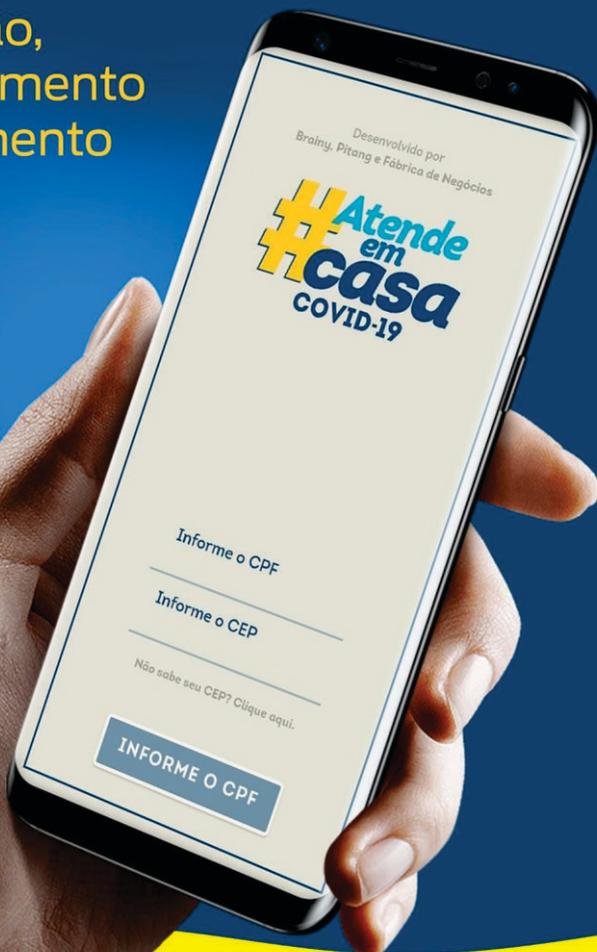


# MANUAL DE TELEASSISTÊNCIA ATENDE EM CASA

Teleorientação,  
Telemonitoramento  
e Teleacolhimento





# EXPEDIENTE

## GOVERNO DE PERNAMBUCO

Governador  
Paulo Câmara  
Vice-Governadora  
Luciana Santos  
Secretaria Estadual de Saúde  
André Longo  
Secretaria Executiva de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde  
Ricarda Samara  
Diretoria Geral de Educação na Saúde  
Juliana Siqueira Santos

## PREFEITURA DO RECIFE

Prefeito  
Geraldo Júlio  
Vice-Prefeito  
Luciano Siqueira  
Secretaria de Saúde do Recife  
Jailson Correia  
Diretoria Executiva de Atenção Básica e Gestão Distrital  
Ana Sofia Costa  
Diretoria Executiva de Gestão do Trabalho e Educação na Saúde  
Karina Tenório  
Coordenação Geral de Programas e Políticas de Saúde  
Mariana Troccoli  
Coordenação Geral de Avaliação e Monitoramento  
Ana Regina Ribeiro  
Unidade de Formação e Educação na Saúde  
Valderez Ribeiro  
Coordenação do Núcleo Municipal de Telessaúde  
Gustavo Godoy

## ELABORAÇÃO

Airlés Ribeiro Fragoso  
Ana Regina Paes Barreto Ribeiro  
Gustavo Sérgio de Godoy Magalhães  
Isabel Brandão Correia  
Juliana Siqueira Santos  
Liana Paula Medeiros de Albuquerque Cavalcante  
Maria Angélica Bezerra de Oliveira  
Mariana Troccoli de Carvalho  
Rubens Cavalcanti Freire da Silva  
Tássia Fernanda Carneiro de Andrade

## COLABORADORES

Camila Alencar Amorim  
Emilly Marcela Mendes de Souza  
Gracília da Conceição Silveira de Barros  
Gustavo Rego Muller de Campos Dantas  
Humberto Tavares Gonçalves  
Lauana Roberta Batista de Souza  
Kleber Soares Araújo  
Laís de Souza Monteiro  
Maria de Fátima Maciel Nepomuceno  
Maria das Graças Cavalcante  
Rodrigo Arruda Pinho  
Oswaldo Nascimento Pascoal  
Thiago Cavalcante de Almeida  
Verônica Galvão Freire Cisneiros

