



Somos todos
PARAÍBA
Governo do Estado



Governo do Estado da Paraíba
Secretaria de Estado da Saúde
Centro Formador de Recursos Humanos
Gerência Executiva de Vigilância em Saúde

CENTRAL DE ATENDIMENTO LIGUE CORONA

- Relatório de Contrafluxo de Ligações -

Agosto de 2020

Ligue
Corona



(83) 99146-9790

PLANTÃO DE DÚVIDAS 24H





Coordenação Geral

Geraldo Antônio de Medeiros – Secretário de Estado da Saúde – SES/PB

Renata Valéria Nóbrega – Secretária Executiva de Saúde SES/PB

Daniel Beltrammi – Secretário Executivo de Gestão da Rede de Unidades de Saúde

Equipe Técnica Operacional

Vanessa Meira Cintra – Diretora Geral – CEFOR-RH/SES/PB – Coordenação Operacional do Projeto

Talita Tavares – Gerente Executiva de Vigilância em Saúde

Talitha Lira – Gerente Operacional de Vigilância Epidemiológica

Ademilson Montes Ferreira Junior – Núcleo Financeiro – CEFOR -RH/PB – Apoiador Técnico do Projeto

Afonso Rodrigues Tavares Netto – Núcleo de Desenvolvimento Educacional – CEFOR -RH/PB - Apoiador Técnico do Projeto

Elaboradores e Revisores Técnicos-Científicos

Ademilson Montes Ferreira Junior – Apoiador técnico da estratégia Ligue Corona

Afonso Rodrigues Tavares Netto – Apoiador técnico da estratégia Ligue Corona

Anaís Bezerra de Gusmão - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de farmácia

Anne Caroline Ferreira de Freitas - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de nutrição

Bruno Wesley Ramalho Cirilo Ferreira - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de farmácia

Beatriz Nayanne Machado da Silva Ferreira - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Edilene Araújo Pamplona - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Edinaldo Rodrigues da Silva Júnior - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de psicologia

Emanuely Rayane dos Santos Martins - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de serviço social

Érika Leite da Silva Cardoso - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Erika Patricia da Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Fernanda Carolina Rodrigues Vieira - Chefe do Núcleo do Programa Estadual de Imunização

Itacely Marinho da Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fonoaudiologia

Jackeline Sales Silva- Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de nutrição

Kaliny Oliveira Dantas - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Laísa de Sousa Marques - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Luama Lima Ferreira Dias da Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Ludymilla Linéia Almeida de França - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Luísa Chaves de Souza Veras - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Maria Edilene de Pontes Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Maria Paula de Paiva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de nutrição

Maria Thayná Bernardo Ferreira da Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de nutrição

Marina Gomes Fagundes - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Marina Saraiva de Araújo Pessoa - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Mário Milcíades Martins Meira Neto - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de serviço social

Merlayne Pâmela de Oliveira e Silva - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Raquel Ferreira Sá - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Renan Alex Fernandes de Oliveira - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Robson Gomes dos Santos - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de enfermagem



Richard Morrinson Couras de Carvalho - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de farmácia

Sara de Sousa Rocha - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de nutrição

Taynara Amorim de Araújo - Residente Multiprofissional e profissional atendente do núcleo de fonoaudiologia

Talita Tavares Alves de Almeida - Gerente Executiva de Vigilância em Saúde

Talitha Emanuelle B.G de Lira Santos - Gerente Operacional de Vigilância Epidemiológica

Vanessa Meira Cintra - Diretora Geral do Centro Formador de Recursos Humanos da SES-PB e Coordenadora Operacional da Estratégia Ligue Corona

Colaboradores

Adriana Maria Macêdo de Almeida Tófoli - Núcleo Rede Escola - CEFOR - RH/PB e profissional atendente do núcleo de nutrição

Carla Jaciara Jaruzo dos Santos - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Cristiani Moura Duarte - Jaiza Karla de Almeida Neves

Ernande Valentin do Prado - Apoio Institucional CEFOR - RH/PB e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Fátima Alexandra Haque Fernandes Pereira - Núcleo de Formação Profissional - CEFOR-RH/PB e profissional atendente do núcleo de enfermagem

Gianeide Dias - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Hélio Soares da Silva - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Isiane Queiroga Silva Candido - Chefe do Núcleo do Programa Estadual de Imunização e profissional atendente do núcleo de fisioterapia

Jaiza Karla de Almeida Neves - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Joana Ramalho - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Marta Gomes da Silva - Núcleo Rede Escola - CEFOR - RH/PB e profissional atendente do núcleo de nutrição

Rayanna Wanessa Guimaraes Coelho - Gerente Operacional de Atenção Básica

Rogéria Gomes da Silva - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Taciana M. Maia Wanderley - profissional atendente do núcleo de enfermagem

