

Produto Técnico Científico

ANA LÚCIA SOUZA MARQUES VACCARO MORAES

**A Central de Telemonitoramento para COVID-19 e seus desdobramentos no
município de Praia Grande-SP**

Produto Final da Dissertação: apresentado à Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP) para a obtenção do título de Mestre do Programa de Pós-Graduação em Ciências da Saúde da Universidade Federal de São Paulo.

São Paulo

2022

INTRODUÇÃO

Em 1998, por meio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), o Ministério da Educação e Cultura (MEC) regulamentou o Mestrado Profissional (MP) (BRASIL, 1998).

A possibilidade de unir teoria e prática foi o principal motivo que nos levou a cursar essa modalidade de pós-graduação *stricto-sensu*. O Centro de Desenvolvimento do Ensino Superior em Saúde (CEDESS), por via do Programa de Pós-Graduação de Ensino em Ciências da Saúde, propõe que os alunos do MP devem identificar e problematizar situações e questões surgidas de sua prática profissional com vistas à transformação de sua realidade profissional e do ensino em Ciências da saúde, no âmbito do ensino, da educação permanente e/ou da educação em saúde na comunidade.

O principal objetivo do MP é proporcionar interação do conhecimento teórico com a prática, podendo assim gerar novos conhecimentos a partir dos resultados obtidos com essa integração (TAKAHASHI *et al.*, 2010).

Lieberman *et al.* (2015) trazem um olhar para a área da saúde e afirmam que essa vinculação nessa área se faz em razão da necessidade de se estreitarem as relações entre as instituições de Ensino Superior e o serviço, criando a possibilidade de fortalecimento e qualificação do quadro técnico.

O produto técnico é o resultado esperado do mestrado profissional e esse possui a função de consolidar o conhecimento com a prática, agregando assim um novo conhecimento (DRESCH *et al.*, 2015).

Este produto técnico terá por título: “A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-S” e é fruto da pesquisa intitulada: “O SERVIÇO DE TELEMONITORAMENTO COMO PROCESSO EDUCATIVO NA ASSISTÊNCIA AOS PACIENTES COM COVID-19 NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE - SÃO PAULO” apresentada ao Programa de Pós-Graduação de Ensino em Ciências da Saúde, Campus Baixada Santista, para a obtenção do título de mestre. Este produto foi obtido

a partir dos resultados da pesquisa realizada e das referências bibliográficas utilizadas no trabalho.

Desenvolvemos uma pesquisa quantitativa com os pacientes atendidos pela Central de Telemonitoramento para COVID-19 do município de Praia Grande, com o objetivo de avaliar o papel educativo desse serviço na assistência a eles e verificar se o serviço prestado interferiu no enfrentamento ao processo da doença, se foi capaz de orientar e esclarecer os usuários em relação à COVID-19, bem como compreender se o serviço foi bem aceito pelos pacientes acompanhados.

Como instrumento para a obtenção dos dados, utilizamos um questionário semiestruturado elaborado por via do *Google Forms* para obter as percepções dos pacientes atendidos pelo serviço de Telemonitoramento no período em que estiveram infectados pela COVID-19.

Como esse tipo de assistência foi realizado pela primeira vez no município de Praia Grande-SP durante a pandemia de COVID-19, julgou-se importante que a administração municipal, por meio de seus gestores da Secretaria de Saúde pública, conhecesse os resultados obtidos a partir do inédito serviço realizado no município.

Os resultados da pesquisa apresentaram um grande nível de satisfação dos munícipes assistidos pela Central. Eles relataram que tiveram suas dúvidas inerentes à COVID-19 esclarecidas, que receberam orientações e esclarecimentos em relação à doença. No momento das perguntas abertas, os indivíduos, em sua maioria, aproveitaram para tecer elogios ao serviço e à equipe de saúde de forma geral.

A Central também cumpriu seu papel de ser suporte e proporcionar confiança ao fornecer informações suficientes para que possibilitassem segurança aos pacientes, favorecendo um melhor enfrentamento do processo da doença.