## REVISÃO TÉCNICA

Ana Regina Paes Barreto Ribeiro  
Gustavo Sérgio de Godoy Magalhães  
Mariana Troccoli de Carvalho  
Rubens Cavalcanti Freire da Silva  
Tássia Fernanda Carneiro de Andrade

## REVISÃO FINAL

André Longo  
Ricarda Samara  
Juliana Siqueira  
Jailson Correia  
Ana Sofia Costa  
Karina Tenório

## DIAGRAMAÇÃO

Gleyson Lacerda

Ficha Catalográfica elaborada pela Biblioteca Nelson Chaves (ESPPE), com os dados fornecidos pelo autor.

P452m Pernambuco. Governo Estadual. Secretaria Estadual de Saúde. Prefeitura da Cidade do Recife. Secretaria Municipal de Saúde.

Manual de teleassistência atende em casa: teleorientação, telemonitoramento e teleacolhimento / Governo do Estado de Pernambuco. Secretaria Estadual de Saúde. Prefeitura da Cidade do Recife. Secretaria Municipal de Saúde. Recife: SES-PE, PCR, 2020.

103p. :il.

ISBN 978-65-88767-00-9

1. Teleassistência- Manual 2. Aplicativo de Monitoramento 3. COVID-19 - Orientação 4. Teleorientação 6. Telesaúde. I. Título.

ESPPE / BNC

CDU – 613.2:614(813.4)

Bibliotecária Responsável: Anefátima Figueiredo – CRB-4/P-1488

## SUMÁRIO

Apresentação .....	05
Teleorientação .....	06
Atendimento inicial automatizado pelo aplicativo .....	06
Cadastro do Usuário .....	06
Questionário para o Usuário .....	06
Variáveis consideradas no algoritmo .....	07
Classificação .....	07
AZUL .....	08
VERDE .....	09
Atendimento pela equipe de teleorientação .....	10
AMARELO .....	11
VERMELHO .....	14
Situações específicas da Teleorientação .....	17
Perguntas mais frequentes (FAQ) .....	18
Telemonitoramento .....	24
Orientações iniciais .....	24
Demandas de atendimento .....	24
1. Pessoas encaminhadas à unidade de saúde .....	24
2. Pessoas em isolamento domiciliar com classificação AMARELO ou VERMELHO .....	27
3. Pessoas em isolamento domiciliar com classificação VERDE .....	30
4. Atende APS: pessoas em isolamento domiciliar com risco/vulnerabilidade elevado .....	31
5. Dycovid: pessoas infectadas no 15º dia .....	33
6. Dycovid: pessoas em risco nível 3 no 3º, 7º e 21º de acesso .....	34
Dinâmica dos desfechos na aplicação .....	37
Teleacolhimento .....	38
Orientações Gerais para realização do Teleacolhimento .....	38
Trabalho remoto - teleorientação e telemonitoramento .....	43
Diretrizes para o trabalho remoto .....	44
Das salas digitais e referências .....	44
Do trabalho do teleorientador .....	44
Da avaliação do trabalho .....	46
Trabalho remoto - teleacolhimento .....	47
Orientação para os profissionais do Teleacolhimento .....	47
Referências .....	51
APÊNDICE 1 - Vídeos tutoriais .....	52
APÊNDICE 2 - Roteiro de avaliação de sintomas de gravidade .....	54
Dispneia .....	54
Sensação de desmaio ou desorientação .....	55
APÊNDICE 3 - Perguntas-chave para avaliação de sintomas e comorbidades .....	55
APÊNDICE 4 - Recortes de tela .....	56
APÊNDICE 5 - Protocolo de sinais de alerta para Depressão .....	72
APÊNDICE 6 - Protocolo de sinais de alerta para ansiedade .....	72
APÊNDICE 7 - Fluxograma geral da teleorientação .....	73
ANEXO 1 - Comorbidades que indicam avaliação em centro de referência .....	74
ANEXO 2 - Sinais e sintomas de gravidade .....	75
ANEXO 3 - Orientações sobre o isolamento domiciliar .....	76
ANEXO 4 - Estratégias Fitoterápicas para Diminuição da Ansiedade .....	77
ANEXO 5 - Rede de Atenção Psicossocial do Recife .....	78
ANEXO 6 - Rede de Acolhimento à Pessoas Vítimas de Violência .....	82
ANEXO 7 - Benefícios Emergenciais Vigentes e Rede de Assistência Social de Recife .....	83
ANEXO 8 - Rede de Atenção Psicossocial do Estado de Pernambuco .....	84
ANEXO 9 - Contatos da Rede de Acolhimento a Pessoas Vítimas de Violência .....	99

