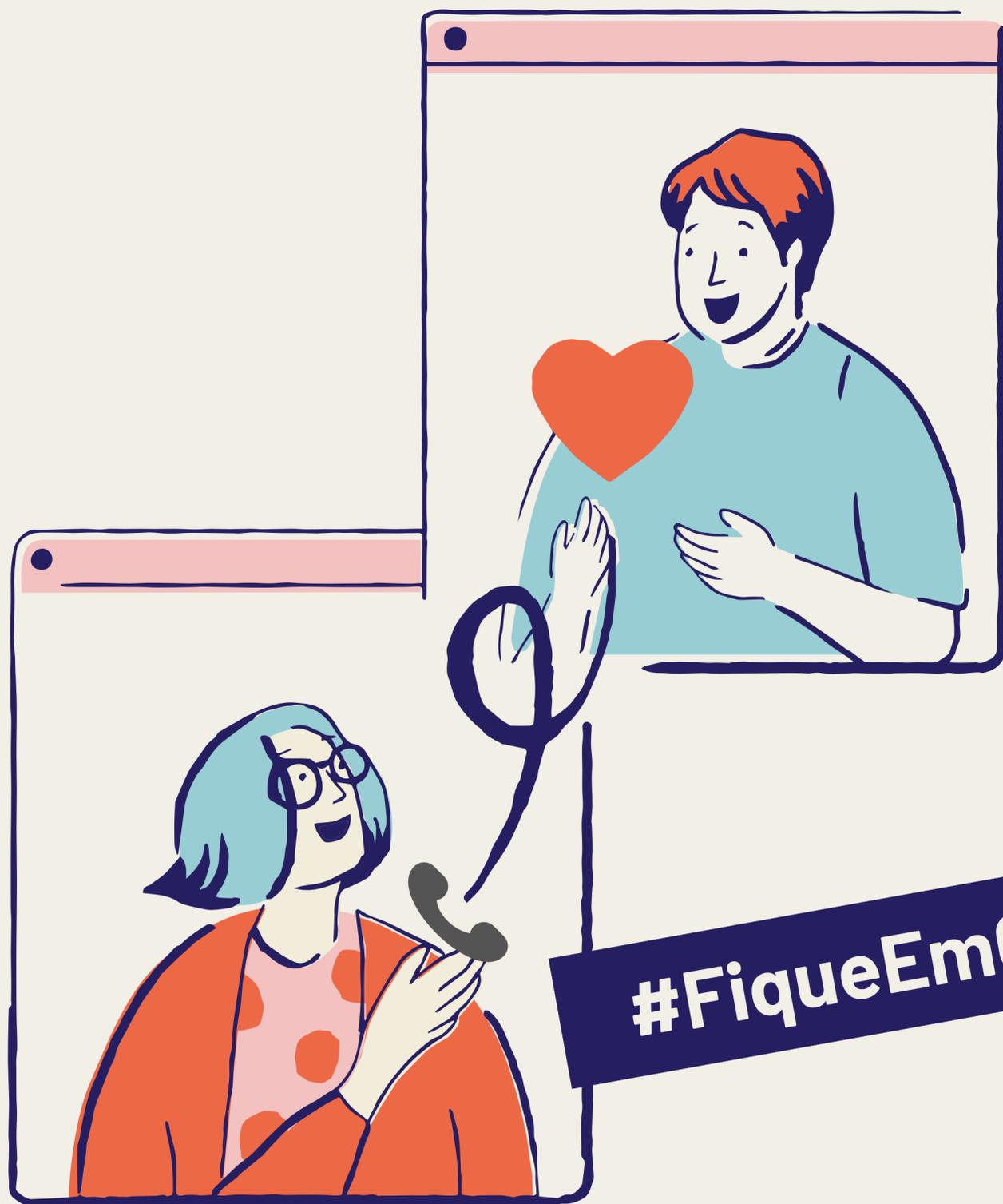


MANUAL DO TELEATENDIMENTO



**UM GUIA PRÁTICO
PARA AUXILIAR
PROFISSIONAIS DA
ÁREA DA SAÚDE**

M294 Manual do teleatendimento: um guia prático para auxiliar profissionais da área da saúde / Anderson Funai ... [et al.] . - Chapecó: Ed. do Autor, 2020. - 10 p. : il. color.

