



## TELESSAÚDE: PESQUISA E ESTRATÉGIA DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE PARA COMUNIDADE DAS UNIVERSIDADES ESTADUAIS DO PARANÁ

**Coordenação:** Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior

**Financiamento:** Superintendência Geral de Ciência, Tecnologia e Ensino Superior e Fundação Araucária

**Apoio:** techtools health

**Execução:** Universidade Estadual de Londrina

Tendo em vista a necessidade de novas estratégias para as suspeitas de síndrome gripal e COVID-19, além de medidas para mitigar as consequências do atraso no cuidado preventivo em saúde para a comunidade universitária, a telessaúde possibilita oferecer assistência à saúde em diferentes frentes, e permite que se possa alcançar um maior número de alunos e servidores das Instituições Estaduais de Ensino Superior (IEES) sem deslocamento e principalmente também para aqueles de comunidades mais vulneráveis. O objetivo da presente ação é promover assistência à saúde, por meio de uma plataforma de telessaúde, Saúde online PR, para alunos e servidores das Instituições IEES do Paraná, e será executado em três fases:

- Fase 1 – Apoio ao enfrentamento à COVID-19, com finalidade de prestar apoio ao retorno das aulas presenciais nas IEES do Paraná, para assim, complementar os esforços executados pelas instituições, através da execução de um serviço de telessaúde para assistência médica e psicológica a toda comunidade acadêmica;
- Fase 2 – Ampliação da telessaúde: Saúde Global, que prevê a continuidade do serviço, com a ampliação do cuidado em saúde, inicialmente com o enfoque na saúde mental, com a flexibilização de atendimentos de psicologia e psiquiatria, conforme protocolo interno. Além das áreas supracitadas, será avaliado a implementação da telessaúde em diferentes frentes de prevenção e cuidado, de acordo com as demandas percebidas nos atendimentos, a fim de expandir o processo de cuidado para todos os servidores e estudantes das IEES;
- Fase 3 – Análise dos dados e desenvolvimento de pesquisas, possibilitando a pesquisadores e alunos, durante toda a execução do projeto, análise e discussão científica dos dados disponíveis na plataforma de atendimento, que poderão ser usados para gestão do contexto de saúde na população universitária, e, também para produção científica.

## FASE I

### APOIO AO ENFRENTAMENTO À COVID-19 E SÍNDROMES GRIPAIS

A finalidade de desenvolvimento desta fase é prestar apoio ao retorno das aulas presenciais nas IEES do Paraná, para complementar os esforços executados pelas instituições, por meio da execução de um serviço de telessaúde para assistência médica e psicológica a toda comunidade acadêmica.

Com as consultas *online*, não é necessário o usuário sair de casa e se preocupar com transporte ou fila na sala de espera das unidades de saúde. A qualquer momento, logo que surgir uma queixa, o usuário pode agendar uma consulta com um médico ou psicólogo plantonista da plataforma.

Os atendimentos são destinados a toda comunidade acadêmica das IEES do Paraná:

- Servidores efetivos ou temporários (Professores, Agentes universitários, Funcionários de órgãos suplementares, Auxiliares administrativos, dentre outros).
- Servidores terceirizados;
- Alunos de graduação, Pós-graduação e Residentes.

### APLICATIVO SAÚDE ONLINE PR

O aplicativo **Saúde Online PR** é uma plataforma de telessaúde, gratuita, e disponibilizada a toda comunidade universitária das IEES do Paraná.

Por se tratar de pacientes de uma linha de cuidado específica, o desenvolvimento de protocolos de atendimento do paciente é realizado conforme diretrizes dos profissionais desta instituição, considerando o direcionamento adequado para psicólogos, médicos e ou demais profissionais de equipe multiprofissional, envolvidos no cuidado integral.

A plataforma de telessaúde possui prontuário eletrônico do paciente (PEP) que permite ao profissional de saúde realizar os registros das consultas, durante os atendimentos e, ter acesso aos registros anteriores para acompanhamento da evolução do tratamento em uma linha de tempo.

Além disso, o serviço possui ambiente web para ser utilizado por administradores e pelos profissionais de saúde, integrado ao aplicativo, que permite o acesso pelo paciente às consultas de telessaúde, com áudio, vídeo e chat, através de smartphone.