## APRESENTAÇÃO

**D**esde 26 de março de 2020, a partir da parceria entre a Secretaria de Saúde do Recife e do Estado de Pernambuco, é ofertado o serviço de teleassistência para a população com ênfase nas síndromes gripais e Covid-19.

Toda pessoa residente em Pernambuco (a oferta do serviço está em expansão gradual, no momento em funcionamento em mais de 170 municípios), poderá acessar o serviço de casa a partir de uma aplicação web ([atendeemcasa.pe.gov.br](http://atendeemcasa.pe.gov.br)) através de qualquer smartphone, tablet ou computador com internet ou instalar a partir da loja de aplicativos Android, [Google Play Store](#). Após o cadastro de informações mínimas, o usuário é direcionado para um questionário autorresponsivo que permite a avaliação inicial do quadro de saúde a partir de perguntas sobre seus sintomas. Em seguida, uma classificação de risco é realizada pelo sistema, na qual o usuário recebe orientações necessárias para sua situação ou é encaminhado para uma teleorientação com um profissional de saúde. O contato pode ocorrer através de videochamada, prioritariamente, ou por telefone. Ao final da teleorientação, o usuário recebe o registro das recomendações definidas pelo teleorientador na página do sistema (por exemplo, isolamento domiciliar ou procurar um serviço de saúde).

A teleorientação busca acolher o usuário em sua experiência de adoecimento, confirmar as condições e sintomas referidos no questionário e orientar sobre os cuidados necessários a cada classificação de risco (por exemplo, informar sobre os procedimentos do isolamento domiciliar ou como proceder o encaminhamento ao serviço de saúde mais adequado para sua situação). Para acessar o painel do teleorientador (<http://painel.atendeemcasa.com.br/>), é necessário realizar um cadastro prévio com a equipe de coordenação e realizar o treinamento da plataforma.

Com o desenvolvimento do serviço de teleorientação surgiu a necessidade de se ampliar tanto medidas de prevenção e controle da infecção pelo novo coronavírus, quanto de se acompanhar as pessoas infectadas, a fim de identificar e intervir precocemente diante do surgimento de sintomas ou sinais de alerta para possíveis complicações da Covid-19. A partir dessa demanda, então, iniciaram-se as ações de telemonitoramento, que se caracteriza pela busca ativa e acompanhamento dos usuários confirmados, casos suspeitos ou de risco elevado para Covid-19.

A partir da ampliação do acesso aos testes para Covid-19 no estado de Pernambuco e em Recife, os exames também passaram a ser ofertados pela aplicação do Atende em Casa, para aquelas pessoas que preenchem os critérios de elegibilidade para os testes, a partir do envio de link de acesso na tela de finalização da teleorientação.

A Covid-19 mobiliza mudanças na vida das pessoas para além do corpo. O distanciamento social e o isolamento domiciliar têm propiciado a ascensão de problemas psicossociais como medo, ansiedade e depressão, associado com problemas sociais, como o desemprego e a violência doméstica. A partir desta perspectiva, o Atende em Casa passa a ofertar apoio emocional a todos os seus usuários, a fim de apoiá-los no enfrentamento dos impactos da pandemia do Covid-19 em sua saúde mental, a partir do serviço de teleacolhimento.

Este manual visa apoiar o processo de trabalho do teleorientador, telemonitor e teleacolhedor e ser uma referência técnica para a implementação de novos serviços. Foi desenvolvido a partir de uma estrutura hipertextual, assim, ao longo do texto, o leitor pode ser convidado a acessar links que levam para alguma imagem ilustrativa, roteiro detalhado ou um documento de referência.

