290.



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE ENFERMAGEM  
SEÇÃO SANTA CATARINA

APOIO:



ABEn Nacional  
Associação Brasileira de Enfermagem