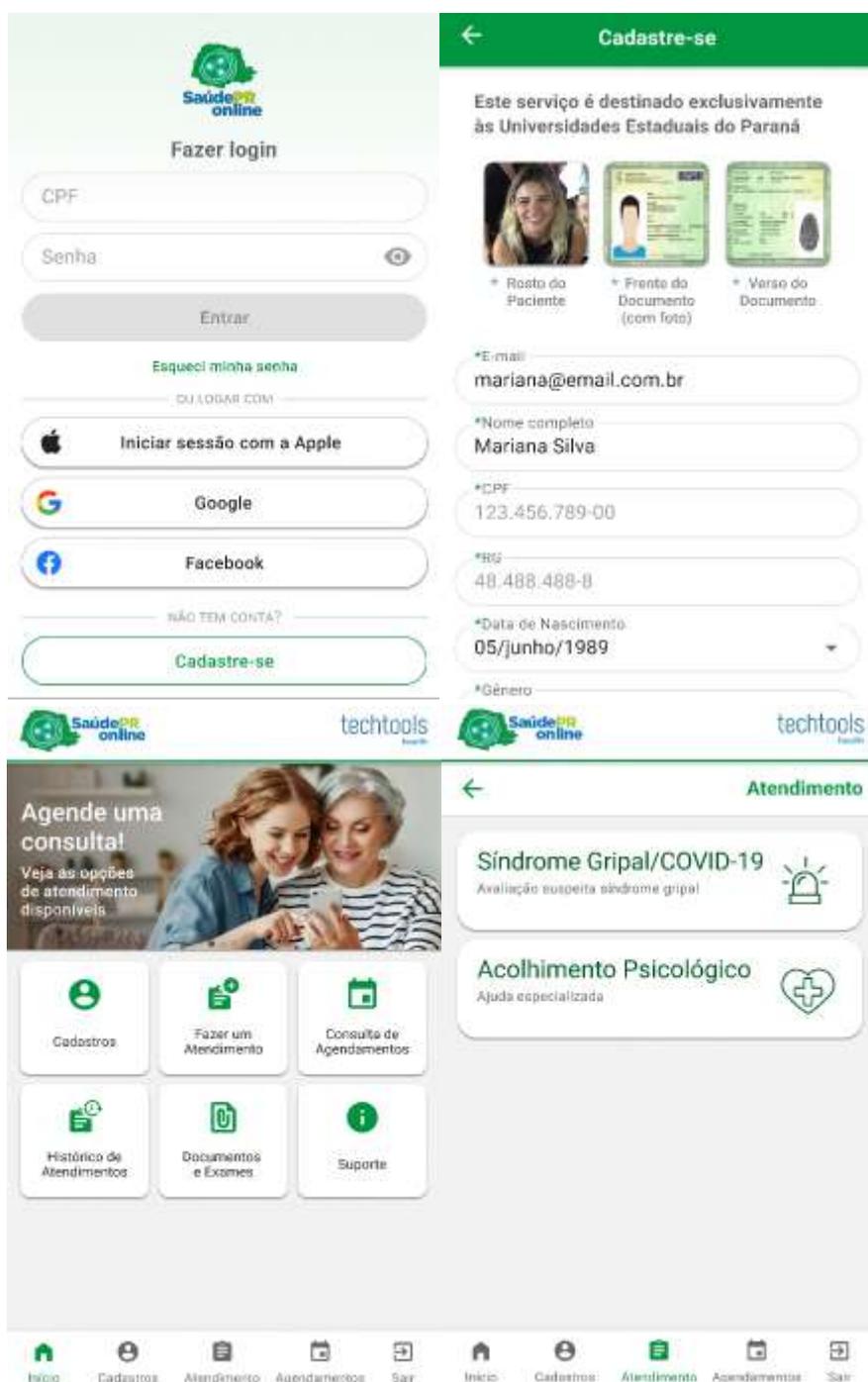
O aplicativo Saúde online segue todos os preceitos da Lei Geral de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018).

#### **Download e Cadastro**

O aplicativo **Saúde Online PR** está disponível nas lojas do Google Play® ou Apple Store®.