ISBN: 978-65-86545-07-4

1. Promoção de saúde 2. Teleatendimento em saúde 3. Saúde mental 4. Enfermagem - Assistência I. Funai, Anderson II. Valcarenghi, Eduarda III. Silva, Eduarda Luiza Maciel da IV. Klaus, Georgia Baldo V. Canci, Julia VI. Silva, Tatiana Gaffuri da VII. Morinaga, Cristiane Mayumi

CDD: 610

Ficha catalográfica elaborada pela
Divisão de Bibliotecas – UFFS
Franciele Scaglioni da Cruz
CRB - 14/1585

O **Manual do Teleatendimento - um guia prático para auxiliar profissionais da área da saúde** foi desenvolvido pelo projeto de extensão: “Promoção de Saúde Mental e Monitoramento do Autocuidado em Pessoas em Tratamento de Doenças Crônicas”, idealizado e coordenado por Anderson Funai juntamente com as estudantes Eduarda Valcarenghi, Eduarda Luiza Maciel da Silva, Georgia Baldo Klaus e Julia Canci. Contou com a colaboração de Tatiana Gaffuri da Silva e Cristiane Mayumi Morinaga. Este projeto foi aprovado no Edital Nº259/GR/UFGS/2020 - Apoio institucional a ações de extensão em saúde, para prevenção, monitoramento e segurança frente à pandemia de coronavírus.

A **Universidade Federal da Fronteira Sul - UFGS** possui unidades nos três estados da Região Sul do país. No estado do Paraná possui Campi nas cidades de Laranjeiras do Sul e Realeza; em Santa Catarina na cidade de Chapecó e no Rio Grande do Sul, nas cidades de Cerro Largo, Erechim e Passo Fundo. O edital de extensão faz parte das ações desenvolvidas pela UFGS para contribuir com as regiões que estão inseridas no enfrentamento da pandemia.

A partir da sugestão do **Setor de Planejamento e Educação na Saúde da Secretaria de Saúde de Chapecó**, este material objetiva contribuir com o trabalho dos profissionais de saúde e assistência social da Região Oeste de Santa Catarina pertencentes à **Associação dos Municípios do Oeste de Santa Catarina - AMOSC** no acompanhamento a distância dos munícipes em atendimento nos serviços públicos da Rede de Saúde e Assistência Social.

Esperamos que este material contribua no trabalho de vocês e que a população atendida seja beneficiada na melhora de suas condições de saúde.

Contatos

através do e-mail: projetodeextensao0042@gmail.com ou pelo fone (49)991837410



Olá, Profissional de Saúde!



Considerando o momento que estamos vivenciando em função da **COVID-19**, elaboramos este manual para orientar, caso julgue pertinente, os **contatos por telefone** com os pacientes de sua área de abrangência que realizam tratamento de doenças crônicas em sua Unidade de Saúde.

Nos municípios da **região oeste** de Santa Catarina, as principais doenças crônicas tratadas no Sistema Público de Saúde, como vocês bem sabem, são: Hipertensão Arterial Sistêmica (Pressão Alta), Diabetes e Doenças Pulmonares Obstrutivas Crônicas.

Esperamos que este material auxilie seu trabalho e nos colocamos à disposição para contribuir em outras demandas que vocês identificarem.

Para possíveis dúvidas, disponibilizamos nosso contato.

Boa leitura!

Bom trabalho!

1. Abordagem Inicial

Para iniciar, selecionamos algumas **dicas** para tornar o atendimento mais resolutivo.

Nossa sugestão é que as dicas sejam utilizadas para melhorar a comunicação com o paciente, assim como envolvê-lo no processo de cuidado ao estimular o autocuidado.

- Antes de fazer a ligação, **consulte o prontuário do paciente**: saber com quem vai falar e conhecer as singularidades desse paciente farão com que conversa seja mais resolutiva;
- Mantenha um tom de voz **amigável** e esteja disposto a ouvir as demandas, além de propor alternativas para solucioná-las;
- Comece com uma saudação e se apresente. Além disso, **explique o motivo da ligação**: este passo é importante para a pessoa que está recebendo a ligação entenda a relevância de responder com sinceridade;
- Crie uma conexão ou um **vínculo**, por meio de algo que você sabe que a pessoa gosta ou tem interesse: isso fará o paciente confiar em você e responder os questionamentos sem dificuldades.

