

## TELEATENDIMENTO EM PLATAFORMA DIGITAL NA COVID-19: EXPERIÊNCIA DE ACADÊMICOS DO ÚLTIMO DO CURSO DE FISIOTERAPIA

Haylane Nunes da Conceição<sup>1</sup>, Justino Gonçalves Dias Costa Filho<sup>2</sup>, Inara Maria Nogueira Gomes<sup>3</sup>, Hayla Nunes da Conceição<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA),  
(lanenunes\_@hotmail.com)

<sup>2</sup> Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA),  
(justinogoncalves6@gmail.com)

<sup>3</sup> Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA),  
(inara199816@gmail.com)

<sup>4</sup> Universidade Estadual do Maranhão (UEMA), (haylanunes\_cx@hotmail.com)

### Resumo

**Objetivo:** Relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de fisioterapia no teleatendimento em plataforma digital durante a COVID-19. **Método:** Trata-se de um relato de experiência, realizado a partir da vivência de acadêmicos do último ano do curso de fisioterapia no teleatendimento com a plataforma digital “Teleconsulta Covid-19”, desenvolvida pelo Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA). A experiência ocorreu no período de setembro a outubro de 2020, na cidade de Caxias, Maranhão. Para receber o atendimento fisioterapêutico, os pacientes tiveram que responder a triagem online na plataforma, fazer o cadastro e depois aguardar o contato dos discentes de fisioterapia pelo aplicativo WhatsApp. **Resultados:** Durante o período da vivência, cinco pessoas foram beneficiadas com os serviços de fisioterapia do Teleconsulta Covid-19. No primeiro atendimento, por meio de videochamada no WhatsApp, os pacientes eram submetidos a avaliação fisioterapêutica. No atendimento seguinte, os pacientes recebiam, em um documento no Word, o diagnóstico fisioterapêutico, os objetivos do tratamento e as condutas que eles deveriam realizar no domicílio. Além disso, os pacientes eram instruídos a realizar as condutas durante as videochamadas, possibilitando que os acadêmicos os orientassem quanto a execução correta. Após a entrega do protocolo, os pacientes eram acompanhados por videochamada durante mais alguns atendimentos, que variavam de acordo a necessidade do paciente. No término dos atendimentos, os pacientes avaliavam na plataforma o seu grau de satisfação com a experiência. **Conclusões:** A inclusão dos acadêmicos do curso de fisioterapia nos atendimentos do Teleconsulta Covid-19 permitiu que os pacientes que apresentaram déficits funcionais durante o isolamento social e aqueles que tiveram seu tratamento interrompido com a pandemia tivessem acesso aos serviços de fisioterapia. Além disso, a plataforma permitiu que os discentes revisassem e aplicassem seus conhecimentos teóricos e práticos, contribuindo, desse modo, para a formação acadêmica.

**Palavras-chave:** Fisioterapia; Teleconsulta; COVID-19.

**Área Temática:** Informática, plataformas e portais digitais para a saúde.

**Modalidade:** Resumo expandido.

## 1 INTRODUÇÃO

A doença do coronavírus-19 (COVID-19) é uma infecção viral causada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2. A COVID-19 foi identificada inicialmente na cidade de Wuhan, China em dezembro de 2019 e disseminou-se rapidamente para vários países do mundo, até que, em 11 de março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) a declarou como uma pandemia (DARLAN; MATTE; ANDRADE, 2020; MENDES *et al.*, 2020).

O status pandêmico desencadeou o desenvolvimento de uma série de estratégias mundiais, com o intuito de controlar a disseminação do vírus, dentre elas as medidas de distanciamento e isolamento social, que afetaram drasticamente as interações sociais, inclusive nos serviços de saúde (CANDINDO *et al.*, 2021; PEREIRA *et al.*, 2020). Os profissionais da saúde durante o período pandêmico tiveram que modificar seu modo de trabalho, desenvolvendo alternativas para amparar os pacientes durante a suspensão e diminuição dos atendimentos presenciais (BUENO *et al.*, 2020).

Na área da fisioterapia, uma das opções adotadas foi a teleatendimento. O teleatendimento é uma forma de atendimento não presencial de pacientes, caracterizada pela realização de avaliação, monitoramento, educação em saúde, intervenção e aconselhamento através de Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) (BITTNER *et al.*, 2015). O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO), proibia essa prática até o ano de 2019, mas diante da atual realidade estabeleceu a Resolução nº 516/2020, que possibilitou o teleatendimento nas modalidades de teleconsulta, teleconsultoria e telemonitoramento (CANDINDO *et al.*, 2021).

Dentro dessa perspectiva, o Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA), localizado em Caxias, Maranhão, desenvolveu a plataforma digital “Teleconsulta Covid-19”, com o intuito de auxiliar os serviços de saúde do município e demais regiões do Brasil no atendimento dos pacientes durante o período pandêmico (UNIFACEMA, 2020a). Neste cenário, o presente estudo tem por objetivo relatar a experiência de acadêmicos do último ano do curso de fisioterapia no teleatendimento em plataforma digital durante a COVID-19.