Tatiana de Almeida Ferreira - Técnica de Nível Médio

Vanja Lemos - profissional atendente do núcleo de enfermagem



CONTEXTUALIZAÇÃO

Diante do cenário atual da pandemia instalada pelo COVID-19, como medida de cuidado e apoio à população, o Governo do Estado da Paraíba por meio da Secretaria de Saúde do Estado, disponibilizou um canal direto de acesso via telefone, seguindo o modelo de “Teleorientação” aos usuários que desejam informações sobre sinais e sintomas do COVID-19, bem como questões relacionadas a testes e demais questionamentos que envolvam de forma direta esse momento da pandemia e apresentou um plano de ação para execução da proposta.

O Ligue Corona foi configurado como uma central telefônica de atendimento direto ao usuário, com a função de apoiar a Gestão na identificação e monitoramento de novos casos, bem como colaborar na identificação de novas ações de acordo com as necessidades identificadas, além de ser um canal direto entre o usuário e as informações das mais diversas questões que envolvem a pandemia, proporcionando assim um suporte importante e eficaz nesse período de isolamento social, por meio da assistência de profissionais das diversas áreas da saúde.

Ao longo das semanas epidemiológicas, com o surgimento de novas evidências quanto ao COVID-19 e a partir da realidade local, os instrumentos (fluxos, protocolos e guias) desenvolvidos para o processo de trabalho foram reeditados e alinhados com a equipe, de modo que os materiais em anexo estão aqui apresentados em sua versão mais atual.

OBJETIVOS

- Realizar atendimento direto ao usuário;
- Proporcionar um canal de comunicação permanente dos profissionais de saúde e as pessoas em sofrimento clínico e/ou psíquico;
- Realizar monitoramento por georeferenciamento de casos suspeitos;

- Realizar uma teleorientação com qualidade, de acordo com cada caso;
- Realizar gerenciamento de casos sintomáticos graves para municípios de origem;
- Realizar contrafluxo e monitoramento da evolução clínica de casos sintomáticos.

Anexos

SECRETARIA DE ESTADO
DA SAÚDE



Somos todos
PARAÍBA
Governo do Estado





Somos todos
PARAÍBA
Governo do Estado



GOVERNO DO ESTADO DA PARAÍBA
SECRETARIA DE ESTADO DA SAÚDE
CENTRO FORMADOR DE RECURSOS HUMANOS DA PARAÍBA
CENTRAL DE ATENDIMENTO LIGUE CORONA

Diante do atual cenário de pandemia devido ao novo COVID-19, a Secretaria de Estado da Saúde da Paraíba (SES-PB) disponibilizou uma Central de Atendimento Telefônico, denominada “Ligue Corona”, que objetiva tirar as dúvidas da população relacionadas ao novo Coronavírus. Os questionamentos são respondidos por uma equipe multiprofissional de saúde, constituída por enfermeiros, farmacêuticos, fisioterapeutas, fonoaudiólogos, nutricionistas, assistentes sociais e psicólogos, que trabalham em regime de plantão de 24 horas. Os profissionais atuam informando à população sobre os principais sintomas condizentes com o COVID-19, enfatizando os sintomas gripais e respiratórios, fornecendo as orientações adequadas a serem tomadas pelo paciente, os serviços de saúde que devem ser procurados diante de cada caso, além dos principais números de contato para a realização de testes rápidos.

Após a identificação dos usuários com suspeita da COVID-19, é realizada uma triagem, com registro dos sintomas e as devidas orientações realizadas e, de acordo com a situação relatada, o caso pode ser repassado para a Gerência de Vigilância em Saúde (GEVS) do estado ou para o acompanhamento do município no qual o paciente reside, considerando a gravidade de cada caso.