Sugestões:

- “Bom dia! **Dona Joana**, aqui é Maria, sou agente de saúde. Estou ligando para ver como a senhora está. Como não podemos nos falar pessoalmente por questões de segurança, estamos realizando ligações. Poderia me contar como a senhora tem passado os últimos dias?”
- “E o restante da **família**, como estão todos? Os netos? Tem recebido visitas?”
- “O que tem sido mais difícil pra ti nesse período de **isolamento social**?”



2. Alimentação

Em tempos de quarentena, é fundamental manter uma alimentação saudável, visto sua importância na manutenção do sistema imunológico e na saúde geral do indivíduo. Por isso, durante o diálogo com os pacientes é de grande importância perceber como estão seus hábitos alimentares durante esse período.

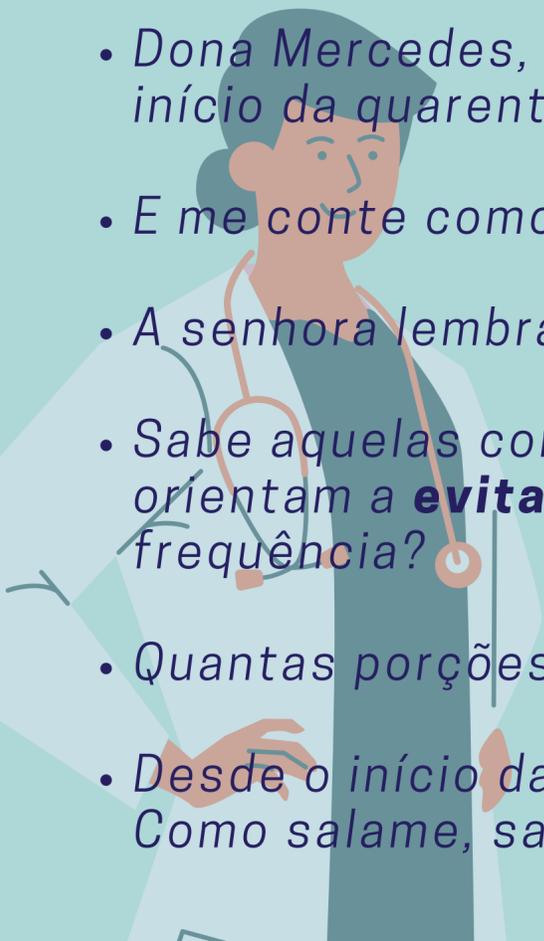
Orientações que podem ser repassadas ao paciente:

- Reforçar sobre a importância de realizar pelo menos 3 refeições diárias como café, almoço e jantar, fazendo isso em ambiente **tranquilo** e **longe de distrações**;¹
- Para um adulto saudável, recomenda-se a ingestão de, em média, **2 litros de água** por dia. Uma dica é pedir para o paciente observar a cor do **xixi**: se estiver muito escuro pode ser um indício de desidratação;¹
- Oriente o paciente que, se possível, **evite** alimentos industrializados, substituindo-os por alimentos in natura. Frituras e fast food devem ser evitados; recomenda-se seu consumo de 1-2 vezes na semana;¹
- **Frutas** e **verduras** devem fazer parte da dieta diária, sendo recomendadas pelo menos 5 porções no dia;¹
- Recomenda-se consumo de 2 mg de **sódio** ao dia, o que corresponde a uma colher de chá rasa. Sugira que o paciente retire o saleiro da mesa e substitua gradativamente o sal por temperos caseiros como alho e cebola.¹

