

CUIDANDO DE QUEM CUIDA: AÇÕES DE EDUCAÇÃO PERMANENTE EM UM SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO DIRECIONADO A COVID-19 NO MUNICÍPIO DE RIBEIRÃO PRETO

Thaís Araújo Fernandes ¹
Luana Pinho de Mesquita Lago ²
Ana Paula Raizaro ³
Regina Yoneko Dakuzaku Carretta ⁴

RESUMO

Como parte de sua resposta à pandemia da COVID-19, a Secretaria Municipal da Saúde de Ribeirão Preto (SMS) criou em 2020 um serviço de teleatendimento, formado por uma equipe que contou com a parceria de programas de residência médica e multiprofissional atuantes na Atenção Primária do município e servidores municipais. Estes profissionais, além de lidar com uma nova doença, enfrentaram a questão da constituição de um novo serviço e equipe, além de mudanças diárias em protocolos, informações e processos de trabalho. Em um contexto pandêmico, eram esperadas manifestações psicopatológicas em parte desses trabalhadores. Pensando nisso, a Terapeuta Ocupacional da equipe foi facilitadora para ações de educação permanente envolvendo: construção de espaços de decisão compartilhados e democráticos, ambiente de trabalho saudável, confortável e acolhedor; mudanças no processo de trabalho, espaços de valorização e oficinas de cuidado em saúde voltadas aos próprios trabalhadores. A experiência vivida demonstra a importância do trabalho em equipe interprofissional, ambiente e processo de trabalho de qualidade. É necessário fortalecer políticas já existentes como a Política Nacional de Humanização e a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde.

Palavras-chave: Pandemia COVID-19, Residência Multiprofissional, Equipe Multiprofissional, Educação Permanente, Saúde e Trabalho.

¹ Terapeuta Ocupacional residente do Programa de Residência Multiprofissional de Atenção Integral à Saúde da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – FMRP - USP, thais.fernandes.to@gmail.com;

² Docente do curso de Odontologia na área de Saúde Coletiva na Faculdade de Odontologia de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – FORPUSP- SP, luanamesquita@usp.br;

³ Coordenadora da Estratégia de Saúde da Família na Secretaria da Saúde - Ribeirão Preto - SP, apraizaro@gmail.com;

⁴ Docente do curso de Terapia Ocupacional na Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo – FMUSP - SP, reginadc@fmrp.usp.br;