Nesta fase do projeto, os usuários devem preencher o cadastro, no próprio aplicativo, para passarem por triagem de suspeita da COVID-19 ou síndromes gripais, ou solicitarem acolhimento psicológico.

Os atendimentos são gratuitos e poderão ser agendados de segunda à sexta das 8h00 às 21h00 e sábado 8h00 às 14h00, e dependerão da disponibilidade de vagas de cada profissional.



Além dos dados sociodemográficos, todo usuário é convidado a responder sete perguntas relacionadas a sua saúde, tais perguntas são essenciais para conhecer o perfil de usuários e o planejamento de novas ações:

1) Você já usou algum serviço de telessaúde antes?

- Sim
- Não

2) Em geral como você qualifica a sua SAÚDE:

Muito bom

- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

3) Atualmente, como você classificaria seu estado de SAÚDE MENTAL?

Muito bom

- Bom
- Regular
- Ruim
- Muito ruim

4) Você foi vacinado contra à COVID-19?

- Sim
- Não

5) Caso a resposta seja sim: Quantas doses recebeu?

- 1 dose
- 2 doses
- 3 doses (Dose de reforço)

6) Há quanto tempo recebeu a última dose?

- 1 mês
- 2 meses
- 3 meses
- 4 ou mais meses

7) Qual(is) laboratório(s)

- Astrazeneca (oxford/fiocruz)
- Coronavac (butatan)
- Janssen (Johnson & Johnson)
- Comirnaty (Pfizer & Biontech)

8) Atualmente você tem alguma(s) das doenças abaixo diagnosticada(s) por um médico?

- Não
- Hipertensão (Pressão alta)
- Diabetes
- Dislipidemia (Colesterol alto)
- Asma/Bronquite/Enfisema/DPOC
- Enxaqueca
- Dor Crônica/Fibromialgia
- Doença autoimune
- Insuficiência Cardíaca/Cardiomiopatia
- Epilepsia/Convulsões
- Doença infectocontagiosa crônica
- Depressão
- Ansiedade
- Síndrome do pânico
- Transtorno Obsessivo Compulsivo
- Transtorno bipolar
- Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade
- Outra

### **Triagem de suspeita COVID-19 ou Síndrome Gripal**

A auto-triagem, realizada pelo usuário, avalia os sintomas presentes e sinais de alarmes, assim como a data de início destes sintomas e presença de comorbidades. O paciente pode ser classificado em caso improvável, suspeito leve ou suspeito com quadro que necessita de atendimento com urgência.

Os usuários com contactantes de casos de suspeita de síndrome gripal ou COVID-19, e aqueles com suspeita da COVID-19, poderão realizar o agendamento de uma consulta médica, de acordo com sua disponibilidade e agenda de profissionais.

Após agendar a consulta, o usuário receberá um e-mail com os dados de sua consulta. Caso precise, é disponibilizado ao usuário cancelar a sua consulta e remarcar, conforme necessário.

**SaúdePR online** **techtools health**

**Triagem Queixa**

Quais sintomas está sentindo

Febre

Calafrios

Tosse

Dor de garganta

Dor de cabeça

Coriza

Redução do paladar

Redução do olfato

Nenhum dos anteriores

Avançar

Início Cadastros Atendimento Agendamentos Sair

**SaúdePR online** **techtools health**

**Triagem Histórico**

Há quanto tempo sente esse(s) sintoma(s)?

Hoje 1 2 3

4 5 6 7

8 9 10 Mais de 10 dias

Avançar

Início Cadastros Atendimento Agendamentos Sair

**SaúdePR online** **techtools health**

**Triagem Histórico**

Possui alguma dessas doenças?

Diabetes

Doença cardíaca

Doença renal crônica

Doença respiratória crônica

Obesidade

Doença do sistema imunológico

Pressão alta

Não possui

Avançar

Início Cadastros Atendimento Agendamentos Sair

**SaúdePR online** **techtools health**

**Triagem Histórico**

Outros sinais e/ou sintomas?

Boca ou ponta dos dedos roxa

Palidez

Pressão baixa

Respiração acelerada

Dificuldade para respirar

Sensação de desmaio

Nenhum desses sintomas

Avançar

Início Cadastros Atendimento Agendamentos Sair

**Resultado**

**Suspeita Síndrome Gripal COM URGÊNCIA**

Suas respostas indicam sinais que recomendam a procura imediata de um serviço de saúde.