# TELEORIENTAÇÃO

## Atendimento inicial automatizado pelo aplicativo

Nesta seção serão apresentados os processos do algoritmo do aplicativo. Este fluxo foi desenvolvido por uma equipe técnica de profissionais de saúde a partir da revisão de literatura atual e dos protocolos governamentais vigentes (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE., 2020; COHEN, 2020; SECRETARIA DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS, 2020a, 2020b; SECRETARIA DE SAÚDE DE PERNAMBUCO, 2020; SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE, 2020a, 2020b; WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2020).

### Mensagem inicial para o usuário:

\*Este aplicativo foi desenvolvido para avaliar sintomas suspeitos de gripe ou do novo coronavírus. Não deve ser usado na suspeita de outras doenças.

## Cadastro do Usuário

- Tela 1: CPF + (Localização GPS ou CEP)
- Tela 2: Nome + Idade + Sexo + Raça/cor + Telefone + Confirmação de Endereço

## Questionário para o Usuário

As telas serão mostradas condicionadas com as respostas de cada usuário. Algumas telas serão exibidas só para alguns usuários.

### ➤ Tela 1: VOCÊ ESTÁ COM? (Selecione um ou mais sintomas que você apresenta:)

- Febre (temperatura igual ou maior a 37,8°C)
- Tosse
- Corpo mole ou fraqueza
- Dor no corpo
- Dor de garganta
- Coriza
- Alteração do olfato e/ou paladar

### ➤ Tela 2: Você está com falta de ar, dificuldade para respirar ou respiração rápida? -Se Febre,

**Tela 3:** Você está com febre há de 3 dias?

**Tela 4:** Depois de 2 dias sem febre, sua febre voltou?

### ➤ Tela 5: Você tem algum problema de coração, pulmão ou diabetes?

### ➤ Tela 6: Faz hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, tratamento prolongado com corticóide ou fez transplante?

### ➤ Tela 7: É gestante em pré-natal de alto risco?

### ➤ Tela 8: Você está com sensação de desmaio ou desorientado?

### ➤ Tela 9: Quando começou? Há quantos dias aproximadamente começou o primeiro sintoma?

## Variáveis consideradas no algoritmo

1	Febre
2	Tosse
3	Falta de ar, dificuldade para respirar ou respiração rápida
4	Corpo mole/fraqueza
5	Dor de garganta
6	Coriza (nariz entupido ou escorrendo)
7	Alteração do olfato e/ou paladar
8	Sensação de desmaio ou desorientação
T	Tempo de início do primeiro sintoma
A	Problema de coração, pulmão ou diabetes
B	Hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, tratamento prolongado com corticóide ou transplante
C	Gestante em pré-natal de alto risco
X	Febre > 3 dias
Y	Febre depois de 2 dias sem febre
I	Idade
S	Sexo

## Classificação

(1 ou 2 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7) + (3 ou X ou Y)	Vermelho
3 + (8 ou X ou Y)	
3 + (A ou B ou C)	
(I > 59) + 8 + (1 ou 2 ou 3 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7)	
(1 ou 2 ou 3 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7) + (1 ou 2 ou 3 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7) + 8	
(1 ou 2 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7) + (A ou B ou C)	Amarelo
(1 ou 2 ou 3 ou 4 ou 5 ou 6 ou 7)	Verde
Todas as outras situações que não se encaixam nas acima	Azul

Após classificação pelo algoritmo, o usuário recebe orientações a partir de mensagens automáticas.

Aqueles em classificação AZUL ou VERDE, serão orientados pelo próprio algoritmo.

Aqueles em classificação AMARELO ou VERMELHO serão direcionados para um atendimento com um teleorientador.

