



Simpósio de Integração Acadêmica

“A Transversalidade da Ciência, Tecnologia e Inovações para o Planeta”
SIA UFV Virtual 2021



Categoria: Extensão
Grande Área: Ciências Biológicas e da Saúde
Área Temática: Medicina
Departamento de Medicina e Enfermagem (DEM - UFV)

Habilidades de comunicação clínica no atendimento telefônico de pacientes do Telessaúde – COVID – um relato de experiência

Guilherme Kelles Juste - guilherme.juste@ufv.br • Wilmara Lopes Fialho - wilmara.fialho@ufv.br • Karen Helen Martins Canazart - karen.canazart@ufv.br

Palavras-chave: Competência clínica; Consulta Remota; COVID-19

Introdução

No contexto de combate à pandemia de COVID-19, em Viçosa, entre abril de 2020 e junho de 2021, ocorreu uma parceria entre a Universidade Federal de Viçosa e a Prefeitura Municipal da cidade, com a criação e realização de um projeto de extensão vinculado ao serviço de saúde – o Telessaúde COVID.

Objetivos

Trazer um relato de experiência de acadêmicos de medicina e enfermagem, estagiários do Telessaúde COVID, e reforçar a importância de habilidades de comunicação clínica no manejo de pacientes de forma remota.

Principais Ações

O serviço foi composto por acadêmicos de enfermagem, medicina, médicos, enfermeiros e profissionais do NASF (Núcleo de Apoio à Saúde da Família) que, através de teleorientação ou teleconsulta, manejavam casos suspeitos ou confirmados de COVID 19 e orientavam a população. A equipe era responsável por solicitar o teste mais adequado, de acordo com a avaliação clínica e, nos últimos 3 meses, por agendar estes testes. O serviço foi implementado em uma central telefônica, criada no Departamento de Medicina e Enfermagem da UFV. A orientação à população por parte dos acadêmicos - após discussão do caso com os preceptores - deveria ser feita utilizando-se habilidades de comunicação clínica, com uma abordagem centrada na pessoa, visando o bom entendimento e comprometimento do usuário, considerando seu contexto, particularidades, sentimentos, medos, expectativas e preocupações.



Telessaúde COVID em funcionamento no Departamento de Medicina e Enfermagem. - Foto: Prefeitura de Viçosa

Resultados e Discussão

Com a impossibilidade de uma comunicação não verbal para melhor criação do vínculo com os pacientes, foi necessário redobrar a capacidade de se conectar ao outro por meio da comunicação. A não interrupção do paciente em meio à fala, a realização de escuta ativa, a utilização de encorajadores mínimos, a capacidade de detectar e responder de maneira condizente às questões emocionais trazidas, além da explicação clara, para uma boa compreensão da situação problema por parte do paciente, são exemplos das diversas ferramentas de comunicação utilizadas para um manejo remoto de qualidade.

Conclusões

O serviço teve a responsabilidade de não apenas atender a demanda de testagem, monitoramento e isolamento da população, mas também de acolher, ouvir e ser suporte para milhares de viçosenses, em meio a uma pandemia que tirou a vida de mais de 590 mil brasileiros. Nesse contexto, as habilidades de comunicação clínica se mostraram imprescindíveis para o excelente funcionamento do serviço e a maior adesão dos pacientes aos planos terapêuticos pactuados.