

## Trabalho apresentado no 23º CBCENF

**Título:** TELEATENDIMENTO POR ENFERMEIROS NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE NA PANDEMIA DA COVID-19: RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** Jonas Felisbino

**Autores:** Adriana Dutra Tholl

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** TECNOLOGIA, PESQUISA, CUIDADO E CIDADANIA

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Com a pandemia de covid-19, doença causada pelo SRAS-CoV-2, que teve seu início na China no final de 2019, sendo decretada como uma pandemia em março de 2020 pela Organização Mundial da Saúde, a forma como os atendimentos eram feitos precisou ser revista. O “novo normal”, conceito que está em alta em tempos de pandemia, pode ser aplicado em diversos setores sejam eles econômicos, sociais e laborativos; adaptado até mesmo nas consultas da APS, dada a alta taxa de transmissão da covid-19. Portanto, muitos dos diversos processos de trabalho adaptaram-se, e na Enfermagem não foi diferente. A profissão ganhou destaque durante esse período que o mundo vive, precisando reorganizar seu trabalho, tendo como exemplo, os teleatendimentos às pessoas e famílias. Este trabalho tem o objetivo de relatar a experiência da prática profissional do enfermeiro da APS acerca do teleatendimento aos pacientes durante o período de pandemia da covid-19, no município de Florianópolis/ SC. Trata-se de um relato de experiência. A prefeitura de Florianópolis/ SC, forneceu às ESF do município, por volta de março de 2020, um número de celular juntamente com um aparelho para que a equipe pudesse comunicar-se com a população de seu território e vice-versa. As mensagens dos usuários são enviadas para o aparelho de sua equipe de referência, que são triadas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ASC) e pelos auxiliares administrativos, que direcionam para os devidos profissionais de acordo com a requisição do paciente. O profissional responde à solicitação e a mensagem-resposta é encaminhada ao remetente da solicitação. Ao enfermeiro especialmente, ficam demandas acerca de dúvidas de gestantes, monitoramento e aconselhamento de pacientes com sintomas respiratórios, orientações acerca de uso de medicações, uso de anticoncepcionais, teleconsultas quando necessárias. Portanto, não há mais como evitar o uso de tecnologia em substituição à algumas necessidades presenciais, inclusive no campo da saúde. Esse estudo oportunizou uma leitura mais aprofundada sobre o tema, deixando evidente o papel de destaque que a Enfermagem ocupa perante a equipe de saúde, assim como uma oportunidade de discutir sobre a tecnologia do cuidado. Com isso, baseado na experiência do autor desse relato, o uso de ferramentas para comunicação remota melhora o processo de trabalho das ESF's, diminuindo a necessidade da presença física do usuário no serviço de saúde, desafogando as unidades e desburocratizando parte do trabalho.