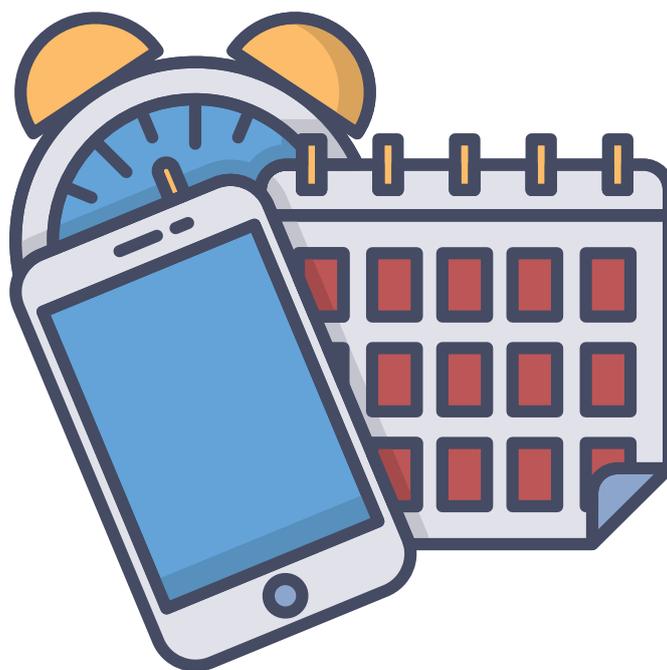


MANUAL DE ACESSO E AGENDAMENTO DURANTE A PANDEMIA DE COVID-19 NA APS

1ª VERSÃO 23/07/2020



O que muda no acesso com a pandemia de COVID-19?



A pandemia de COVID-19 mudou nossa forma de organizar os serviços e de nos relacionarmos uns com os outros. Novas regras de distanciamento social foram criadas para evitar a propagação da doença e as interações virtuais ganharam espaço e importância.

Os serviços de saúde começaram a ofertar ou ampliar a oferta de teleconsultas para que o usuário continuasse a ter acesso à sua equipe de saúde da família sem se expor ao contágio e disseminação do coronavírus.

Este manual tem o objetivo de ajudar a organizar o acesso, acolhimento e agendamento dos usuários de acordo com a nova situação imposta pela pandemia de COVID-19. O objetivo é fornecer ideias e alternativas que facilitem a vida dos profissionais na organização dos serviços. **As equipes devem adaptar essas recomendação à sua realidade.**

Por que usar teleconsultas durante a pandemia de COVID-19?



A teleconsulta permite evitar a exposição dos pacientes aos serviços de saúde (que são locais com maior risco de contaminação) e ao mesmo tempo manter o acesso e acolhimento dos usuários. **É essencial que a unidade continue atendendo as pessoas para que não fiquem desassistidas**, evitando a descompensação de condições crônicas, cuidando de doenças agudas e grupos prioritários e evitando demanda reprimida.

Ela pode servir também como um primeiro atendimento, no qual o profissional de saúde avalia a necessidade de exame físico e contato presencial agendando uma consulta no Centro de Saúde caso necessário.

Tipos de teleconsultas



As **teleconsultas síncronas** são as realizadas em tempo real, com comunicação direta com o paciente por ligação telefônica ou videochamada.

As **teleconsultas assíncronas**, são as que não ocorrem em tempo real - por meio de e-mail, mensagens de texto, áudio, fotos ou vídeos. Podem ser aplicadas para solicitação de renovação de receitas, orientações preventivas, monitoramento de pacientes, avaliação de exames complementares, etc.

No caso de pacientes com queixas clínicas, recomenda-se que o profissional opte pela teleconsultas síncronas - por videochamada ou chamada de voz.