Os resultados obtidos trouxeram dados para a elaboração deste produto técnico científico, que tem como proposta levar os resultados alcançados com a realização desta pesquisa ao conhecimento dos gestores municipais e aos trabalhadores da central para reforçar a importância da assistência prestada por eles.

OBJETIVOS

- Dar a devolutiva, à gestão, sobre a pesquisa realizada;
- Dar visibilidade às ações desenvolvidas e à assistência prestada pela central durante o período crítico da pandemia de COVID-19 no nosso município;
- Fazer uma aproximação entre os trabalhadores da central e a opinião dos pacientes assistidos.

METODOLOGIA

Frente ao exposto anteriormente, passamos a pensar como se materializaria um produto técnico que desse conta de satisfazer nossas intenções. Pensamos em diversas possibilidades e optamos por seguir a sugestão de um de nossos avaliadores da banca de qualificação e resolvemos pela realização de um Policy Brief.

Por Policy Brief, entendemos um relatório de até dez páginas resumindo evidências de pesquisas para informar gestores públicos, que faça também uso de recursos visuais como tabelas e gráficos (1).

O termo Policy Brief é amplamente utilizado para descrever uma grande variedade de tipos diferentes de documentos. A Organização Mundial da Saúde (OMS), por exemplo, utiliza esse termo para uma série de documentos que produz com caráter informativo, com temas, como por exemplo, obesidade infantil, a própria COVID-19 e o novo coronavírus.

<https://www.idrc.ca/sites/default/files/idrcpolicybrieftoolkit.pdf>

A liberdade de conteúdo e de formato que permite um Policy Brief nos fez decidir por este modelo para a apresentação dos nossos resultados de pesquisa e conseguir realizar a nossa devolutiva aos trabalhadores e gestores.

Nossa produção traz o percurso da Central de Telemonitoramento, desde a sua implantação até os dias atuais, e traz à luz os dados da avaliação de um serviço de teleassistência pioneiro, o qual teve seu papel educativo avaliado e nos levou a concluir que utilizamos uma ferramenta potente de enfrentamento à pandemia de COVID-19.

A central foi um instrumento tecnológico que facilitou a comunicação entre os profissionais da saúde do município e a população, baseou-se sempre em reflexões sobre autonomia e autocuidado e mostrou-se como forma inovadora de ação educativa.

Tecnologias educacionais virtuais devem ser utilizadas para a disseminação rápida de informações, acerca da prevenção da contaminação podendo reduzir o número de indivíduos acometidos, mostrou-se também que a realização da educação em saúde por meio dessas tecnologias é uma ferramenta eficaz e valiosa em situações alarmantes como a atual (NETO *et al.*, 2020)

Em função das alterações no cenário epidemiológico em relação à COVID-19 e à melhora nos indicadores da doença, o serviço iniciou assistência remota em outras frentes da saúde e, hoje, junto ao AcolhePG, como é nomeada nossa antiga central, outras atividades que facilitam e contribuem para o acesso da população aos serviços de saúde são desenvolvidas. Esses desdobramentos também serão apresentados em nosso PT.

PÚBLICO ALVO

- Gestores municipais de Praia Grande-SP;

- Funcionários da Central de Telemonitoramento para COVID-19 do município de Praia Grande-SP.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este produto técnico científico foi desenvolvido a partir da experiência das pesquisadoras adquirida durante o desenvolvimento da pesquisa.

O PT no mestrado profissional tem por objetivo produzir uma ação que dê luz às respostas obtidas com a realização do experimento científico; no entanto, dado o atravessamento enfrentado pela pandemia de COVID-19 e todas as suas consequências na pesquisa, não nos inclinaremos a fazer a avaliação do alcance deste produto técnico.

REFERÊNCIAS

DRESCH, A.; PACHECO, D.; ANTUNES JUNIOR, J. A. V. Design Science Research. **Método de Pesquisa Para Avanço da Ciência e Tecnologia**. Porto Alegre: Bookman, 2015.