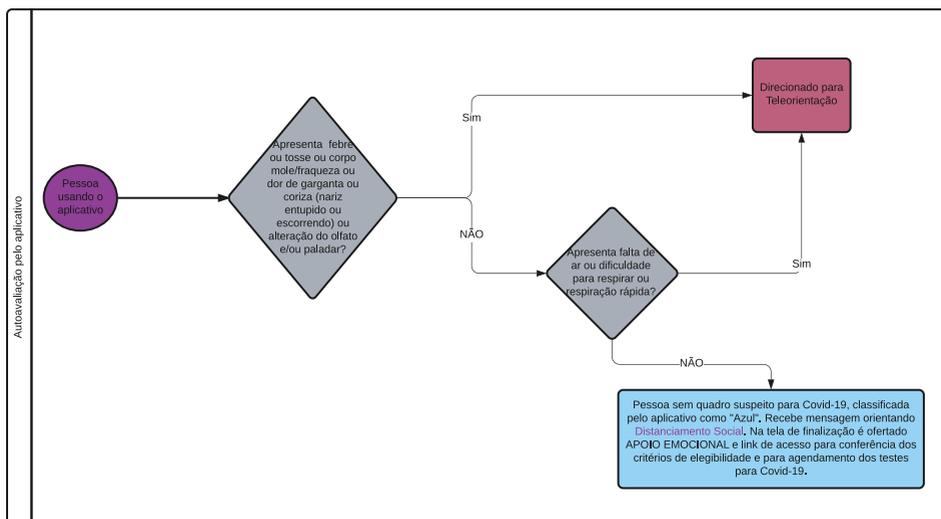
Recebe uma mensagem automática em tela com as seguintes informações (figura 1):

1. O quadro apresentado não se caracteriza como suspeito para Covid-19;
2. Orientações comportamentais de distanciamento social e higiene (clique aqui para visualizar como o usuário recebe as recomendações);
3. Botão de "Refazer Avaliação" para, se necessário, proceder nova autoavaliação dos sintomas;
4. Botão de oferta de apoio emocional através do serviço de Telacolhimento do Atende em Casa;
5. Link de oferta de agendamento de testes para Covid-19 assim como os critérios de elegibilidade para realização dos testes;
6. Oferta de orientações dos profissionais de Educação Física do Programa Academia da Cidade e profissionais das Práticas Integrativas e Complementares da Prefeitura do Recife (figura 2);

The screenshot shows the 'AZUL' app interface. At the top, it says 'Início'. Below that, a blue banner reads 'Você não tem sintomas de síndrome gripal'. The user's name is 'Minton José Matogrosso' with phone number '(81) 90000000'. A 'CONCLUÍDO' status is shown with a share icon. The main message states: 'É importante não descuidar das medidas de prevenção. Lave as mãos frequentemente com água e sabão, ou limpe com álcool gel 70%. Cubra a boca e nariz com um lenço de papel ao tossir e espirrar, e jogue no lixo após o uso, ou proteja com o antebraço (nunca usar as mãos). Não compartilhe objetos de uso pessoal. Saia de casa apenas em caso de extrema necessidade! Obrigado por utilizar o aplicativo. Compartilhe com seus amigos e familiares.' Below this is a 'REFAZER AVALIAÇÃO' button and a link: 'Veja aqui se você se enquadra nos critérios para realização de testes para COVID 19'. The next section is titled 'Gostaria de apoio emocional?' and offers a teleconsultation service. At the bottom, there is a 'APOIO EMOCIONAL' button and a 'Recomendações:' section.

### Avaliação pelo APP - azul

Tassia Fernanda Carneiro de Andrade | August 20, 2020



Fluxograma 1. Fluxo de processo da autoavaliação de sintomas pelo aplicativo.

Recebe a mensagem automática em tela após autoavaliação dos sintomas pelo aplicativo. (figura 3).

1. O quadro apresentado caracteriza-se como um quadro leve suspeito para Covid-19;
2. Orientações comportamentais de isolamento domiciliar.
3. Botão de "Refazer Avaliação" para, se necessário, proceder nova autoavaliação dos sintomas;
4. Botão de oferta de apoio emocional através do serviço de Telacolhimento do Atende em Casa;
5. Link de oferta de agendamento de testes para Covid-19 assim como os critérios de elegibilidade para realização dos testes;
6. Oferta de orientações dos profissionais de Educação Física do Programa Academia da Cidade e profissionais das Práticas Integrativas e Complementares da Prefeitura do Recife (figura 2);
7. Recomendações através de imagens e textos.