Para mais informações, consulte os materiais:

- WhatsApp para centros de saúde
- Guia de vídeo consulta para médicos e enfermeiros
- Guia de orientação para teleconsulta em enfermagem

Disponíveis em bit.ly/gestaodaclinica - pasta "TELECONSULTA"

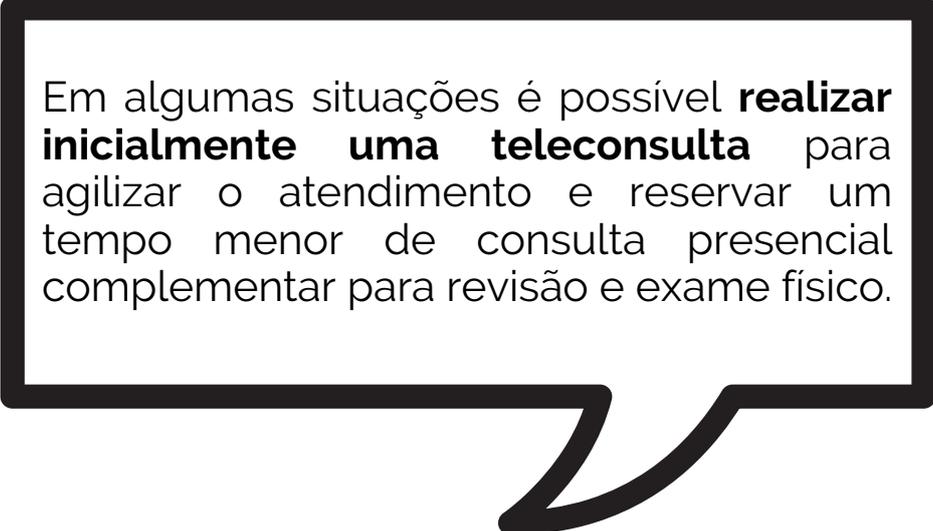
Quando teleconsulta NÃO é adequada?



Para alguns grupos populacionais específicos a avaliação exclusivamente por teleconsulta NÃO é adequada, sendo necessário uma consulta presencial:

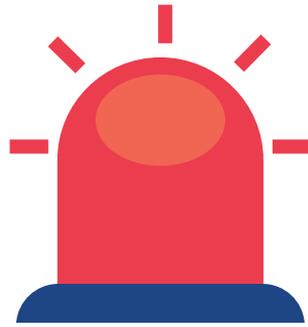
- Consultas de **pré-natal**
- **Puericultura** de crianças menores de um ano
- **PVHIV** sem supressão viral (CV detectável) / com CD4 < 350 / uso irregular de TARV / com outras complicações clínicas
- Pessoas em tratamento de **tuberculose** (em especial se baixa adesão, complicações clínicas ou sociais, comorbidades ou em DOTS)
- Paciente com **sinais de alarme** (por exemplo: falta de ar, dor no peito, confusão e sonolência, picos pressóricos/hipotensão)
- Pacientes com outras **condições de urgência/ emergência** como suspeita de AVC, fratura, trauma, hiper/hipoglicemia, sangramento ativo, entre outras

- Pacientes com **quadros psicóticos crônicos**
- Pessoas com **ideação suicida** ou **transtornos de humor e ansiedade instáveis**
- Pacientes com quadros instáveis e **potencial lesão de órgão-alvo**/complicações devido comorbidades como HAS, DM, IRC, ICC, epilepsia
- Pessoas com problemas de saúde graves em investigação
- Pacientes oncológicos
- Pacientes com agravos de **notificação compulsória**
- Quadros de **ISTs** e outras com potencial de contágio/disseminação em que a avaliação por teleconsulta não seja suficiente para estabelecer o diagnóstico ou a gravidade da doença
- Pacientes com sintomas compatíveis com dengue e outras **arboviroses**
- Pacientes que não possuem telefone/internet ou não sabem/não se sentem à vontade para utilizar essas tecnologias ou com dificuldade de compreensão através desses meios
- Outros casos que a equipe julgar necessário atendimento presencial



Em algumas situações é possível **realizar inicialmente uma teleconsulta** para agilizar o atendimento e reservar um tempo menor de consulta presencial complementar para revisão e exame físico.

Pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19 que necessitam de avaliação presencial:



- Crianças menores de 5 anos
- Gestantes de alto risco
- Pacientes com sinais e sintomas sugestivos de gravidade:
 - falta de ar
 - respiração ofegante
 - sensação de desmaio (hipotensão)
 - palpitações ou taquicardia
 - desorientação
 - vômitos frequentes
 - criança muito doente à impressão do responsável
- Pacientes com febre há mais de 3 dias ou refratária ao uso de antipiréticos
- Portadores de doenças crônicas graves ou descompensadas
- Portadores de doença renal crônica (TFGe < 60)
- Imunossuprimidos
- Outros casos que a equipe julgar que a avaliação por teleconsulta não seja suficiente para avaliar a gravidade do quadro

Situações não relacionadas à COVID-19 em que a teleconsulta pode ser uma opção adequada



- Avaliação de pacientes com doenças crônicas que já estão em acompanhamento pela equipe de APS (ex: renovação de receitas, monitoramento de alvos terapêuticos, exames complementares de rotina).
- Condições em que o risco de deslocamento ao Centro de Saúde é superior ao risco de permanecer em casa (ex: idosos frágeis com multimorbidades, pacientes oncológicos, doentes paliativos em fase terminal)
- Consultas de puericultura em crianças de baixo risco maiores de um ano
- Emissão de atestados, renovação de receitas
- Avaliação e aconselhamento em saúde mental de pacientes que estão em acompanhamento e compensados (fora de surto, sem risco de suicídio)
- Consultas de avaliação geral de saúde, solicitação de exames de rotina e consultas de retorno
- Esclarecimento de dúvidas sobre tratamentos ou exames
- Encaminhamento para outras especialidades, conforme protocolos clínicos do município
- Demanda espontânea de pacientes sem sinais de alarme

Situações relacionadas à COVID-19 em que a teleconsulta é uma opção adequada



- Sintomas suspeitos de COVID-19 sem sinais de alarme (exceto se contraindicações conforme página 5)
- Monitoramento de caso suspeito ou confirmado de COVID-19 em isolamento domiciliar
- Paciente com sofrimento mental associado a medo de contágio ou às medidas de distanciamento social
- Residentes de Instituição de Longa Permanência para Idosos (ILPI) assistidos por profissionais de saúde

Os pacientes com suspeita de COVID-19 avaliados pelo **AlôSaúdeFloripa** como sem sinais de alarme serão encaminhados para o e-mail da coordenação do CS para agendamento de teleconsulta pela equipe de referência.

O acesso pelo WhatsApp



O WhatsApp é um grande aliado na manutenção e organização do acesso durante a pandemia, visto que é gratuito e tem seu uso disseminado.

Idealmente o WhatsApp da equipe deve ficar com o ACS, técnico de enfermagem ou profissional que esteja em teletrabalho.

O profissional responsável pelo WhatsApp deve responder as dúvidas administrativas, orientar sobre fluxos e organizar/agendar os pacientes com demanda por atendimento clínico em vagas para consulta presencial ou teleconsulta. **Em caso de dúvida, esse profissional deve ter acesso facilitado e ágil aos demais membros da equipe.** Além disso, o médico/enfermeiro pode reservar um espaço na sua agenda de 20-60 minutos/dia para responder questões remanescentes do WhatsApp, avaliar resultados de exames encaminhados, entre outros paperworks.

Em situações em que não seja possível que um ACS/técnico de enfermagem fique com o WhatsApp, este pode ficar com um enfermeiro/médico, porém esses profissionais devem priorizar a realização de atendimentos clínicos.

Em relação às demandas clínicas, sugere-se separá-las em **demandas agudas**, que precisam de uma resolução mais rápida/agendamento de consulta no mesmo dia, e **demandas eletivas**, que não necessitam ser resolvidas no mesmo dia, como mostrar exames, atestados e renovações de receitas.

