

Gestão da atividade de teleatendimento em saúde mental: relato de experiência

Management of mental health teleservice activity: experience report

Gestión de la actividad de teleservicios de salud mental: informe de experiencia

Franciele Carolina Barbosa¹

Anna Patrícia dos Santos Cunha²

Juliana Lemos Rabelo³

Adriana Ferreira Machado⁴

Ingrid Augusta de Oliveira⁵

Janaina Soares⁶

Doane Martins da Silva⁷

1. Introdução

A pandemia da COVID-19 atingiu milhões de pessoas no mundo, causando graves impactos na saúde pública e na organização dos serviços de saúde. A quarentena e o isolamento social têm sido as principais estratégias preconizadas para retardar a expansão da COVID-19, o que alterou as rotinas e relações sociais, acarretando impactos na saúde mental dos indivíduos, com alta prevalência de efeitos psicológicos, especialmente humor rebaixado, irritabilidade, ao lado de raiva, medo e insônia, muitas vezes de longa duração essas manifestações psicopatológicas tendem a aumentar em virtude do contexto da pandemia ⁽¹⁾.

¹ **Autor correspondente.** Acadêmica de Gestão de Serviços de Saúde. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: francielecarolina05@gmail.com

² Enfermeira - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais -HC/UFMG/ EBSERH. Belo Horizonte, Brasil. E-mail: anna.cunha@ebserh.gov.br

³ Enfermeira - Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais -HC/UFMG/ EBSERH, Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: julianarabelo.saude@gmail.com

⁴ Acadêmica de Enfermagem. Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: adrianaferreiraufmg@gmail.com

⁵ Acadêmica de Enfermagem - Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: ingrid.oliver0203@gmail.com

⁶ Doutora em Enfermagem. Enfermeira. Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: janasoa@gmail.com

⁷ Doutora em Enfermagem. Enfermeira. Professora Adjunta da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Belo Horizonte, Minas Gerais/Brasil. E-mail: doane.ef@hotmail.com

Neste cenário, o aumento das demandas nos serviços de saúde de atenção à saúde mental, aliado às dificuldades no atendimento presencial aos pacientes já acompanhados nesses serviços, fez surgir a necessidade de outras estratégias para ampliar os atendimentos, como o telemonitoramento, definido como monitoramento à distância de parâmetros de saúde e/ou doença de pacientes, incluindo coleta de dados clínicos, transmissão, processamento e manejo por profissional de saúde ⁽²⁾.

Neste contexto, foi proposto o Projeto de extensão “Gestão da atividade de teleatendimento em saúde mental”, desenvolvido no Setor de Saúde Mental do Ambulatório Borges da Costa do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerias (HC/UFMG), com a participação das enfermeiras desse serviço e de docentes e discentes dos Cursos de Gestão de Serviços de Saúde e de Enfermagem da UFMG.

O projeto está ancorado nas diretrizes da extensão universitária de interação dialógica, interdisciplinaridade, indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, impacto e transformação e impacto sobre a formação discente, resultando no contato direto do estudante com questões sociais contemporâneas e no enriquecimento de seus conhecimentos teóricos e metodológicos, ao mesmo tempo em que reafirma os compromissos éticos e solidários da Universidade ⁽³⁾. O protagonismo do aluno na atividade de extensão e a horizontalização do conhecimento adquirido na universidade faz com que este obtenha competências necessárias à sua futura atuação profissional.

Para tanto, este estudo objetiva relatar as ações desenvolvidas no Projeto de Extensão “Gestão da atividade de teleatendimento em saúde mental” articuladas aos princípios propostos por Paulo Freire de autonomia, diálogo e esperança.

2. Método

Trata-se de relato de experiência das ações desenvolvidas no Projeto de Extensão “Gestão da atividade de teleatendimento em saúde mental” articuladas aos princípios propostos por Paulo Freire de autonomia, diálogo e esperança.

Diante da pandemia da COVID-19, as medidas de quarentena e isolamento social demandaram a necessidade de se instituir novos processos de atendimento aos usuários, como a assistência de enfermagem por teleatendimento, de forma a realizar a escuta qualificada das necessidades destes usuários no período de pandemia. O teleatendimento de enfermagem em saúde mental frente a pandemia de Covid -19 fez emergir a necessidade da gestão dessa atividade, surgindo a proposta do projeto de contribuir com a gestão da atividade de teleatendimento de enfermagem aos

usuários em situação de sofrimento mental e seus cuidadores/familiares, atendidos no Setor de Saúde Mental do Ambulatório Borges da Costa do HC/UFMG.