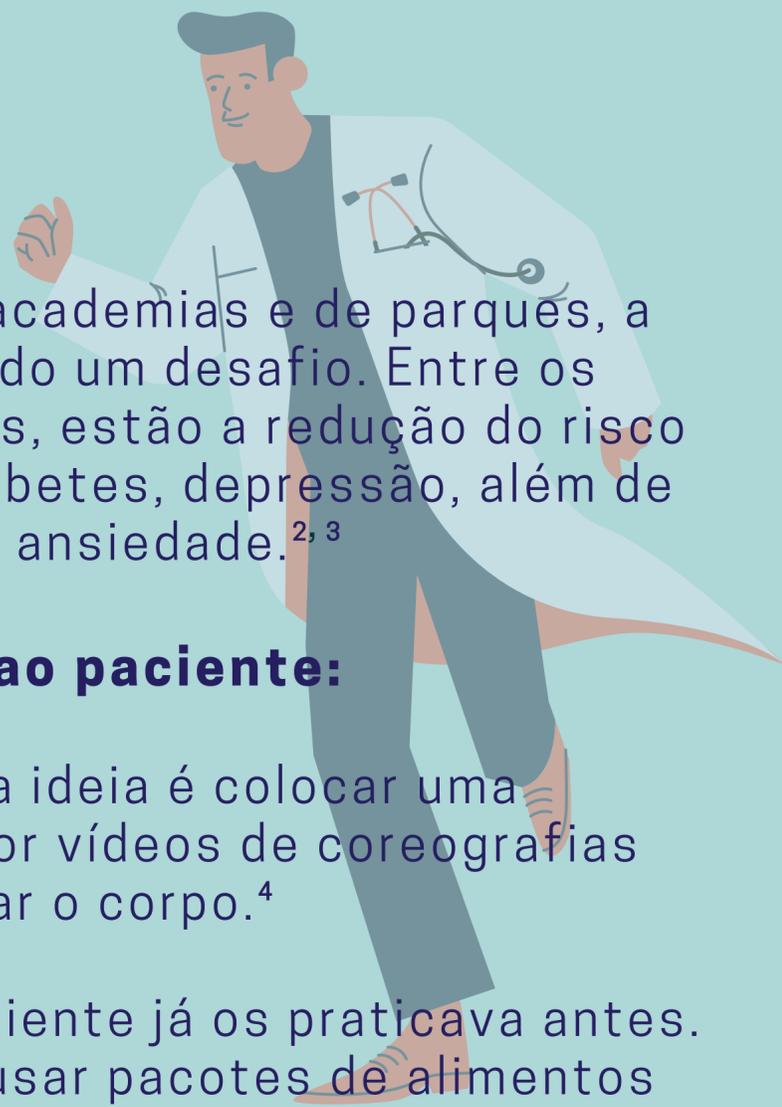
O Ministério da Saúde disponibilizou um guia sobre alimentação saudável, com várias informações de acesso fácil e prático. Você pode acessar pelo link: https://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_alimentar_populacao_brasileira_2ed.pdf

Sugestões:

- *Dona Mercedes, o que **mudou** nos seus hábitos alimentares desde o início da quarentena?*
- *E me conte como estão suas **refeições** nesse período de isolamento?*
- *A senhora lembra quantos copos de **água** bebeu ontem?*
- *Sabe aquelas comidas que a médica, a enfermeira e a nutricionista orientam a **evitar** ingerir? Como pizzas, xis...? Tem consumido com qual frequência?*
- *Quantas porções você consome de **frutas e verduras** por dia?*
- *Desde o início da quarentena, como anda o consumo de **embutidos**? Como salame, salsichas, linguiças?*



3. Atividade Física



Em tempos de isolamento social, longe de academias e de parques, a prática de atividade física vem se tornando um desafio. Entre os benefícios da realização de atividades físicas, estão a redução do risco de hipertensão, doenças cardíacas, AVC, diabetes, depressão, além de diminuir e evitar o estresse e a ansiedade.^{2, 3}

Orientações que podem ser repassadas ao paciente:

- Incentive o paciente a movimentar-se. Uma ideia é colocar uma **música** e dançar livremente, ou procurar por vídeos de coreografias para reproduzir - o importante é movimentar o corpo.⁴
- Sugira exercícios de **musculação**, se o paciente já os praticava antes. Ele pode adaptar com o que tem em casa: usar pacotes de alimentos como halteres, por exemplo.
- Estimule a prática de **meditação**: Instrua o paciente a reservar 1 ou 2 momentos do seu dia para realizá-la por 15 a 20 minutos. Recomende que a prática ocorra em um lugar calmo e confortável.⁵
- Proponha a realização de **alongamentos** durante o dia, permanecendo por cerca de 15-30 segundos em cada posição.⁶
- Oriente o paciente **conforme suas respostas**, adaptando o melhor exercício para sua realidade.

Sugestões:

- *O que mudou em relação às atividades físicas, antes e depois do isolamento?*
- *Já que nesse período de isolamento não podemos realizar exercícios fora de casa, como a senhora tem feito atividades físicas?*
- *Quais as **dificuldade** que você tem encontrado para praticar exercícios?*



App “Exercícios de alongamento – torne-se mais flexível”: Esse aplicativo disponibiliza vídeos narrados de alongamentos matinais, para a hora de ir dormir, para flexibilidade, para corredores e para alívio de dores.