Demandas eletivas



Nesta categoria se encaixam os pacientes que demandam avaliação geral de rotina, que tenham condições crônicas compensadas, que necessitam de renovação de receitas, emissão de atestados, mostrar exames, e outras situações que não necessitam de atenção agudamente.

No caso das demandas por consultas de rotina, **a teleconsulta, sempre que possível, deve ser o método preferencial de atendimento**, ainda que depois seja necessária uma avaliação presencial complementar. A equipe deve estabelecer o que necessita de avaliação presencial (como consultas de pré-natal, puericultura de crianças < 1 ano e outros grupos prioritários) e o que poderá ser atendido em teleconsultas.

A equipe também deve definir quais situações serão atendidas preferencialmente pelo enfermeiro e quais pelo médico. Ex: demandas por atestados, INSS, renovação de controlados são demandas médicas. Vale ressaltar que os enfermeiros devem usar os protocolos de enfermagem do município.

Quando a necessidade de atendimento presencial é constatada durante o teleatendimento, realize um agendamento de modo a minimizar o tempo do usuário em sala de espera. Evite orientações como "venha à tarde para pegar uma ficha" ou "volte amanhã o mais cedo possível".

Demandas agudas



Demandas agudas são aquelas em que os usuários necessitam atendimento no mesmo dia, por exemplo: diarreia, dor de cabeça, náusea/vômito, necessidade de PEP, dor ao urinar, quadros de dor aguda e dor crônica agudizada.

Nestes casos, é possível treinar o profissional encarregado pelo WhatsApp a identificar e avaliar essas situações adaptando o **algoritmo de escuta qualificada do PACK (anexo I)**. O algoritmo indica quais situações necessitam de avaliação de urgência: esses caso requerem consulta presencial com prioridade. Os casos que não necessitem de atenção urgente podem ser agendados para teleconsulta. A equipe deve garantir que esse profissional consiga discutir com o médico ou enfermeiro da equipe quando necessário para apoio na decisão sobre o agendamento.

Sugerimos que os casos sejam discutidos através de ferramentas de comunicação como o LAN MESSENGER para evitar interrupções e entradas nos consultórios. O profissional médico ou enfermeiro definirá se o caso pode ser resolvido em teleconsulta ou se necessita de atenção presencial, e em quanto tempo esse paciente deve ser avaliado.

Escuta Qualificada no WhatsApp da Equipe



Oriente ligar para **SAMU 192** se emergência óbvia: **desmaio, convulsão, dor severa, não consegue respirar.**

Se não tem uma situação de emergência óbvia, faça as seguintes perguntas:

- o que você precisa hoje? e/ou qual o motivo de sua consulta hoje?
- tem mais alguma coisa?
- você tem algum problema de saúde?

Explique que essas perguntas são necessárias para saber se ela/e precisa de atendimento urgente e qual o melhor profissional para atendê-la/o. Caso a pessoa se recuse a explicitar o motivo da consulta, respeite sua decisão e agende teleconsulta.

Situações clínicas que demanda atendimento presencial de urgência (atendimento prioritário):

- Lentidão ou sonolência/não responde à voz ou estímulo
- Convulsionando ou teve convulsão nas últimas horas
- Desmaiado ou teve desmaio nas últimas horas
- Dificuldade de respirar ou falta de ar ao falar
- Dor no peito
- Dor de cabeça e também vomitando
- Agressivo, confuso ou agitado
- Vomitando sem parar
- Trauma no olho ou alteração visual súbita/recente
- Sangrando em qualquer local
- Bebê menor que 2 meses
- Corpo estranho em qualquer orifício
- Suicídio/overdose de medicamento/abusou de drogas
- Sofreu agressão sexual ou física
- Teve relação sexual desprotegida nos últimos dias
- Vomitando sangue ou tossindo sangue
- Queimaduras
- Fraqueza ou formigamento súbito de braço, perna, face
- Trauma/acidente recente/bateu a cabeça
- Inchaço súbito da face
- Gestante com dor abdominal ou sangramento
- Manchas súbitas pelo corpo
- Ferimento
- Picada de animais venenosos

Prepare equipe para receber e atender paciente de imediato.