LIBERMAN, F.; FRUTUOSO, M. F. P.; LIMA, L. C.; MENDES, R.; ACOSTA, A. R. Articulação prático-teórica e a produção de inovação no mestrado profissional em Ensino e Ciências da Saúde. **Saúde e Sociedade**, São Paulo, v.24, n.2, p. 716-729, 2015.

http://www2.unifesp.br/centros/cedess/mestrado/mest_profissional.htm

TAKAHASHI, A. R.W. et al. Mestrado Profissional e Mestrado Acadêmico em Administração: Convergências , Divergências e Desafios aos Programas de Pós-Graduação Stricto Sensu no Brasil. Administração: **Ensino e Pesquisa**, v. 11, n. 4, 2010.

NETO, J. B. S. B., et al. Construção de tecnologias educativas como forma de educação em saúde para a prevenção da Covid-19: relato de experiência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde**. v. 12, n. 9, 2020.

CAPES. Portaria Capes nº 80, de 16 de dezembro de 1998. Disponível em: <HTTPS://RBPG.CAPES.GOV.BR/INDEX.PHP/RBPG/ARTICLE/VIEW/88/84>. Acesso em: 12 de maio de 2022.

A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-SP

Procurando melhorar o acesso da população aos serviços de saúde, buscando o cuidado integral que deve ser prestado aos pacientes com COVID-19 e procurando minimizar a fragmentação dos serviços, em um momento de muitas dificuldades e incertezas, o município de Praia Grande, desenvolveu uma estratégia para o enfrentamento da pandemia, e optou-se pelo uso de tecnologias de comunicação com a criação de uma Central de Monitoramento da COVID-19. Esta foi inaugurada em 23/03/2020 com o objetivo de atender, orientar e direcionar o paciente com queixas de síndrome gripal, e seguir com o monitoramento efetivo dos sintomas por um período de 14 dias.

A Central funciona em duas frentes, uma recebe através dos números de telefone 162 e 3496-2281 (ambos em opção 2 do menu), ligações de munícipes que buscam por: orientações; direcionamento; comunicação da ocorrência de sintomas respiratórios; e outras situações. O recebimento dessas ligações têm por objetivo prestar toda assistência necessária para cada um, visando sua necessidade individual e buscando a integralidade do cuidado.

Posteriormente, com as confirmações dos casos e o alastramento da pandemia observou-se a necessidade do acompanhamento desses casos suspeitos e confirmados de COVID-19. Ampliou-se assim o serviço, com a criação da segunda frente de atuação, através da Central de Monitoramento, que de uma forma regular, a cada quarenta e oito horas realiza ligações para os pacientes, com o objetivo de minimizar agravamentos relacionados à COVID-19, oferecer suporte no momento adequado.



A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-SP

Resultados da Central

O serviço de Telemonitoramento dos pacientes notificados com síndrome gripal implantado pela Secretaria de Saúde Pública do Município (SEBAP) de Praia Grande como enfrentamento a pandemia de COVID-19 foi cenário de pesquisa do Programa de Mestrado Profissional de Educação e Ciências da Saúde da Universidade Federal de São Paulo (UNIFESP). Os indivíduos adultos que tiveram em atendimento pela central de Telemonitoramento foram os participantes desta pesquisa, estes responderam um questionário elaborado através do Google Forms com perguntas a respeito do período em que estiveram em acompanhamento.

Foram objetivos da pesquisa avaliar o papel educativo do serviço de assistência aos pacientes com COVID-19 no município de Praia Grande-SP, verificar se o serviço prestado interferiu no enfrentamento ao processo da doença, se foi capaz de orientar e esclarecer os usuários em relação à COVID-19 e compreender se este serviço foi bem aceito pelos pacientes acompanhados.

Após a coleta de dados, onde entrevistamos 311 indivíduos encontramos as seguintes opiniões manifestadas através das respostas para o questionário.