Inicio

**Você tem sintomas gripais leves!**

👤 Gilberto Moreira Veloso  
📞 73903476005  
📍 (90) 00000000

**CONCLUÍDO** 👍

Você e sua família devem permanecer em isolamento em casa por 14 dias a partir do início dos sintomas. Nesse período, evite contato social com outras pessoas. Caso haja piora dos sintomas ou surgimento de sinais de alerta, responda novamente as perguntas clicando no botão abaixo. \*Isso não se constitui de um diagnóstico.

**REFAZER AVALIAÇÃO**

[Veja aqui se você se enquadra nos critérios para realização de testes para COVID 19.](#)

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre 8h e 17h, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Recomendações:

Recebe também as mensagens de notificação (*push notifications*) diariamente durante o isolamento domiciliar até o 14º dia dos sintomas:

#### Mensagem com pergunta de monitoramento para o usuário:

Olá! Como está se sentindo hoje?

Ao clicar na notificação o usuário é encaminhado para o aplicativo e pode refazer o teste se desejar.

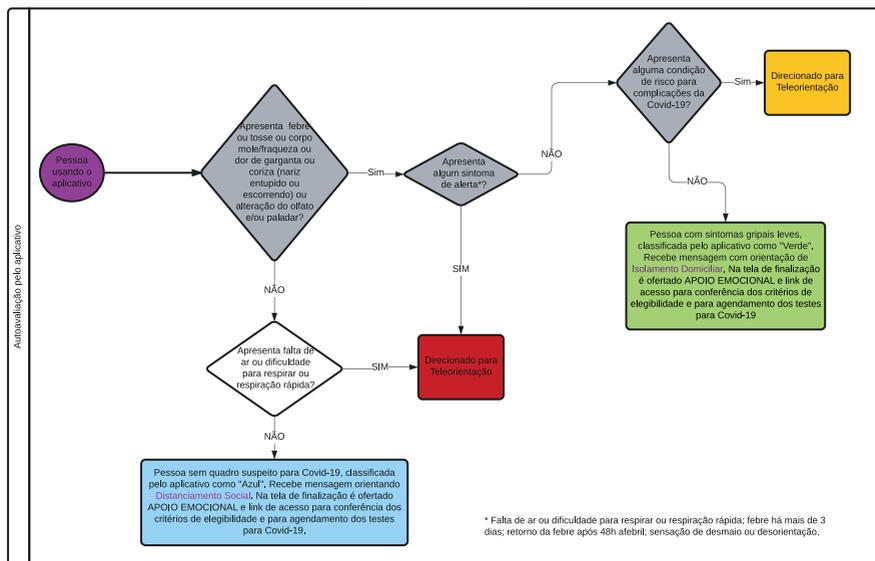
#### Mensagem automática de encerramento (dia 14)

Ótimo! Estivemos com você por 14 dias, desde o seu adoecimento. A partir de agora você não receberá mais mensagens de acompanhamento, mas continue atento às medidas de prevenção para doenças respiratórias e siga as recomendações do governo em relação às medidas de isolamento.

Se os sintomas persistiram por muitos dias ou ainda persistem, atente-se que só se deve entrar em contato com outras pessoas depois de 3 dias sem sintomas.

Em caso de dúvidas ou novos sintomas surgirem, volte a entrar em contato conosco pelo aplicativo. A Secretaria de Saúde agradece a sua colaboração.

## Autoavaliação pelo APP



Fluxograma 1. Fluxo de processo da autoavaliação de sintomas pelo aplicativo.

## Atendimento pela equipe de teleorientação

Nesta seção serão apresentados os processos para o trabalho do teleorientador a partir da demanda gerada pelo algoritmo do aplicativo. Uma visão panorâmica do processo pode ser consultada no fluxograma geral no Apêndice 7.

A demanda de todas as pessoas que necessitam de teleorientação está organizada de acordo com o momento em que a teleorientação foi solicitada nas seguintes listas:

- **Teleorientação: Demanda Regular** - Pessoas que solicitaram teleorientação no dia corrente e aguardam serem atendidas;
- **Teleorientação: Demanda Noturna** - Pessoas que solicitaram teleorientação na noite do dia anterior ao dia corrente, no intervalo de horário das 19h do dia anterior até às 7h da manhã do dia corrente.