Condições que necessitam de teleconsulta no mesmo dia



Garanta teleconsulta com médico/enfermeiro no mesmo dia para pessoa (adulto ou criança) com um ou mais dos seguintes:

- Diarreia ou vômitos
- Febre
- Pele amarelada
- Ardência para urinar
- Corrimento do pênis ou vagina
- Ínguas aumentadas
- Sangramento recente (não está sangrando na hora)
- Azia ou dor de estômago recente
- Olho vermelho/coceira no olho
- Lesão no pênis ou vagina
- Crise de ansiedade
- Dor de garganta ou resfriado ou gripe ou rinite
- Dor de ouvido
- Coceira ou alergias importantes
- Dor forte mas não severa
- Crise de hemorróidas
- Dor de cabeça
- Tontura
- Relação sexual desprotegida/exposição ocupacional < 72h (indicação de PEP)

O acesso das pessoas que procuram presencialmente o Centro de Saúde



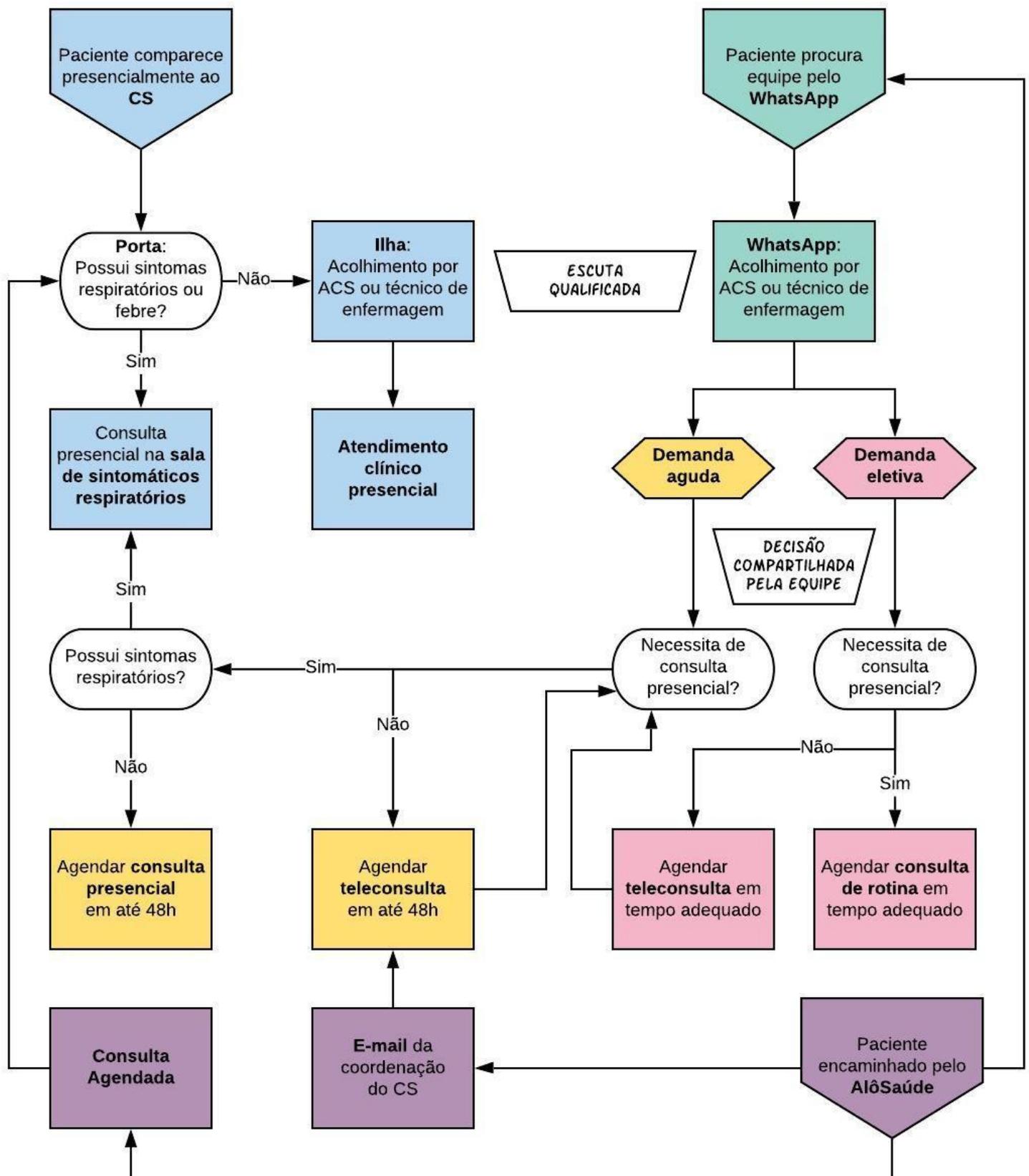
Pacientes que procuram o Centro de Saúde presencialmente para agendar consultas de rotina devem ser orientados a entrar em contato pelo WhatsApp/E-mail/telefone sempre que houver esta disponibilidade. Atente-se para os casos em que o usuário não tem acesso/não sabe usar estas tecnologias.