**Agendar uma Consulta**

Concluir

**ORIENTAÇÃO**

Como o quadro descrito pode representar a doença de forma mais grave, **NÃO é recomendado que você aguarde por uma consulta**

**Agendar consulta**

CV Techtools Coletivo

Julho de 2021

Dom	Seg	Ter	Qua	Qui	Sex	Sáb
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	1	2	3

Manhã Tarde

08:00h 08:15h 08:30h 08:45h 09:15h  
09:45h 10:30h 10:45h 11:00h 11:15h  
11:30h 11:45h

**Agendar consulta**

Fisioterapia

Dr.(a) Fabiana Castro  
Fisioterapia

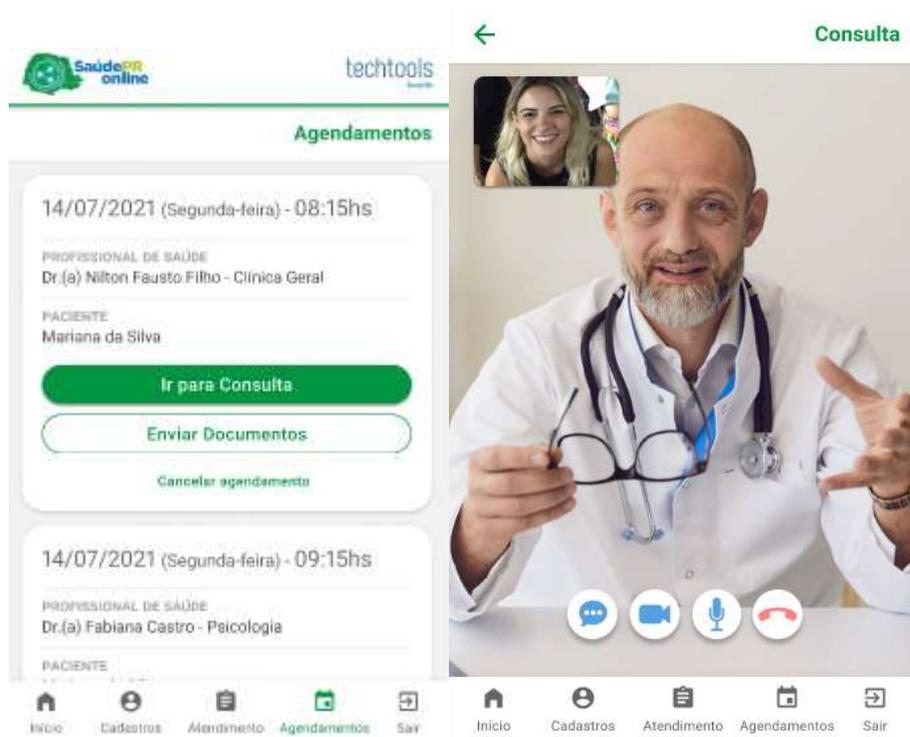
Dr.(a) Maria Silveira  
Fisioterapia

Dr.(a) Giovanna Marques  
Fisioterapia

**Histórico de Atendimentos**

Mariana Silva  
16/04/2021, SEXTA-FEIRA  
**Suspeita síndrome gripal**  
Provável causa para os sintomas: a ser diagnosticado  
Cuidado sugerido: agendamento consulta  
Detalhes do Atendimento

Mariana Silva  
16/04/2021, SEXTA-FEIRA  
**Outras suspeitas**  
Provável causa para os sintomas: a ser diagnosticado  
Cuidado sugerido: agendamento consulta  
Detalhes do Atendimento



### Teleconsulta médica

É preconizado que todos os atendimentos sejam realizados por vídeo chamada, e que tanto o profissional de saúde como o paciente estejam em local com bom acesso à internet, ambiente iluminado e sem ruídos, além de um espaço que garanta confidencialidade e sigilo entre médico e paciente.

