



TELEATENDIMENTO NA PANDEMIA DA COVID-19 NA ATENÇÃO PRIMÁRIA: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Autores: Jéssica Costa Maia¹, Luis Fabiano Ramos², Flaviane Silveira Fialho³, Melissa Costa Santos⁴

Orientador: Jéssica Costa Maia

1 Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC)

2-4 Prefeitura de Florianópolis

E-mail: jessicamaia@hotmail.com

INTRODUÇÃO

A pandemia da COVID-19 trouxe desafios para a atenção primária à saúde no atendimento à população. Com a restrição dos atendimentos, as unidades tiveram que se readaptar e instituir meios de comunicação remota para proporcionar atendimento, cuidado, tratamento e monitoramento da população de abrangência¹.



OBJETIVO

Relatar a experiência de profissionais da saúde no atendimento remoto da população.

MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de um relato de experiência vivenciado pelos autores.

Foram desenvolvidos através do *Google Forms* formulários com perguntas objetivas e de linguagem acessível para o usuário em seu domicílio preencher conforme a sua necessidade de saúde, sejam elas: cadastro no serviço de saúde, agendamento de consulta médica ou de enfermagem, agendamento de vacinas, renovação de receitas, atendimento de sintomáticos respiratórios.

O *link* do formulário de acesso aos serviços era disponibilizado através do contato do usuário pelo *WhatsApp* da equipe de abrangência.

REFERÊNCIA

1. Cirino FMSB, Aragão JB, Meyer G, Campos DS, Grysckek ALDFPL, Nichiata LYI. Desafios da atenção primária no contexto da COVID-19: a experiência de Diadema, SP. Rev Bras Med Fam Comunidade [Internet]. 14º de julho de 2021 [citado 15º de novembro de 2021];16(43):2665. Disponível em: <https://rbmf.org.br/rbmf/article/view/2665>.

RESULTADOS

Os formulários de acesso aos serviços proporcionaram resolutividade no atendimento remoto, pois, organizavam a demanda dos usuários por meio das planilhas com *scripts* de respostas automáticas.

O profissional de saúde conseguia visualizar a demanda vinda do usuário e responder através da planilha as informações clínicas, a data da consulta, data do agendamento da vacina, entre outros. O usuário recebia a devolutiva de sua necessidade de saúde pelo *WhatsApp* ou e-mail fornecido no preenchimento do formulário.

Olá! Acesse o formulário de serviços do Centro de Saúde para que possamos te ajudar!

- Informações gerais do Centro de Saúde (Endereço/Horário/Comunicados/Contatos/Outros)
- Realizar cadastro na unidade ou atualizar cadastro existente
- Atendimento médico de urgência ou emergência
- Suspeita de Covid-19 ou sintomas respiratórios
- Consulta médica ou de enfermagem (também para solicitações e resultados de exames)
- Consulta odontológica (Dentista)
- Renovar receita de uso contínuo

CONCLUSÃO

A utilização dos formulários possibilitou seguir as medidas de proteção e agilizar o atendimento à população, podendo considerar uma ferramenta promissora para o monitoramento e cuidado remoto do usuário na atenção primária.

Órgão de Financiamento: PROEX CAPES