## 2 METODOLOGIA

Trata-se de um estudo descritivo de natureza qualitativa na modalidade de relato de experiência, realizado a partir da vivência de acadêmicos do último ano do curso Bacharelado em Fisioterapia do UNIFACEMA durante os atendimentos remotos na plataforma digital Teleconsulta Covid-19.

O Teleconsulta Covid-19 atua divulgando informações sobre as medidas de autoproteção contra o vírus SARS-Cov-2 e realizando atendimentos gratuitos para pacientes com sintomas gripais, indivíduos pertencentes ao grupo de risco como gestantes, hipertensos, diabéticos e para a população em geral. Além disso, realiza o monitoramento dos pacientes suspeitos/ confirmados de COVID-19 (UNIFACEMA, 2020b).

Os atendimentos na plataforma são realizados de segunda a sexta, das 8 às 12 e das 14 às 17 horas, por acadêmicos do último ano dos cursos da área da saúde do UNIFACEMA, supervisionados por seus respectivos professores e coordenadores de curso. Inicialmente, a plataforma disponha apenas dos atendimentos na área da enfermagem, mas, posteriormente, passou a ofertar serviços na área da nutrição e fisioterapia.

Os teleatendimentos da fisioterapia descritos neste estudo foram desenvolvidos entre 21 de setembro a 16 de outubro de 2020 na cidade de Caxias, Maranhão. Para receber o atendimento fisioterapêutico, os pacientes tiveram que seguir três etapas, sendo elas: responder a triagem online disponível na plataforma, fazer o cadastro no Teleconsulta Covid-19, que solicitava o nome completo, número do WhatsApp, e-mail, sexo e data de nascimento, e aguardar o contato dos discentes de fisioterapia pelo aplicativo WhatsApp. Os pacientes que respondia a triagem e realizavam o cadastro tinham suas informações analisadas por um professor do curso de Fisioterapia, que era o responsável por encaminhar o caso do paciente para um dos acadêmicos. Uma outra forma dos de receber o atendimento fisioterapêutico era ser encaminhado para a fisioterapia pelos serviços de enfermagem ou nutrição da plataforma.

Após receber as informações sobre o paciente, os acadêmicos entravam em contato via WhatsApp para agendar um dia e horário, de acordo com a disponibilidade do paciente e o horário de atendimento, para realizar a avaliação. Depois da avaliação, era agendado o próximo atendimento para apresentação do protocolo de tratamento.

### **3 RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Durante o período da vivência, cinco pessoas foram beneficiadas com os serviços de fisioterapia do Teleconsulta Covid-19, sendo dois com queixa de dor lombar, um com relatado de dor no joelho direito, um paciente com Paralisia Cerebral e um paciente com sequelas decorrentes do Acidente Vascular Encefálico (AVE).

Após o cadastrado na plataforma, em um prazo de até 48 horas, os pacientes eram contatados para receber o primeiro atendimento fisioterapêutico, onde era feito a avaliação. A avaliação era realizada por videochamada no aplicativo WhatsApp, sendo composta por anamnese e exame físico. A ficha de avaliação para cada especialidade da fisioterapia foi

elaborada pelos professores do curso e ficava disponível em uma área da plataforma do Teleconsulta Covid-19 destinada apenas para os acadêmicos. O exame físico foi adaptado para o teleatendimento, desse modo, eram realizados apenas os testes e avaliações possíveis de serem feitas de forma segura pelo paciente. No paciente com dor lombar, por exemplo, ele foi instruído a realizar o teste de Adams, enquanto o paciente que teve AVE foi solicitado a elevar o braço acometido estando em sedestação.

Após a avaliação, os acadêmicos realizavam uma busca nas bases de dados Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Literatura Internacional em Ciências da Saúde (MEDLINE), *Physiotherapy Evidence Database* (PEDRO) e *Scientific Electronic Library Online* (SCIELO) sobre o quadro clínico do paciente e as intervenções fisioterapêuticas utilizadas no mesmo, com o intuito de elaborar um plano de tratamento fundamentado em evidências científicas. Posteriormente, eram estabelecidos os objetivos e o protocolo de tratamento que seriam utilizados. Todos os dados da avaliação e do protocolo de tratamento eram salvos em um prontuário online na plataforma.

O protocolo de tratamento era digitado no software Word e elaborado com uma linguagem simples e objetiva, tendo em vista que ele seria disponibilizado para o paciente, que deveria executá-lo em seu domicílio. Na primeira página de cada protocolo era colocado o diagnóstico fisioterapêutico, os objetivos do tratamento e o resumo das condutas que seriam usadas. Nas páginas seguintes, a execução de cada conduta era explicada passo a passo, com instruções e imagens. As condutas aplicadas variavam de acordo com o caso do paciente, mas de forma geral incluíam exercícios de relaxamento muscular, alongamento, movimentos funcionais, treinamento de força, treinamento de marcha e orientações referentes ao posicionamento correto durante o sono, a postura sentada e a execução das atividades de vida diária (AVD's).

