

## CENTRAL DE ATENDIMENTO EM SAÚDE: A EXTENSÃO A SERVIÇO DA EFICIÊNCIA DO SUS

Saúde

Universidade Estadual de Londrina (UEL)

SANTOS, A. H. F.<sup>1</sup>; PEREIRA, M. E. R.<sup>2</sup>; ISUMI, D. S.<sup>3</sup>; FRANCO, L. O.<sup>4</sup>;  
DELLAROZA, M. S. G.<sup>5</sup>

### RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo: sintetizar as ações promovidas dentro do projeto Gestão e Disseminação de Informação em Saúde - GEDIS, resgatando sua gênese e finalidade, expondo suas metodologias e resultados. Considerando o alto número de demandas de atendimento em saúde que se acumularam durante o período pandêmico, houve a necessidade da elaboração de um projeto de extensão que visasse facilitar o contato com o usuário SUS, para que diminuíssem as demandas reprimidas e a ausência das pessoas nas consultas. Utilizando de mecanismos como o Zoiper (aplicativo utilizado para efetuar o contato com o usuário) e o Saúde Web (site na qual se registra a marcação das consultas), o projeto vem apresentando evoluções e eficácia referente aos contatos com as pessoas que utilizam o SUS. É possível efetuar mensalmente uma média de 6 mil a 10 mil ligações, utilizando de uma abordagem mais humanizada e que otimiza os atendimentos em nível secundário e terciário, gerando maior resolutividade e eficiência financeira na aplicação de recursos.

**Palavra-chave:** central de informação; SUS; atendimento ao usuário; serviços de saúde.

### 1 INTRODUÇÃO

Com a propagação do vírus SARS-CoV-2, diversas condutas sanitárias ocorreram em todo o mundo e com a instalação da pandemia da COVID-19,

---

<sup>1</sup> Alisson Henrique Ferreira dos Santos, aluno colaborador externo (Enfermagem).

<sup>2</sup> Maria Eduarda Rodrigues Pereira, aluno (Serviço Social).

<sup>3</sup> Daniele Sayuri Isumi, aluno colaborador externo (Enfermagem).

<sup>4</sup> Leonardo de Oliveira Franco, aluno (Serviço Social).

<sup>5</sup> Mara Solange Gomes Dellaroza, servidor docente (Coordenador)

medidas para contenção foram instauradas de forma global na tentativa de diminuição do contato, controle do efeito e agravamento devido a presença do vírus no organismo humano (BRASIL, 2020; LONDRINA, 2020). Dentro do contexto pós-pandêmico com a flexibilização do uso da máscara (PARANÁ, 2022) e o retorno do convívio social no município de Londrina - PR (PARANÁ, 2022), a prefeitura do município, em parceria com a Universidade Estadual de Londrina (UEL) e Secretaria Municipal de Saúde (SMS), vem criando e executando ações para retorno do fluxo de atendimento das filas de espera, como a implementação do Projeto de Extensão GEDIS - Gestão de Disseminação de Informações em Saúde.

## **2 METODOLOGIA**

Os acadêmicos bolsistas se dividem em dois grupos para que sejam efetuadas ligações para os usuários do SUS que possuam consultas médicas agendadas. Um grupo se encarrega de efetuar a primeira tentativa de contato, que, se mal-sucedida, é efetuada uma segunda, em um período de quarenta e oito horas, a cargo do segundo grupo. A lista de pacientes agendados é mediada pela plataforma Saúde Web da Secretaria Municipal da Saúde, que contém os dados cadastrais dos pacientes agendados, bem como os dados de sua consulta. As ligações são feitas através do aplicativo Zoiper, que executa chamadas via internet, no intervalo das 8h às 18h, de segunda e sexta-feira.

## **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Desde o início do projeto, foram efetivadas aproximadamente 21.787 ligações, contendo uma média que varia entre 6 mil a 10 mil ligações por mês, realizando-se aproximadamente 70 ligações diárias por cada um dos nove bolsistas que integram o projeto. A partir da crescente taxa de infecção do SARS-CoV-2 e declaração da COVID-19 como pandemia em março de 2020 pela Organização Mundial de Saúde, o cotidiano e os hábitos da população mundial mudaram drasticamente. As dúvidas sobre período de isolamento e medidas de profilaxia eram recorrentes, além disso, houve o aumento na busca por atendimento on-line para casos de sintomas leves e divulgação de resultado de exames. Diante desse cenário, o projeto GEDIS contribuiu quanto às

orientações, cadastro e agendamento de vacinação da COVID-19 da população londrinense em sua primeira fase.

No entanto, com a evolução da vacinação, o índice de infectados por SARS-CoV-2 tem diminuído assim o enfoque do projeto foi destinado às consultas e exames eletivos do SUS. As ligações efetuadas mostraram-se fundamentais para a compreensão dos usuários sobre as informações das consultas, pois além de sanar as dúvidas também reforça a importância de comparecer à consulta, influenciando na redução das abstenções, permitindo que o atendimento atinja um maior número de pessoas e maior eficiência do sistema. Assim, é notável a importância do projeto para a efetividade do atendimento à saúde das pessoas e os cancelamentos e reagendamentos permitem disponibilizar o atendimento aos outros usuários que estão aguardando na fila e diminui a espera.