É orientado que, cada teleconsulta, tenha até 30 minutos, podendo este período ser expandido no caso de não comprometer a agenda do profissional. Caso seja necessário um tempo maior de consulta, o profissional e paciente podem reagendar uma nova consulta. É a necessidade de retorno médico, dependerá da avaliação do responsável pelo atendimento, ou o próprio paciente fará o reagendamento no aplicativo.

A atuação do profissional Médico de atendimento em telessaúde dar-se-á com base na Lei nº 13.989/2020.

Os atendimentos médicos possuem objetivo:

- Acolhimento do usuário;
- Oferecer o cuidado;
- Anamnese e semiologia para suspeita de síndromes gripais e COVID-19;
- Identificar casos suspeitos da COVID-19 e orientar o paciente de acordo com as definições da Secretaria de Saúde do Estado do Paraná.
- Quando necessário, encaminhar o usuário suspeito ou confirmado de síndrome gripal de acordo com o fluxograma interno de cada IEES.

- Quando necessário, orientar e prescrever tratamentos farmacológicos e não farmacológicos embasados em evidências científicas.
- Emitir documentos com certificação digital, a critério do profissional;

Informações necessárias para o PEP:

- Sintomas apresentados;
- Início dos sintomas;
- Condutas realizadas;
- Encaminhamentos, se necessário.

Todos os documentos emitidos na consulta médica possuem certificação eletrônica, com validade em todo o território nacional. O usuário pode imprimi-lo ou apresentá-lo em estabelecimentos de saúde, como farmácias, unidades básicas e laboratórios.

O agendamento e realização de testes para COVID-19 dependerá do fluxograma de cada município ou IEES, não sendo responsabilidade do Saúde online PR.

### ***Orientações para casos de síndrome gripal ou Suspeita COVID-19***

**Síndrome Gripal (SG):** Indivíduo que apresenta quadro respiratório agudo com um ou mais dos sinais ou sintomas de febre (mesmo que referida), tosse e falta de ar. Outros sintomas não específicos ou atípicos podem incluir: dor de garganta, dor de cabeça, coriza, espirros, calafrios, dor abdominal, diarreia, anosmia (incapacidade de sentir odores) ou hiposmia (diminuição do olfato), hipogeusia (diminuição da capacidade para sentir o sabor da comida), ageusia (perda da capacidade para sentir sabor), mialgia (dores musculares, dores no corpo), cansaço ou fadiga. Em crianças, além dos sintomas anteriores, na ausência de outro diagnóstico específico, considera-se também a obstrução nasal.

**Síndrome Respiratória Aguda Grave:** Indivíduo com SG que apresente dispneia/desconforto respiratório OU pressão ou dor persistente no tórax OU saturação de O<sub>2</sub> menor que 95%, em ar ambiente OU coloração azulada (cianose) nos lábios ou rosto. Crianças podem apresentar sinais de desidratação, inapetência, cianose (coloração azulada da pele e dos lábios e nas extremidades dos dedos), assim como esforço respiratório caracterizado por batimentos de asa de nariz e tiragem intercostal, o que pode indicar gravidade crescente.

**Caso Suspeito:** Indivíduo com sinais ou sintomas sugestivos de Síndrome Gripal. Pode ter confirmação diagnóstica da COVID-19 por:

- CRITÉRIO CLÍNICO: Caso de SG ou SRAG associado a anosmia (disfunção olfativa) OU a ageusia (disfunção gustatória) aguda sem outra causa pregressa.
- CRITÉRIO CLÍNICO-EPIDEMIOLÓGICO: Caso de SG ou SRAG com histórico de contato próximo ou domiciliar, nos 14 dias anteriores ao aparecimento dos sinais e dos sintomas com caso confirmado para COVID-19.
- CRITÉRIO CLÍNICO-IMAGEM: Caso de SG ou SRAG que não foi possível confirmar por critério laboratorial e que apresente pelo menos uma das seguintes alterações tomográficas: opacidade em vidro fosco ou sinal de halo reverso.

- CRITÉRIO LABORATORIAL: exames de RT-PCR com resultado DETECTÁVEL ou Teste Rápido de Antígeno com resultado REAGENTE.