App “Meditate.se”: oferece meditações guiadas e músicas relaxantes;

Aplicativo “5’ minutos, eu medito”: guia de meditação que lembra o usuário de praticar meditação durante o dia.

4. Saúde Mental

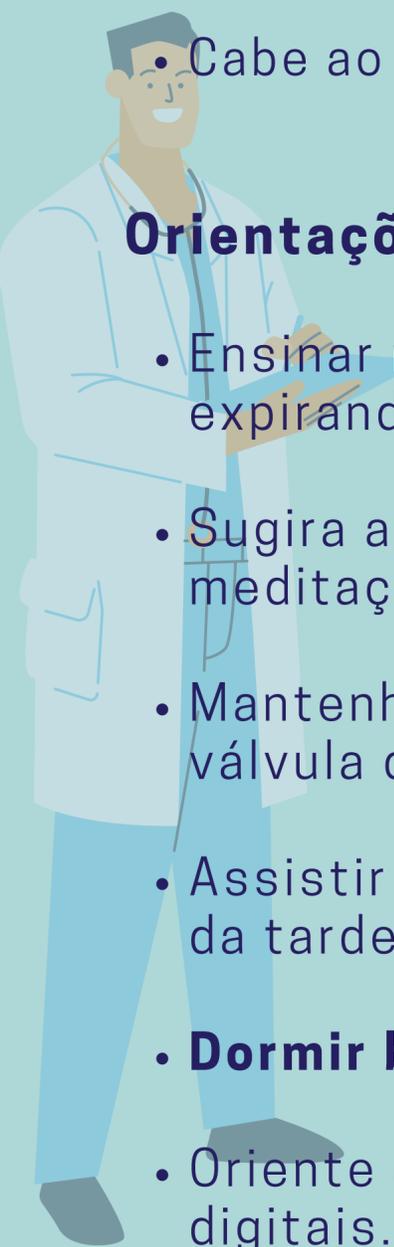
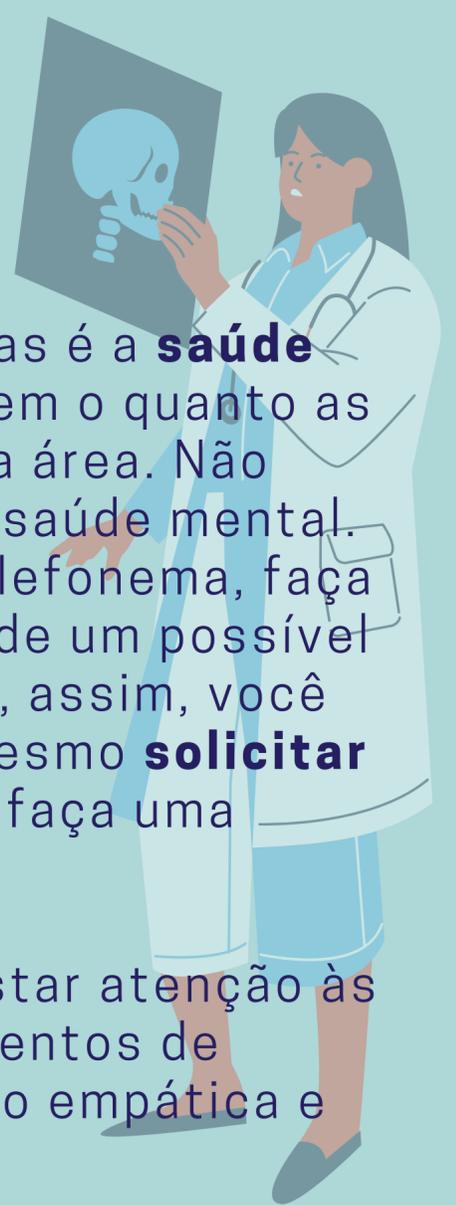
Um outro aspecto a ser investigado nesses telefonemas é a **saúde mental** do paciente. Você, Profissional de Saúde, sabe bem o quanto as pessoas na comunidade apresentam problemas nesta área. Não queremos que você realize o atendimento específico de saúde mental. Fique tranquilo! Nossa sugestão é que você, durante o telefonema, faça algumas perguntas que possam auxiliar na identificação de um possível sofrimento mental acentuado pela Crise da COVID-19 e, assim, você possa **repassar algumas orientações** ao paciente, ou mesmo **solicitar** que um outro profissional da equipe da sua unidade faça uma **intervenção**.

