

Monitoramento efetivo e resolutivo no enfrentamento da pandemia de covid-19

Vanessa Nobrega de Oliveira¹
Marcia Rosilene Santos Silva²
Suely Goto³
Thais de Almeida Miana⁴

Resumo

Introdução Ao surgimento do primeiro caso de covid-19 no município de Embu das Artes, o monitoramento foi realizado através de contato telefônico diário para acompanhamento do paciente. Com o aumento dos casos foi necessário rever a estratégia adotada para a assistência. Para tanto foi criado o Call Center para receber notificações da população quanto a doença e orientações quanto o cuidado necessário para evitar o contágio e aglomeração e para medidas profiláticas. **Objetivo** Para garantir uma assistência de qualidade e suprir a demanda da população de Embu das Artes, foram adotadas as seguintes medidas: criação do Call Center no parque Francisco Rizzo com atendimento 24 horas via WhatsApp Web dúvidas e relatos de sintomas de covid-19 e contratação de equipes de enfermeiros para assistência direta à população. **Método** O Call Center foi criado para sanar dúvidas da população quanto ao covid-19 explicando sobre contaminação, sintomas e prevenção; orientando quanto a higiene pessoal e ambiental; quanto a evitar a aglomeração social e aglomeração nos serviços de saúde. Através das chamadas, as equipes detectavam casos de alterações clínicas e dependendo dos relatados, a equipe de enfermeiros era acionada para realizar uma visita domiciliar ao paciente. De acordo com o quadro clínico, o paciente recebia orientações quanto à conduta a ser adotada. Se o paciente fosse avaliado como um quadro grave, o Samu era acionado e havia remoção a um dos serviços de urgência. Na fase mais aguda da pandemia, a assistência foi ampliada para pacientes com PCR positivo, com contato com casos positivos, alta hospitalar e óbitos. **Resultados** O Call Center foi fundamental para a avaliação e detecção de casos de covid-19 e orientar nas medidas profiláticas e em casos de pacientes contaminados, auxiliando para que não houvesse agravamento da doença.

Palavras Chaves: covid-19, Call Center, orientações, atendimentos

¹ Coordenadora de Gestão da Vacina. Graduada do Curso de Enfermagem da Universidade Anhanguera - SP, vanessaballet18@gmail.com;

² Graduada pelo Curso de Enfermagem pela Universidade Bandeirantes de São Paulo - SP marcia_rosilene@hotmail.com;

³ Graduada do Curso de Enfermagem pela Universidade Federal de São Paulo - SP, sulagoto@gmail.com;

⁴ Secretária de Saúde, Graduada do Curso de Enfermagem pela Universidade Federal de Juiz de Fora- MG, gabinete.saude@embudasartes.sp.gov.br