Os participantes em sua maioria foram pessoas do gênero feminino. A média da idade dos participantes foi de aproximadamente 40 anos, a maioria relatou não apresentar doenças pré-existentes, porém o uso de algum medicamento de uso contínuo foi respondido de forma afirmativa pela maioria dos entrevistados.

Foram entrevistados indivíduos que se desenvolveram a COVID-19 nos meses de maio de 2020 e maio de 2021, afim de verificar se houve alguma interferência na efetividade do serviço no decorrer do tempo.

Os principais serão apresentados a seguir.

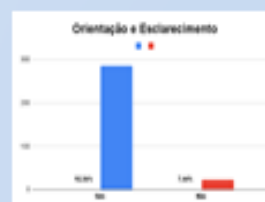
Uma das questões apresentou a seguinte elaboração: "Durante as ligações você teve suas dúvidas a respeito da COVID-19 esclarecidas?" Esta questão foi elaborada para verificar se foi possível contribuir com o processo educativo em relação à COVID-19, e obteve-se um alto número de respostas sim.



Questionados sobre terem sido orientado a seguir com as medidas do protocolo sanitário (lavagem das mãos, uso de máscaras, uso de álcool em gel, utilização da etiqueta respiratória) responderam afirmativamente a maior parcela dos entrevistados.

PROTÓCOLO SANITÁRIO	n	%
Não	16	5,2
Sim	290	94,8
Total	306	100,0

A próxima pergunta também é muito importante para observar os resultados obtidos com a central de Telemonitoramento à COVID-19. Quando questionados se receberam orientações e esclarecimentos em relação à doença. Dos(as) entrevistados(as) se sentiu orientado e esclarecido pelo Teletendimento em relação à doença COVID-19 a maioria deles. Esta é outra pergunta muito importante para observar os resultados da pesquisa.



A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-SP

Seguindo nos questionamentos e afim de verificar nossa hipótese onde supúnhamos que os pacientes atendidos em esquema de monitoramento durante o período de quarenta, seriam capazes de entender e enfrentar melhor o processo de evolução da doença entre outras situações, e então elaboramos a seguinte questão: Considera que as orientações e assistência oferecidas pelo serviço de contribuíram para um melhor enfrentamento da doença?

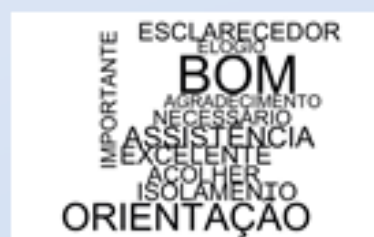


E essas respostas mostram o quanto foi importante a realização desse tipo de assistência aos municípios de Praia Grande-SP.

Para coletar mais dados sobre a percepção dos usuários do serviço foram elaboradas duas questões abertas, onde eles podiam expressar suas opiniões em poucas palavras e a partir da quantidade de repetição destas elaboramos nuvens de palavras. A primeira questão era sobre a utilidade do serviço, onde pedimos que dissessem porque havia considerado ou não útil a assistência, e essas foram as palavras que mais apareceram:



A outra questão aberta pediu uma breve comentário a respeito do serviço/atendimento prestado. Estas foram analisadas como descrito anteriormente.



Neste momento grande parte das pessoas aproveitou para fazer elogios e realizar agradecimentos aos profissionais de saúde de uma forma geral e a equipe de atendimento da central de telemonitoramento do nosso município.

Dentre os expostos pelos entrevistados observamos uma boa aceitação por parte dos municípios a cerca da central de Telemonitoramento.

Entendendo o ineditismo da implantação da central de Telemonitoramento sendo essa uma nova oferta de Serviço de Saúde em Praia Grande perguntou-se aos(as) usuários(as) sobre já terem utilizado alguma vez esse tipo de serviço/assistência em saúde via telefone e as respostas serão demonstradas a seguir:



A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-SP

Para finalizar nossa análise demonstraremos. Analisando a inferência estatística observou-se que houve associação entre as variáveis estudadas: Orientações e esclarecimentos e Enfrentamento da doença e entre as variáveis Período de contaminação e Orientações e esclarecimentos. Foi considerado o nível de significância de 5%. Os resultados apresentados abaixo permitem dizer que houve associação entre Orientações e esclarecimentos e Enfrentamento da doença ($p < 0,001$). Entre os indivíduos que se sentiram orientados e esclarecidos, 98,2% disseram SIM no enfrentamento da doença, e entre os indivíduos que não se sentiram orientados e esclarecidos, 39,1% disseram SIM no enfrentamento da doença.