- Permita uma **conversa colaborativa**. É necessário prestar atenção às **perguntas** formuladas, os momentos de **fala** e os momentos de **silêncio**. Também é importante estabelecer uma relação empática e tecnicamente útil para o paciente;⁷
- Além de **paciência** e **respeito**, o profissional necessita de certa habilidade para estabelecer limites para assegurar o **contexto** da conversa. Às vezes, uma entrevista bem conduzida é aquela na qual o profissional fala muito pouco e ouve atenciosamente o paciente. Outras vezes, o paciente e o momento da conversa vão necessitar de um entrevistador que seja mais **ativo**. Em geral, a entrevista varia de acordo com o paciente, sua personalidade e seu estado mental;⁷

- Cabe ao profissional **se adaptar** para melhor conduzi-la.

Orientações que podem ser repassadas ao paciente:

- Ensinar **respirações** lentas e profundas (3 segundos inspirando e 3 expirando);
- Sugira ao paciente o uso de **práticas alternativas** como: ioga, meditação, fitoterapia e plantas medicinais;
- Mantenha uma **rotina**, utilize **hobbies** e atividades prazerosas como válvula de escape;
- Assistir somente a **um noticiário** por dia (na parte da manhã ou início da tarde);
- **Dormir bem**;
- Oriente o paciente a **manter contato** com outras pessoas em meios digitais.



Sugestões:

- Desde o início do isolamento social, como você está se sentindo?
- **Como** tem passado os últimos dias/semanas?
- O que você tem pensando sobre sua **saúde mental**?
- Como está seu **humor**?
- **Por que** você acha que se sente assim?
- O que **piora** esses sentimentos? O que **melhora** esses sentimentos?
- Outro aspecto bem importante está relacionado ao seu período de **sono**. Na última **semana** como foram suas noites de sono? Percebeu **mudanças**?



App "Nike Training": há práticas de ioga guiadas;

App "Sleep Cycle": auxiliar na regulação do sono;

Chás de camomila, erva doce e boldo: têm propriedades relaxantes e calmantes.⁸

Evite: atitude excessivamente fria ou neutra, reações exageradamente emotivas, responder com hostilidade e repetir as mesmas perguntas.⁷

Além disso, é importante não entregar prontamente uma solução para as queixas relatadas, o ideal é **construir em conjunto** com o paciente. Indague-o como ele poderia estar resolvendo sua situação, desta forma ele se tornará mais independente no processo.

Referências:

1. BRASIL. **Ministério da Saúde**. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Guia alimentar para a população brasileira, Brasília, 2 ed, 2014.
2. BRASIL. **Ministério da Saúde**. Atividade física. Brasília, 2017.
3. MACIEL, Marcos Gonçalves. Atividade física e funcionalidade do idoso. **Motriz:** revista de educação física, Rio Claro, v. 16, n. 4, p. 1024-1032, dez. 2010.
4. EDUCADORES físicos indicam atividades para pessoas em isolamento social. **UFJF notícias**. 2020. Disponível em: <https://www2.ufjf.br/noticias/2020/03/20/educadores-fisicos-indicam-atividades-para-pessoas-em-isolamento-social/>. Acesso em: 22 abr. 2020.
5. FARIA, Cláudia. 5 passos para meditar sozinho corretamente. **Tua saúde**. 2020. Disponível em: <https://www.tuasaude.com/como-meditar/>. Acesso em: 22 abr. 2020.
6. SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO BRANCO. **Alongar: comece já**. Aprenda a viver melhor. 2011. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/dicas/245_alongamento.html. Acesso em: 29 abr. 2020.
7. DALGALARRONDO, Paulo. **Psicopatologia e semiologia dos transtornos mentais** 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2019. 438p.
8. RUDDER, Maury Chantal de. **Guia Compacto das Plantas Medicinais**. São Paulo: Rideel, 2002. 648 p.

Projeto de Extensão:

**Promoção de Saúde Mental e Monitoramento
do Autocuidado em Pessoas Idosas em
Tratamento de Doenças Crônicas.**

Dúvidas? projetodeextensao0042@gmail.com