**Contato Próximo:** Qualquer pessoa que esteve em contato próximo a um caso confirmado da COVID-19 durante o seu período de transmissibilidade, ou seja, entre 48 horas antes até 10 dias após a data de início dos sinais e/ou dos sintomas (caso confirmado sintomático), ou após a data da coleta do exame (caso confirmado assintomáticos), nas seguintes condições:

- Esteve a menos de 1 metro (um metro) de distância, por um período mínimo de 15 minutos,
- com um caso confirmado, ambos sem máscara facial ou utilizando-a de forma incorreta.
- Teve contato físico direto (por exemplo, apertando as mãos, abraço, beijo) com um caso
- confirmado.
- Seja contato domiciliar ou residente na mesma casa/ambiente (dormitórios, creche, alojamento, entre outros) de um caso confirmado.

**Quarentena:** A quarentena é o período em que o indivíduo que entrou em contato com alguém apresentando sintomas da COVID-19 precisa se resguardar e ser observado para que se tenha certeza se foi ou não infectado pelo SARS-CoV-2. São medidas adotadas para os casos suspeitos, e para aqueles que foram expostos ao vírus que causa a COVID-19 (SARS-CoV-2), ou seja, os contatos próximos dos casos confirmados da COVID-19.

- A quarentena é recomendada quando ocorre o contato próximo desprotegido com casos suspeitos ou confirmados da COVID-19. O período indicado para a quarentena é de 7 dias após a data da última exposição ao caso suspeito ou confirmado na impossibilidade de testagem. Segundo orientações do CDC, a quarentena pode ser reduzida para 5 dias se o indivíduo for testado a partir do 5º dia do último contato E tiver resultado negativo E não apresentar sintomas no período. Cabe ressaltar que nesta situação o monitoramento dos sinais e sintomas deve ser continuado até o 10º dia e as medidas gerais de prevenção e controle devem ser reforçadas. Caso haja aparecimento de sintomas antes do 5º dia, fazer a testagem, seguir para isolamento e seguir as orientações do quadro 2.
- Quando em quarentena, a pessoa deve manter os cuidados dentro da própria residência, a fim de evitar a possível contaminação de outros contatos.
- Calculando a Quarentena: A data da sua exposição é considerada o dia 0. O dia 1 é o primeiro dia completo, ou seja, 24 horas, após o último contato com uma pessoa que teve COVID-19 e assim sucessivamente. Fique em casa e longe de outras pessoas por pelo menos 5 dias.
- Quem não precisa de quarentena? Se você teve contato próximo com alguém com COVID-19 e está em um dos grupos a seguir, não precisa ficar em quarentena, mesmo pessoas que atualmente moram na mesma casa que alguém com sintomas da COVID-19 ou com alguém que testou positivo para a COVID-19 por Teste Rápido de Antígeno ou RT-PCR (contato domiciliar), devendo manter as demais medidas de proteção.
  - Você está em dia com suas vacinas para COVID-19 (a comprovação de esquema vacinal da COVID-19 deve ser realizada por meio de comprovante de vacinação plena oficial, ou seja, para as vacinas de duas doses: ter sido imunizado com as duas doses e para a vacina de 1 dose: ter sido imunizado com 1 dose, dose adicional para imunocomprometidos, e dose de reforço quando indicado para a faixa etária, respeitando o calendário de vacinação estadual para a população.

- Você confirmou para COVID-19 nos últimos 90 dias.
- Paciente deve usar uma máscara bem ajustada perto de outras pessoas, inclusive dentro de casa, por 10 dias a partir da data do seu último contato próximo com alguém com COVID-19 (a data do último contato próximo é considerada o dia 0), evite viajar e evite estar perto de pessoas que estão em alto risco.

**Isolamento:** O isolamento é o ato de afastar do convívio social aquele indivíduo que está doente a fim de que ele não propague a doença. Dura, normalmente, até que a infectividade do sujeito seja extinta. Os casos confirmados de infecção, mesmo que assintomáticos, devem permanecer em casa, mantendo isolamento das demais pessoas, inclusive no domicílio.

