

## Trabalho apresentado no 23° CBCENF

**Título:** ASSISTÊNCIA DE ENFERMAGEM POR MEIO DO CHATBOT SOBRE A COVID-19 NO ATENDIMENTO A POPULAÇÃO AMAZONENSE BASEADO N

**Relatoria:** Milena Batista de Oliveira  
Andreza Cardoso Ramires

**Autores:** Thiago Queiroz de Souza  
Matheus da Silva Sakamoto  
Elielza Guerreiro Menezes

**Modalidade:** Comunicação coordenada

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

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Introdução: O surto de SARS-CoV-2 iniciou no fim de 2019 apresentando um quadro semelhante a gripe, sendo a transmissão feita por gotículas suspensas no ar e declarada pandemia pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Os chatbots são descritos como programa computadorizado simulando uma conversa de texto ou voz de maneira interativa, oferecendo informações seguras e necessárias. A teoria de Orem é composta por três teorias inter-relacionadas: do Autocuidado; do déficit do autocuidado; e dos sistemas de Enfermagem. Objetivo: Descrever a assistência de Enfermagem por meio do Chatbot sobre a Covid-19 no atendimento à população amazonense baseado na Teoria de Orem. Metodologia: Descritivo, tipo relato de experiência, realizado no período de abril a junho de 2020 por alunos de Enfermagem da Universidade do Estado do Amazonas, na ação de enfrentamento a Covid-19 em parceria com Fundação de Vigilância em Saúde do Amazonas por meio do Chatbot. Foram 177 alunos voluntários da saúde com participação efetiva nos atendimentos virtuais estabelecidos em escalas mensais. Resultados: As orientações aos usuários foram realizadas de acordo com os sintomas relatados. O objetivo da interface era promover o autocuidado do usuário, com orientações de enfermagem voltado para o autocuidado em ambiente domiciliar, reduzindo a procura por atendimento em unidades de saúde de referência do Estado. Os principais cuidados efetuados foram de realizar a higiene pessoal, uso e a lavagem correta da máscara de domiciliar; lavagem das mãos com água e sabão, na ausência destes, a utilização do álcool gel ou líquido a 70%; isolamento domiciliar, o não compartilhamento de objetos pessoais. Para os sintomas brandos como diarreia e vômito e congestão nasal, orientava-se a ingestão de água e a lavagem com soro fisiológico, respectivamente. Em todos os atendimentos realizados ocorria o enfoque sobre a importância de permanecer em quarentena, medida restritiva responsável por desacelerar a disseminação do vírus, tornando o usuário o protagonista nas ações profiláticas. Conclusão: Essa teoria tornou-se o principal eixo para a promoção da saúde na pandemia, visto que nos atendimentos ocorreu maior busca por medicações, negligenciando o autocuidado. Portanto, a atuação da Enfermagem subsidiada nessa teoria proporcionou a autonomia do indivíduo, visando as melhores possibilidades de recuperação e aspirando melhorar a qualidade de vida frente a situação de adoecimento.