Para conhecer mais sobre o passo a passo do uso das ferramentas do Painel do Teleorientador e das Salas Digitais, confira os vídeo-tutoriais clicando nos links abaixo:

- Como acessar o Painel do Teleorientador:
- Como realizar a teleorientação: <https://youtu.be/E5z3eS-Rp24>
- Usando o menu do painel do teleorientador: <https://youtu.be/m2qR52de81k>
- Como realizar e registrar a teleorientação de uma pessoa com classificação "VERMELHO": <https://youtu.be/iFfw8QdSGoU>
- Como realizar e registrar a teleorientação de uma pessoa com classificação "AMARELO": <https://youtu.be/KccdvjyZ31c>
- Como usar a sala digital do Google Meet: <https://youtu.be/IWQ6IoSPqHY>

## AMARELO

É solicitado para o usuário aguardar até o contato do teleorientador. As telas visualizadas pelo usuário até o contato dele com um(a) teleorientador(a) está exemplificada cronologicamente nas Figuras 4 e 5, que podem ser acessadas através destes links:

No painel do teleorientador, clicar no botão "Realizar atendimento"  
(Clique no link e para visualizar o painel);

Após visualização das informações indicadas pelo usuário e de revisar as informações contidas no histórico (estas acessadas através do botão "Histórico"), basta clicar no botão "Fazer videochamada";

Aguardar por até dois minutos o acesso do usuário. Caso o contato não seja bem sucedido, pela videochamada, entrar em contato por telefone (VOIP) clicando no botão "Fazer chamada por telefone";

Caso o contato telefônico não seja bem sucedido após três tentativas, clicar em "Paciente não atendeu". O usuário receberá um comunicado em seu aparelho, sugerindo tentar novo contato quando estiver disponível.

## Roteiro para teleorientação

(Esse roteiro pode ser visualizado clicando no botão "Visualizar roteiro de teleorientação" na tela de atendimento.)

### 1. Apresentar-se e acolher o usuário

*Bom dia! Sou \_\_\_\_\_, da secretaria de saúde do \_\_\_\_\_;*

#### 1.1. Se necessário, orientar quanto ao manuseio correto do aparelho celular;

##### 1.1.1. Procurar um ambiente bem iluminado;

##### 1.1.2. Se conexão fraca, avaliar possibilidade de contato apenas por áudio;

#### 1.2. Se necessário, pedir ajuda a outras pessoas próximas;

##### 1.2.1. Você está com alguém perto? Pode chamá-lo? Explicar a situação em que o usuário se encaixa, sem aterrorizar mas ressaltando a necessidade de condução imediata do caso;

##### 1.1.1. Se paciente inconsciente ou impossibilitado de se locomover por qualquer outro motivo, orientar que devem acionar o SAMU (192);

### 2. Conferir identidade.

*2.1. Antes de continuar nossa conversa, você poderia confirmar alguns dados. Seu nome completo é...? Seu CPF é .... ? Qual sua idade?*

##### 2.2. Se o CPF cadastrado não for o da pessoa a ser atendida ou caso precise corrigir outros dados cadastrais, clique no botão "Editar Dados" e insira os dados corretos;

### 3. Investigar se é um quadro suspeito para Covid-19;

3.1. Caso não seja, independente de apresentar uma condição de risco para Covid-19, reclassificar para "AZUL" e selecionar o desfecho de acordo com sua necessidade clínica: "DISTANCIAMENTO SOCIAL" para situações em que não há necessidade de uma avaliação clínica presencial e "IR À UNIDADE DE SAÚDE" ou "Samu" para situações em que necessite de avaliação clínica presencial sem gravidade ou com gravidade clínica, respectivamente;

3.2. Caso confirme ser um quadro suspeito para Covid-19 continue de acordo com o roteiro abaixo;

4. Investigar se há presença de sinais e sintomas de gravidade não relatados no questionário do aplicativo: confirmar se o usuário realmente não apresenta nenhum sintoma de gravidade, como dispnéia, sensação de desmaio ou desorientação (ver);

4.1. Se ausência de sinais/sintomas de alerta - Seguir orientações dos próximos itens 4, 5 e 6;

4.2. Se presença de sinais/sintomas de alerta - Marcar os sintomas referidos no "check box", reclassificar para VERMELHO e seguir orientações da. (Visualize uma situação exemplo na)