- Calculando o isolamento: O dia 0 é o primeiro dia dos sintomas ou da coleta do teste. O dia 1 é o primeiro dia completo, ou seja, 24 horas após o desenvolvimento dos sintomas ou da coleta da amostra de teste e assim sucessivamente. Se você tiver COVID-19 confirmado por teste de RT-PCR ou Teste Rápido de Antígeno ou apresentar sintomas sugestivos da COVID-19, está indicado o isolamento por 7 dias desde que você esteja afebril sem o uso de medicamentos antitérmicos há pelo menos 24 horas E com remissão dos sintomas respiratórios, do contrário, se tiver sintoma no 7º dia estender isolamento até o 10º dia.
- Pacientes internados ou imunossuprimidos o isolamento poderá ser por até 20 dias.

**Medidas de Isolamento e Quarentena:** As pessoas sintomáticas para Síndrome Gripal não devem permanecer no trabalho. Caso haja a necessidade desta permanência a mesma deve ocorrer de forma breve, até o encaminhamento para a residência ou serviço de saúde, por exemplo. Nestas condições, a pessoa sintomática deve permanecer com máscara cirúrgica, em uma sala ou ambiente reservado onde haja condições para ventilação e distanciamento físico de outras pessoas.

- Orientar a importância de uma avaliação médica para confirmação diagnóstica e importância da realização do Teste de RT-PCR ou Teste Rápido de Antígeno para confirmar ou afastar a possibilidade de infecção pelo SARS-CoV-2.
- O isolamento de PESSOAS SINTOMÁTICAS (com sintomas de Síndrome Gripal ou Síndrome Respiratória Aguda Grave), com exame de RT-PCR ou Teste Rápido de Antígeno positivo, e dos CONTATOS PRÓXIMOS deve seguir a orientação dos Quadros 1 e 2 abaixo. O isolamento é importante para impedir a propagação do vírus e proteger os colegas de trabalho, os familiares e a comunidade.

**Rastreamento Laboratorial da COVID-19:** Os trabalhadores devem informar a ocorrência de sintomas gripais ou a existência de pessoas sintomáticas respiratórias ou positivas para COVID-19 na família.

- Os testes são recomendados a todos os trabalhadores sintomáticos e assintomáticos que tiveram contato próximo com casos suspeitos ou confirmados da COVID-19 independente do estado vacinal anterior.
- Indivíduos sintomáticos para COVID-19 devem coletar o exame de RT-PCR ou Teste Rápido para Antígeno (nasal ou nasofaringe), a partir do 1º dia do início dos sintomas, para confirmação do diagnóstico. Ressalta-se a importância desta coleta ser realizada com a maior brevidade possível, em tempo oportuno para o diagnóstico. Caso o exame seja negativo e tenha persistência dos sintomas, o exame deverá ser repetido entre 24 e 48h.

- Pessoas que se recuperaram da COVID-19 podem continuar a testar positivo por até três meses após a infecção e não se recomenda que façam novo teste nos três meses após o teste RT-PCR positivo inicial, caso estejam assintomáticas, pois alguns indivíduos apresentam resultados positivos persistentes devido a material genético do SARS-CoV-2 residual, mas é improvável que sejam capazes de transmitir o vírus para outras pessoas.
- Testes sorológicos (teste rápido, Elisa, Eclia, Clia) para COVID-19 não devem ser utilizados, de forma isolada, para estabelecer a presença ou ausência da infecção pelo SARS-CoV-2, nem como critério para isolamento ou sua suspensão, independentemente do tipo de imunoglobulina (IgA, IgM ou IgG) identificada.
- Tendo em vista a resposta vacinal esperada, com produção de anticorpos, os testes imunológicos não são recomendados para diagnóstico de COVID-19 em indivíduos vacinados.
- Não existe até o momento definição da quantidade mínima de anticorpos neutralizantes, dessa forma, produtos para diagnóstico in vitro de anticorpos neutralizantes não devem ser utilizados para determinar proteção vacinal.
- Todo o processo de testagem deve somar-se à avaliação clínica-epidemiológica.

### **Acolhimento Psicológico - Atendimento Psicológico de Urgência**

Todos os integrantes das IEES podem solicitar acolhimento psicológico, independente de quadro de síndrome gripal ou COVID-19. Cada usuário poderá realizar até cinco consultas com o psicólogo.

É preconizado que todos os atendimentos sejam realizados por vídeo chamada, e que tanto o profissional de saúde como o paciente estejam em local com bom acesso à internet, ambiente iluminado e sem ruídos, além de um espaço que garanta confidencialidade e sigilo entre psicólogo e paciente.