ORIENTAÇÕES E ESCLARECIMENTOS						
		Não		Sim		p-value
		n	%	n	%	
ENFRENTAMENTO DA DOENÇA	Não	14	60,9%	3	1,8%	<0,001
	Sim	9	39,1%	277	98,2%	

PERÍODO DE CONTAMINAÇÃO						
		Maio de 2020		Maio de 2021		p-value
		n	%	n	%	
ORIENTAÇÕES E ESCLARECIMENTOS	Não	7	3,3%	16	9,1%	0,273
	Sim	124	94,7%	139	90,9%	

Corroborando com a nossa hipótese e realizando a inferência estatística, as tabelas acima demonstram que tanto os indivíduos assistidos no período de 2020, quanto os assistidos no período de 2021 responderam que o serviço contribuiu para o enfrentamento da doença, mediante as orientações e esclarecimentos prestados, tornando-se assim uma ferramenta potente de suporte aos pacientes de COVID-19 do município de Praia Grande.

Ao longo desses dois anos a central de Telemonitoramento soma:

102.436	Ligações através do 162
9.920	Notificações de sintomáticos respiratórios
8.155	Agendamento de consultas presenciais
392.623	Ligações para monitoramento

A CENTRAL DE TELEMONITORAMENTO PARA COVID-19 E SEUS DESDOBRAMENTOS NO MUNICÍPIO DE PRAIA GRANDE-SP

Além de contribuir com o controle da pandemia o serviço hoje denominado Acolhe PG, tornou-se uma central de acolhimento, os números que recebiam ligações de pacientes preocupados, em busca de informações, querendo informar seu quadro gripal hoje diminuiu significativamente e hoje na maior parte do tempo atende munícipes em busca de informações sobre vacinas e outros serviços prestados. Com o cenário atual da pandemia este serviço remoto de assistência pôde estender seus ramos e hoje juntamente ao suporte aos casos de COVID-19 realiza-se junto ao AcolhePG outras atividades que facilitam e contribuem para o acesso da população aos serviços de saúde.

Através da central são realizados contatos com os munícipes para aviso e confirmação de consultas, exames e outros procedimentos em especialidades (Controle de Avisos), atualmente esse suporte é prestado a quinze Unidades de Saúde da Família do Município. Outro ramo desse serviço é o monitoramento das gestantes do município que realizam pré-natal de alto risco (PNAR), estas que são acompanhadas e informadas sobre suas consultas e outros procedimentos que necessitem e que já estejam agendados, ações para garantir um pré-natal saudável e minimizar os índices de mortalidade materno-infantil. O serviço também abrange atualmente a solicitação e confirmação do Transporte pra Fora do Município (TFD), o Disque Amamentação é a mais nova ferramenta do AcolhePG, trata-se de um canal direto com profissionais capacitados para fornecer orientações e esclarecer dúvidas sobre o aleitamento, tal serviço foi acrescido com o objetivo de reforçar a importância da amamentação para manter os bebês saudáveis e buscando diminuir a mortalidade infantil.

A Central de Telemonitoramento através do AcolhePG se tornou referência, já foi assunto em congressos de saúde e foi selecionado entre os melhores projetos nacionais do prêmio APB Forte no SUS- Integralidade do cuidado, edição 2021, organizado pelo MS e pela OMS/OPAS.

O AcolhePG realizou até os dias atuais:

76.090	Controle de Avisos
7.266	Monitoramentos PNAR
22.611	Solicitações e Confirmações TFD
878	Assistências através do Disque-Amamentação