**TABELA 01:** Total dos atendimentos realizados e de agendamento nos serviços de Telessaúde, desde o início do funcionamento da Central de Informações do Disque Coronavírus. - Londrina, 2021- 2022.

(continua)			
MESES	LIGAÇÕES RECEBIDAS	MEDMOBI LONDRINA	APP ESTADO
<i>Janeiro/21</i>	3103	154	18
<i>Fevereiro/21</i>	2786	95	17
<i>Março/21</i>	3631	109	251
<i>Abril/21</i>	2978	59	131
<i>Maio/21</i>	3851	46	73
<i>Junho/21</i>	4060	39	109
<i>Julho/21</i>	3616	-	-
<i>Agosto/21</i>	3680	-	-
<i>Setembro/21</i>	3685	-	-
<i>Outubro/21</i>	2611	-	-
<i>Novembro/21</i>	2178	-	-
<i>Dezembro/21</i>	1225	-	-
<i>Janeiro/22</i>	6478	-	-
<i>Fevereiro/22</i>	2084	-	-

**TABELA 01:** Total dos atendimentos realizados e de agendamento nos serviços de Telessaúde, desde o início do funcionamento da Central de Informações do Disque Coronavírus. - Londrina, 2021- 2022.

			(conclusão)
<i>Março/22</i>	983	-	-
<i>Abril/ 22</i>	847	-	-
<i>Maió/22</i>	382	-	-
<i>Junho/22</i>	587	-	-
<i>Total</i>	48765	502	599

O Controle de usuários encaminhamos a Telessaúde do Estado somente se iniciou em Janeiro de 2021. Os serviços de Med Mobi e Telessaúde do Estado paralisaram o funcionamento em julho/agosto 2021

Fonte: Relatório do Convênio Nº CV/SMGP-001/202 (produção interna do projeto)

Analisando os três meses de desenvolvimento das novas ações do projeto, compreendemos que houve evolução nas ligações efetuadas, pois ao fazer uma análise comparativa entre o início do projeto (Junho, 2022) até o presente momento (Agosto, 2022), constatamos um aumento de ligações que foram realizadas com sucesso, diminuindo a porcentagem referente às ligações que não foram atendidas. É perceptível o aumento na eficiência da atividade desenvolvida no projeto, além disso, é importante ressaltar que por meio de mecanismos como o Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), e o Cadastro de vacinação da Covid-19 passamos a ter eficácia, pois por estes meios, temos informações atualizadas dos números telefônicos e formas de contato.

**TABELA 02:** Quantidade de ligações efetuadas em 3 meses de projeto referentes a agendamento de consultas. Londrina - 2022.

Mês/2022	Nº de Ligações Efetuadas
Junho	5.214
Julho	10.341
Agosto"	6.229
Total	21.784

Fonte: Relatório do Convênio Nº CV/SMGP-001/202 (produção interna do projeto)

Em termos qualitativos, é importante destacar que a ação desenvolvida contribui diretamente para a redução da demanda reprimida. Com o cenário

pandêmico, diversas consultas e exames não foram realizados e houve um acúmulo significativo na fila de espera do SUS. A contribuição do projeto está resultando em disseminar informações de modo mais rápido, efetivo, e eficaz, realizando uma abordagem mais humanizada e afável ao usuário que pode estar há anos aguardando pelo atendimento nos níveis secundário e terciário.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O impacto efetivado pelas ações refleti um novo modo de disseminar os dados referentes às consultas do SUS, com uso de tecnologia que busca uma conexão mais efetiva com as pessoas. Evitando que consultas sejam perdidas, reduzindo as demandas reprimidas, tornando o uso de serviços contratados mais efetivo e melhorando a utilização de recursos humanos e financeiros. Os bolsistas estão inseridos no âmbito da gestão, conhecendo a lógica empregada gerenciamento de consultas.

O intuito é analisar as principais demandas e fragilidades quanto às consultas do SUS e aprimorar o atendimento realizado pelos acadêmicos, para diminuir os danos causados pela espera por consultas, dando maior eficácia e eficiência promovendo a equidade, integralidade e universalidade.

#### **REFERÊNCIAS**

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria n. 454, de 20 mar. 2020**. Declara, em todo o território nacional, o estado de transmissão comunitária do coronavírus (Covid-19). Diário Oficial da União, Brasília, 20 mar. 2020b. Disponível em: . Acesso em: 12 de agosto de 2022.

LONDRINA. PREFEITURA MUNICIPAL DE LONDRINA. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE. **Plano de contingência de Londrina: enfrentamento covid-19**. 2020. Disponível em: [https://saude.londrina.pr.gov.br/images/COVID\\_19/PLANO\\_DE\\_CONTING%C3%80NCIA\\_vers%C3%A3o\\_2\\_30\\_mar%C3%A7o\\_2020.pdf](https://saude.londrina.pr.gov.br/images/COVID_19/PLANO_DE_CONTING%C3%80NCIA_vers%C3%A3o_2_30_mar%C3%A7o_2020.pdf) . Acessos em: 12 de Agosto de 2022.

PARANÁ. **Decreto Nº 10596 DE 29/03/2022**. Que promove alterações no Decreto nº 10.530, de 16 de março de 2022, que estabelece medidas para o uso da máscara facial de proteção individual no enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente da pandemia da COVID-19. Disponível em: <https://www.legisweb.com.br/legislacao/?id=429503>. Acessos em: 12 de Agosto de 2022.