No segundo atendimento, os pacientes eram instruídos a realizar durante a videochamada as condutas presentes no protocolo de tratamento (disponibilizado previamente pelo WhatsApp). Esse procedimento permitia que os acadêmicos de fisioterapia orientassem os pacientes na realização dos exercícios e fizessem as correções diante de execuções erradas. Depois da entrega do protocolo, os pacientes eram acompanhados por videochamada durante mais três atendimentos, podendo ter esse prazo estendido conforme a necessidade do paciente.

No término dos atendimentos, os pacientes avaliavam na plataforma o seu grau de satisfação com a experiência. Dos cinco pacientes, três avaliaram como “Muito bom”, enquanto os demais consideraram “Bom”. Contudo, destaca-se que a utilização do teleatendimento pela plataforma apresenta algumas limitações que devem ser consideradas. Primeiro, os pacientes

devem dispor de internet e de um aparelho celular para usufruir dos serviços. Segundo, algumas condutas fisioterapêuticas necessárias para resolver os déficits funcionais do paciente só podem ser realizadas de forma presencial.

#### 4 CONCLUSÃO

Na experiência vivenciada pôde-se observar que a inclusão dos acadêmicos de fisioterapia nos atendimentos do Teleconsulta Covid-19 permitiu que os pacientes que apresentaram déficits funcionais durante o isolamento social tivessem acesso aos serviços de fisioterapia. Além disso, a plataforma favoreceu a continuidade da intervenção fisioterapêutica em pacientes que tiveram o tratamento interrompido com a pandemia. É válido ressaltar ainda que o Teleconsulta Covid-19 permitiu que os discentes do curso de Fisioterapia revisassem e aplicassem seus conhecimentos teóricos e práticos, contribuindo, desse modo, para a formação acadêmica.

O desenvolvimento de ferramentas alternativas para garantir assistência fisioterapêutica aos pacientes durante a pandemia da COVID-19 torna-se cada vez mais urgente e necessária, tendo em vista que o quadro pandêmico se prolonga há mais de um ano e ainda não tem previsões para o seu término. Assim, esperamos que outros estudos possam divulgar as estratégias que foram e estão sendo utilizadas em suas regiões para assegurar o tratamento fisioterapêutico dos antigos e novos pacientes durante a COVID-19.

#### REFERÊNCIAS

BITTNER, A. K. *et al.* Telerehabilitation for people with low vision (Review). **Cochrane Databases of Systematic Reviews**, n. 2, 2015. Disponível em: <<https://www.cochranelibrary.com/cdsr/doi/10.1002/14651858.CD011019.pub2/full>>. Acesso em: 08 jun. 2021.

BUENO, W. H. C. *et al.* Central de teleatendimento em combate à pandemia de covid-19: experiência do norte do Paraná. **Revista Aproximação**, v. 2, n. 4, p. 42-17, 2020. Disponível em: < <https://revistas.unicentro.br/index.php/aproximacao/article/view/6583/4507>>. Acesso em: 06 jun. 2021.

CANDIDO, N. L. *et al.* Atendimentos não presenciais em fisioterapia durante a pandemia por COVID19: uma reflexão sobre desafios e oportunidades no contexto brasileiro. **SciELO Preprints**, 2021. Disponível em: < <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/2101>>. Acesso em: 07 jun. 2021.

DARLAN, M. K.; MATTE, L.; ANDRADE, F. M. D. A pandemia da COVID-19 trouxe desafios e novas possibilidades para a Fisioterapia no Brasil: estamos preparados? **Revista Pesquisa em Fisioterapia**, v.10, n. 2, p. 142-145, 2020. Disponível em: <<https://www5.bahiana.edu.br/index.php/fisioterapia/article/view/2971>>. Acesso em: 07 jun. 2021.

MENDES, E. C. *et al.* Atendimento Fisioterapêutico ao Paciente em Cuidados Paliativos Oncológicos em Tempos de Pandemia por Covid-19: Recomendações de uma Unidade de Referência. **Revista Brasileira de Cancerologia**, v. 66, 2020. Disponível em:<<https://rbc.inca.gov.br/revista/index.php/revista/article/view/1113/666>>. Acesso em: 07 jun. 2021.

PEREIRA, M. D. *et al.* A pandemia de COVID-19, o isolamento social, consequências na saúde mental e estratégias de enfrentamento: uma revisão integrativa. **Research, Society and Development**, v. 9, n.7. 2020. Disponível em: <<https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/4548>> . Acesso em: 07 jun. 2021.

UNIFACEMA. Notícias. Plataforma da Teleconsulta do UniFacema atende pacientes de vários Estados do país. 2020a. Disponível em: < <https://unifacema.edu.br/noticia/27823-plataforma-da-teleconsulta-do-unifacema-atende-pacientes-de-varios-estados-do-pais>>. Acesso em: 01 jun. 2021.

UNIFACEMA. Notícias. UniFacema projeta Plataforma de Serviços de Teleconsulta de combate ao Covid-19. 2020b. Disponível em: < <https://unifacema.edu.br/noticia/27808-unifacema-projeta-plataforma-de-servicos-de-teleconsulta-de-combate-ao-covid-19>>. Acesso em: 01 jun. 2021.