Para pacientes sintomáticos (qualquer sintoma), no momento da escuta presencial a equipe do CS deve priorizar o atendimento clínico presencial para resolução da demanda, podendo indicar seguimento por teleconsulta conforme indicação.

NENHUM paciente sintomático deve ser orientado a retornar para casa e retomar sua demanda por aplicativo.

O paciente deve ser informado e orientado sobre a possibilidade das consultas não presenciais (teleconsulta) e sobre o menor risco de contágio ao utilizar essas modalidades de atendimento.

Fluxograma sugerido para pacientes que procuram atendimento clínico:



Esse material foi elaborado com base nas recomendações atuais da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis e na revisão de literatura sobre o tema

Material organizado e revisado por:

- Daniela Harter Pamplona (médica de família e comunidade)
- Rafaela Bock (médica de família e comunidade)

Residentes em gestão pelo Departamento de Gestão da Clínica

Supervisão:

- Fernanda K Melchior (médica de família e comunidade)
- Ronaldo Zonta (médico de família e comunidade)

Preceptores da Gerência de Integração Assistencial, Departamento de Gestão da Clínica

Aviso legal: o conteúdo desse guia foi desenvolvido para apoiar a prestação de serviços de saúde por profissionais de saúde da APS e apresenta práticas de saúde baseadas em evidência e adequadas à realidade local. Essas recomendações estão sujeitas a mudanças. É altamente recomendável que os profissionais de saúde consultem as fontes oficiais locais e usem seu próprio julgamento clínico ao manejar os pacientes com as informações deste guia. As informações contidas neste guia não podem ser consideradas um substituto para esse julgamento clínico. Nós não podemos ser responsabilizados em nenhum aspecto da assistência em saúde prestada com o auxílio dessas informações. É de responsabilidade dos usuários das informações deste guia garantir que sejam adequadas aos cuidados necessários para cada um de seus pacientes em seus respectivos serviços e regiões geográficas. Você usa essas informações por seu próprio risco; não há garantias quanto à precisão, relevância, utilidade ou adequação ao objetivo.