GERENCIAMENTO DE CASOS

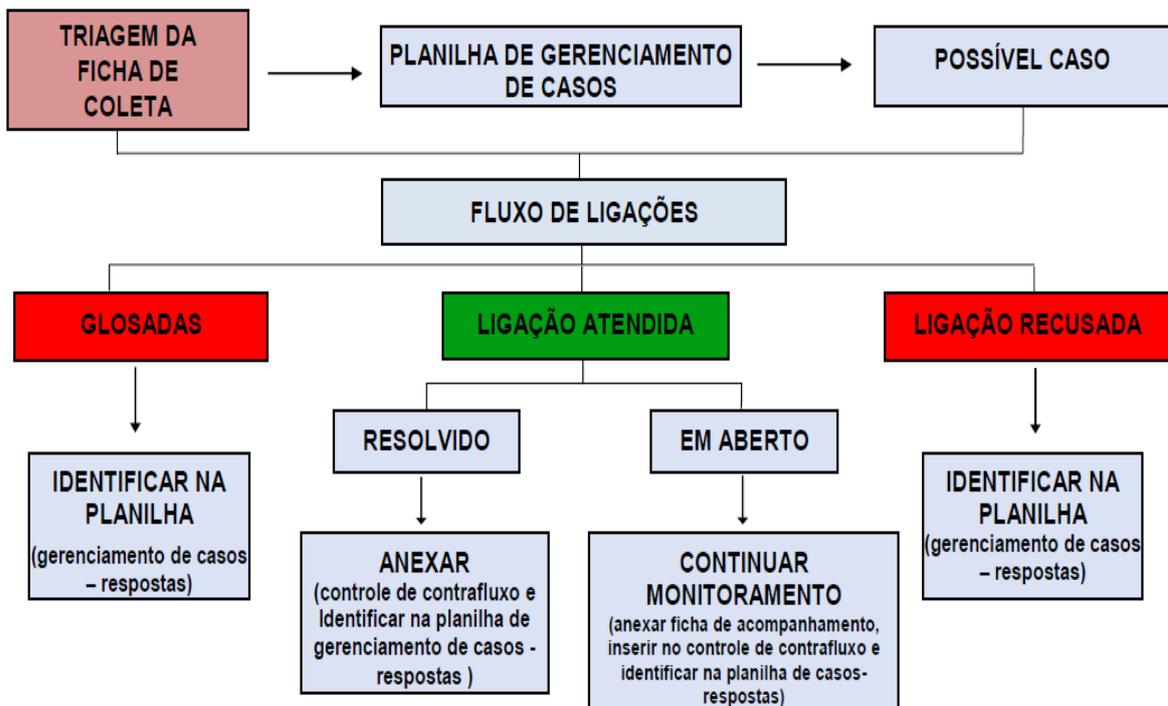
O gerenciamento de casos funciona como uma sinalização ao distrito sanitário a qual o usuário faz parte, apresentando a demanda recebida para proporcionar melhor atenção ao usuário sintomático, quando se observar uma maior necessidade ou urgência na realização da testagem rápida para o COVID-19.

CONTRAFLUXO DE LIGAÇÕES

Após a coleta de dados dos principais sintomas relatados pelos pacientes que foram encaminhados para o gerenciamento de casos, é feito o contato via telefone

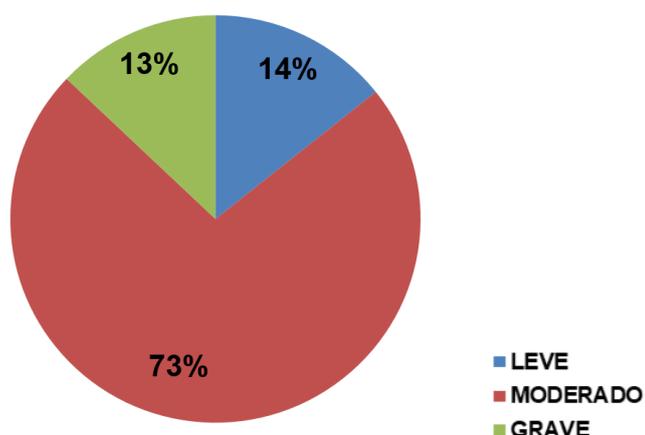
coletado na ficha cadastrada no dia da ligação do usuário. Assim, realiza-se uma triagem para identificar a resolutividade apresentada através do primeiro contato telefônico com a equipe e encaminhamento para o gerenciamento de casos. São perguntadas ao paciente algumas informações, como estado de saúde atual, sintomas ainda persistentes atualmente, se conseguiu fazer a testagem através do encaminhamento feito pelo serviço, avaliação do atendimento recebido, entre outras questões que permitem ao usuário avaliar a resolutividade do atendimento prestado pelo programa.

Figura 1 – Orientações para o monitoramento do contrafluxo.



Foram contatados 147 casos para essa triagem via telefone, onde 135 foram repassados à GEVS, e 12 foram descartados devido ao preenchimento incompleto das fichas cadastrais. Desses 147 casos contatados, 21 se encontravam em estado leve, 107 em estado moderado e 19 em estado grave, para o gerenciamento de casos.

Gráfico 1 – Perfil dos casos gerenciados.