O referido projeto envolve atividades de levantamento de usuários e seus cuidadores/familiares que receberão o teleatendimento de enfermagem e o desenho do fluxo a ser realizado nos teleatendimentos. São elaborados formulários para o registro do acompanhamento do status do monitoramento telefônico. O projeto compreende ainda, o acompanhamento periódico do número de usuários e seus cuidadores/familiares contactados via ligação telefônica, a gestão de informações, e a organização e registro das atividades.

3. Resultados

As atividades do projeto estão sendo desenvolvidas remotamente durante a pandemia. Os contatos entre discentes, docentes e com as enfermeiras do Setor de Saúde Mental do Ambulatório Borges da Costa do HC/UFMG são estabelecidos por plataformas virtuais.

O desenvolvimento das ações do projeto iniciou-se em julho de 2020 e está em andamento. Como atividades do projeto estão sendo realizados levantamentos de usuários e seus cuidadores/familiares que receberão as teleconsultas de enfermagem e o desenho do fluxo a ser realizado nos teleatendimentos. Nas teleconsultas tem-se o uso de protocolo de atendimento e rastreamento de sinais e sintomas e orientação em saúde, sendo os dados compilados pela equipe do projeto e, assim, realizada a gestão das informações.

Foram realizadas até o momento um total de 75 teleconsultas de enfermagem aos pacientes idosos do setor de saúde mental do referido ambulatório, tendo sido verificado desestabilização com quadro de mania e sintomas psicóticos. A isto somam-se o medo de adoecer e morrer, a perda de pessoas com ligação afetiva, os pensamentos recorrentes acerca da pandemia e a sobrecarga do cuidador, relacionados ao isolamento e a pandemia da Covid-19.

O Projeto de extensão “Gestão da atividade de teleatendimento em saúde mental” encontra-se em consonância com os princípios de autonomia, diálogo e esperança de Paulo Freire ⁽⁴⁾, na medida em que considera a necessidade de construir, em conjunto com os usuários, práticas cuidativas que considerem os contextos social e histórias de vida dos sujeitos, com estímulo ao diálogo e a autonomia. Nos teleatendimentos de enfermagem que são realizados, as enfermeiras são convocadas ao diálogo, o articulador do entendimento entre profissional e usuário, possibilitando ouvir com alteridade.

No contexto da pandemia de Covid-19, em que surgiu a proposta do projeto de extensão, a “esperança” como outro princípio freireano⁽⁴⁾, mostra-se necessário diante das exigências e desafios que emergem em relação às incertezas e transformações sociais impostas pela pandemia. Na proposta Freuriana, o homem, movendo sua história pela esperança, em um tempo espaço de possibilidades, muda seu presente e fabrica seu futuro ⁽⁴⁾.

Os profissionais, abertos à realidade dos usuários, compreendem que cada usuário deve participar ativamente do caminho para construção do seu ‘cuidado’, com fomento à responsabilização e assegurando ao usuário a autonomia acerca do modo de andar de sua própria vida.

4. Conclusão

As atividades desenvolvidas de forma remota no projeto se mostram fundamentais na gestão das informações obtidas com a assistência de enfermagem aos usuários em situação de sofrimento mental e seus cuidadores/familiares, atendidos no Setor de Saúde Mental do Ambulatório Borges da Costa do HC/UFMG. E ainda, a gestão do teleatendimento de enfermagem contribui para sua melhoria contínua e no desenvolvimento da formação técnico-científica, pessoal e social na formação dos discentes.

As atividades desenvolvidas no projeto remetem aos princípios freirianos da autonomia, diálogo e a esperança, revelando-se assim, as contribuições de Paulo Freire para a extensão universitária, junto à pesquisa e ao ensino, já tão conhecidas.

Referências

1. Brooks S K, et al. The psychological impact of quarantine and how to reduce it: rapid review of the evidence. The Lancet [Internet]. 26 de fevereiro de 2020 [citado 24 de julho de 2021]; 395: 912-920. Disponível em: [https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(20\)30460-8](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(20)30460-8).
2. Caetano R, et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cad. Saúde Pública [Internet]. 01 de junho de 2020 [citado em 23 de julho de 2021];36(5) Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00088920>.
3. Secretaria de Educação Superior, Ministério da Educação. Extensão Universitária: Organização e Sistematização [Internet]. COOPMED; 2007 [citado em 24 de julho de 2021]. Disponível em: <http://www.pec.ufv.br/wp-content/uploads/2016/05/Organizacao-e-Sistematizacao.pdf>.

4. Kochhann A, Fernandes TTF. As contribuições de Paulo Freire nas dimensões do ensino, da pesquisa e da extensão. Rev. Ed. Popular [Internet]. 3 de outubro de 2018 [citado 28 de julho de 2021]; 17(2):144-62. Disponível em: <http://www.seer.ufu.br/index.php/reveducpop/article/view/41633>.