ANEXO I

Escuta Qualificada na Recepção da Equipe

- Garanta atendimento com médico/enfermeiro se situação de emergência óbvia: desmaio, convulsão, dor severa, não consegue respirar.
- Se não tem uma situação de emergência óbvia, faça as seguintes perguntas respeitando a privacidade da pessoa:
 - o que você precisa hoje? e/ou qual o motivo de sua consulta hoje?
 - tem mais alguma coisa?
 - você tem algum problema de saúde?
- Explique à pessoa que essas perguntas são necessárias para saber se ela/e precisa de atendimento urgente e qual o melhor profissional para atendê-la/o.

Pessoa está bem

Quer agendar uma consulta

Pergunte: 'qual o motivo da consulta?'

- Verifique se motivo é urgente (confira quadro vermelho ao lado):
 - Se sim, garanta atendimento com médico/enfermeiro com urgência
 - Se não, agende consulta no próximo horário disponível para médico ou enfermeiro (de acordo com combinação da equipe)
- Se dúvidas, discuta com enfermeiro ou médico.

Quer renovar receita, fazer curativos, aplicar medicamento, atestado INSS, atestado de saúde/academia, queixa odontológica ou outra demanda

- Verifique se demanda necessita ser resolvida hoje:
 - Se sim, discuta com profissional mais apropriado para resolver demanda da pessoa (técnico de enfermagem ou enfermeiro ou médico ou dentista ou equipe NASF)
 - Se não, siga fluxos definidos pela equipe para cada demanda
- Se dúvidas, discuta com enfermeiro ou médico.

Pessoa está com uma queixa/doente

Garanta atendimento com médico/enfermeiro com urgência para pessoa (adulto ou criança) com um ou mais dos seguintes:

- Lentidão ou sonolência/não responde à voz ou estímulo
- Convulsionando ou teve convulsão nas últimas horas
- Desmaiado ou teve desmaio nas últimas horas
- Dificuldade de respirar ou falta de ar ao falar
- Dor no peito
- Dor de cabeça e também vomitando
- Agressivo, confuso ou agitado
- Vomitando sem parar
- Trauma no olho ou alteração visual súbita/recente
- Sangrando em qualquer local
- Bebê menor que 2 meses
- Corpo estranho em qualquer orifício
- Suicídio/overdose de medicamento/abusou de drogas
- Sofreu agressão sexual ou física
- Teve relação sexual desprotegida nos últimos dias
- Vomitando sangue ou tossindo sangue
- Queimaduras
- Fraqueza ou formigamento súbito de braço, perna, face
- Trauma/acidente recente/bateu a cabeça
- Inchaço súbito da face
- Gestante com dor abdominal ou sangramento
- Manchas súbitas pelo corpo
- Ferimento
- Picada de animais venenosos

Solicite avaliação imediata pelo técnico de enfermagem ou enfermeiro ou médico

Garanta atendimento com médico/enfermeiro no mesmo dia para pessoa (adulto ou criança) com um ou mais dos seguintes:

- Diarreia ou vômitos
- Febre
- Pele amarelada
- Ardência para urinar
- Corrimento do pênis ou vagina
- Ínguas aumentadas
- Sangramento recente (não está sangrando na hora)
- Azia ou dor de estômago recente
- Olho vermelho/coceira no olho
- Lesão no pênis ou vagina
- Crise de ansiedade
- Dor de garganta ou resfriado ou gripe ou rinite
- Dor de ouvido
- Coceira ou alergias importantes
- Dor forte mas não severa
- Crise de hemorróidas
- Dor de cabeça
- Tontura

Se dúvidas, discuta com enfermeiro ou médico.

Pessoa está com queixa mas não necessita de atendimento com médico/enfermeiro com urgência ou no mesmo dia

- Verifique se demanda necessita ser resolvida hoje:
 - Se sim, discuta com profissional mais apropriado para resolver demanda da pessoa (técnico de enfermagem ou enfermeiro ou médico ou dentista ou equipe NASF)
 - Se não, agende consulta no próximo horário disponível para médico ou enfermeiro (de acordo com combinação da equipe)