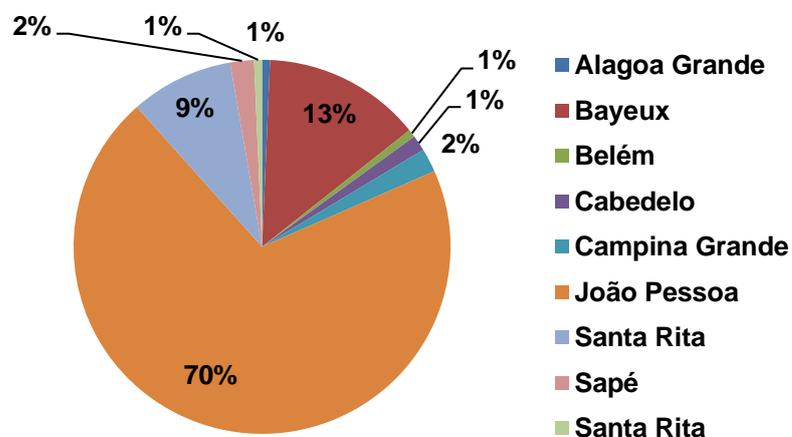


Com relação às principais cidades dos usuários gerenciados, 9 foram constatadas, sendo João Pessoa, a cidade que compreendeu o maior número de ligações, correspondendo a 70% destas, seguida de Bayeux (13%) e Santa Rita (09%), conforme mostra a tabela abaixo.

Tabela 1 – Cidades com usuários gerenciados.

CIDADE	NÚMERO
João Pessoa	103
Bayeux	20
Santa Rita	13
Campina Grande	3
Sapé	3
Cabedelo	2
Alagoa Grande	1
Belém	1
Santa Rita	1

Gráfico 2 – Percentual de usuários nas cidades atendidas.



As notificações compreenderam 70 bairros no estado da Paraíba, desses, os 10 bairros com maior número de casos estão situados na grande João Pessoa.

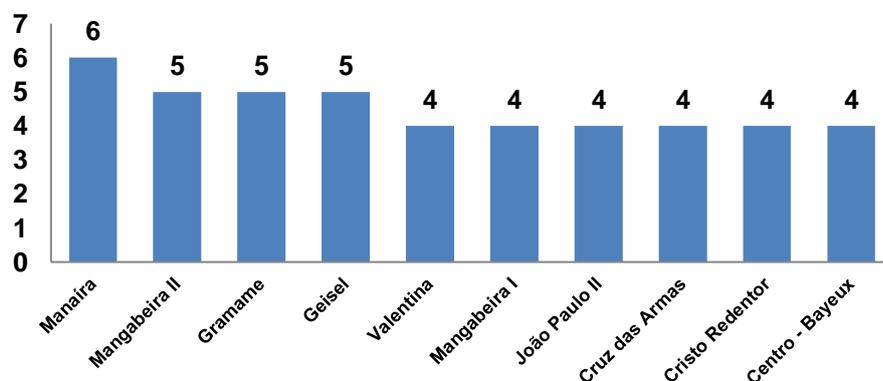


Tabela 2 – Número de casos atendidos por bairros do estado

BAIRROS	NÚMERO
Altiplano	1
Alto da boa vista	1
Alto das Populares	3
Alto do Mateus	1
Bairro do Açude	1
Bairro das Industrias	3
Bairro dos Novaes	3
Bancários	4

Bessa	1
Brisamar	1
Cabo Branco	1
Camboinha III	1
Castelo Branco	3
Centro - Bayeux	4
Centro - Belém	1
Centro - João Pessoa	2
Colibris	1
Colinas do Sul II	1
Costa e Silva	3
Cristo Redentor	4
Cruz das Armas	4
Distrito Industrial	1
Eitel Santiago	2
Ernani Sátiro	1
Estação	1
Expedicionários	2
Funcionários I	1
Funcionários II	2
Funcionários III	1
Geisel	5
Gramame	5
Ilha do Bispo	2
Imaculada	2
Intermares	1
Jacarapé	1
Jaguaribe	2
Jardim Aeroporto	2
Jardim Cidade Universitária	1
Jardim Oceania	2
João Agripino	1
João Paulo II	4
José Américo	1
Loteamento Portal do Sol	1
Novo Horizonte	1
Manaíra	6
Mandacarú	3
Mangabeira I	4
Mangabeira II	5
Mangabeira IV	2
Mangabeira VI	2
Mangabeira VIII	2
Mario Andreaza	2

Miramar	1
Paratibe	2
Parque do Coqueirinho	2
Porta do Sol	1
Rangel	2
Roger	1
Três Irmãs	1
São Bento	3
São Vicente	1
SESI	1
Sobrado	1
Tibiri	1
Tibiri II	1
Torre	3
Trincheiras	1
Valentina	4
Varadouro	1
Varzea Nova	3
Não Informado	5

Dos 147 casos contatados através do contrafluxo, 71 foram resolvidos, 51 usuários não atenderam à ligação, 14 encontra-se em aberto, 07 foram glosados e 04 se recusaram a participar do processo de triagem.

Gráfico 4 – Status dos casos após o processo de contrafluxo.