É orientado que, cada teleconsulta, tenha até 50 minutos, podendo este período ser expandido no caso de não comprometer a agenda do profissional. Caso seja necessário um tempo maior de consulta, o profissional e paciente podem reagendar uma nova consulta.

Será desenvolvido um protocolo de atendimento para auxiliar os acolhimentos. Mas ficará a critério do Psicólogo a abordagem a ser escolhida. A periodicidade das consultas caberá ao profissional psicólogo avaliar o caso do paciente, além da disponibilidade de agenda do paciente e profissional, desde que se respeite o número de cinco consultas.

A atuação do profissional Psicólogo de atendimento em telessaúde dar-se-á com base na resolução do Conselho Federal de Psicologia Nº 04/2020.

Em casos de necessidade de encaminhamento de urgência ao serviço presencial, este profissional deverá notificar contato de emergência informado no cadastro do usuário, além da equipe coordenadora do projeto.

O agendamento e realização de consultas psicológicas e psiquiátricas presenciais dependerá do fluxograma de cada município ou IEES, não sendo responsabilidade do Saúde online PR.

A construção de fluxogramas de encaminhamentos nas IEES ocorrerá dentro do Grupo de Trabalho.

### ***O que é o atendimento psicológico de urgência:***

Algumas características são necessárias ao psicólogo que realiza essa modalidade de atendimento:

- Ser presente - Estar completamente atento a principal demanda do paciente;
- Ser acolhedor - Acolher de forma incondicional o seu sofrimento;
- Ser validador - Validar os seus esforços para manter-se até aqui;
- Ser reparador - Fornecer a possível reparação emocional ao paciente;
- Ser auxiliador – ajudar o paciente a encontrar e usar as suas estratégias de coping.

### ***O que não é um atendimento psicológico de urgência?***

- **Não é triagem psicológica**

Apesar da possibilidade de encaminhamentos dos sujeitos atendidos a psicoterapia, o objetivo final desse modelo de atendimento não é esse. Quando o encaminhamento é entendido como necessário este sujeito terá maior clareza a respeito da sua demanda e de como o processo poderá beneficiá-lo. Porém a sua demanda urgente poderá ser resolvida nos atendimentos psicológicos de urgência, sem que haja essa necessidade.

- **Não é plantão psicológico**

Este modelo de atendimento não se qualifica como plantão psicológico pelo fato de que o psicólogo não estará à disposição do paciente para atendê-lo no momento pontual de sua crise. No atendimento psicológico de urgência o atendimento ocorre dentro do período da urgência de crises recorrentes e não pontualmente.

- **Não consiste em um processo de psicoterapia para transtornos psicológicos**

Apesar de um ou cinco encontros serem terapêuticos para algumas demandas, para quadros crônicos ou de transtornos psicológicos é necessário acompanhamento psicológico de longo prazo. Tendo em vista que existem condições internas de funcionamento destes sujeitos em níveis profundos de sua consciência, o que demanda tempo e assiduidade para uma mudança positiva.

- **Não é “apenas um desabafo”**

Ao ser acolhido por um psicólogo o sujeito encontra nele um ambiente de escuta qualificada e de acolhimento incondicional. Mas isso não significa que este seja o todo deste atendimento. A abertura para acolher e ouvir atentamente a demanda do paciente é a primeira e mais importante etapa do

atendimento psicológico de urgência, porém existem outros que se seguem e que são também de fundamental importância.

### ***Análise de dashboard***

Com auxílio de dashboards, poderão ser analisados o perfil de usuários, identificação e notificação dos casos suspeitos da COVID-19 e síndromes gripais, além de dados para subsidiar programas para o cuidado em saúde com a comunidade acadêmica.

Variáveis a serem investigadas de usuários atendidos:

- Dados Sociodemográficos;
- Tipo de atendimento solicitado;
- Status dos atendimentos de acordo com o atendimento solicitado;
- Dados Clínicos da Triagem de Suspeita COVID-19 ou Síndrome gripal;
- Resultado da Triagem nos casos de suspeita para COVID-19;
- Desfechos clínicos;
- Avaliação do usuário frente ao uso do aplicativo.