5. Investigar as condições clínicas de risco (comorbidades): confirmar se o usuário realmente apresenta alguma destas condições de risco (conforme quadro Comorbidades que indicam avaliação em centro de referência - Anexo 1);

5.1. Caso não apresente uma condição clínica de risco e na ausência de sinais/sintomas de alerta, reclassificar para "VERDE" (quando ausência de condição de risco para Covid-19) ou "AMARELO" (quando presença de condição de risco para Covid-19);

5.2. Faça perguntas para avaliar a presença das condições clínicas de risco: ver quadro "Perguntas-chave para avaliação de comorbidades";

5.3. Marcar ou desmarcar checkbox das condições clínicas de risco;

5.4. Se a comorbidade está compensada, deve ser mantida a classificação AMARELO e definir o desfecho:

5.4.1. ISOLAMENTO DOMICILIAR, se sintomático ou se no momento estiver assintomático porém estiver ainda dentro dos 14 dias de isolamento domiciliar;

5.4.1.1. Orientar sobre os cuidados domésticos durante o isolamento domiciliar (conforme quadro do Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde - Anexo 3);

5.4.1.2. **Para Recife:** Caso o usuário necessite de um atestado para afastamento das atividades laborais, reforçar antes que há uma recomendação do Ministério Público do Trabalho na qual o trabalhador de atividades não essenciais pode comunicar (autodeclaração) ao seu empregador que possui sintomas de Covid-19, isso seria suficiente para o afastamento. Mesmo assim, se o empregador ainda exigir o atestado, orientar o usuário a entrar em contato telefônico com a Unidade de Saúde da Família ou Centro de Saúde onde é cadastrado e acompanhado para obter o atestado médico (Clique aqui para ver a lista de unidades e números de telefone). Se for fora de área de cobertura ou se for de área coberta mas apresentar dificuldade para conseguir o atestado oriente procurar uma Unidade Provisória Centralizada (destacadas como verde no mapa ou um Serviço de Pronto Atendimento (SPA) (destacados como vermelho no mapa) caso seja durante um dia de final de semana ou de feriado e não poder aguardar até o próximo dia útil para obtenção do atestado). Nessa última situação, selecionar o desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE";

5.4.2. DISTANCIAMENTO SOCIAL, se ausência de sintomas suspeitos para Covid-19 nos últimos 14 dias;

5.5. **Se há descompensação da comorbidade** ou dúvida quanto a seu estado atual, manter classificação AMARELO e definir o desfecho:

5.5.1. IR À UNIDADE DE SAÚDE: **Orientar que o usuário procure o mais breve possível a sua Unidade de Referência mais próxima. Se fora do horário de atendimento, procurar Serviço de Pronto Atendimento mais próximo** (estarão disponíveis no painel do teleorientador). Reforçar a utilização de máscara cirúrgica durante todo o trajeto, desde a saída da sua casa até chegar na Unidade de Saúde;

6. Ofertar o serviço de TELEACOLHIMENTO (apoio emocional) no final de toda teleorientação. Em caso de aceitação por parte da pessoa teleorientada, marcar a opção "SIM" no item "Necessita de apoio emocional", vide figura 9;

7. Para se informar sobre as mensagens que os usuários visualizam de acordo com os desfechos que recebem, clique nos links: Figura 10 e Figura 11. Nessa mensagem constam as seguintes informações;

7.1. O desfecho dado para cada quadro clínico e informações pertinentes ao desfecho como: isolamento domiciliar, recomendações específicas do isolamento; ou encaminhamento para avaliação em uma unidade de saúde e especificação dessa unidade;

7.2. Botão de "Refazer Atendimento", para em casos de novo quadro clínico a pessoa poder ser novamente teleorientada. Pessoas com desfecho "Ir à Unidade de Saúde" só podem refazer o atendimento após 2 horas do último atendimento;

7.3. Botão de oferta de apoio emocional através do serviço de Telacolhimento do Atende em Casa;

7.4. Link de oferta de agendamento de testes para Covid-19 assim como os critérios de elegibilidade para realização dos testes;

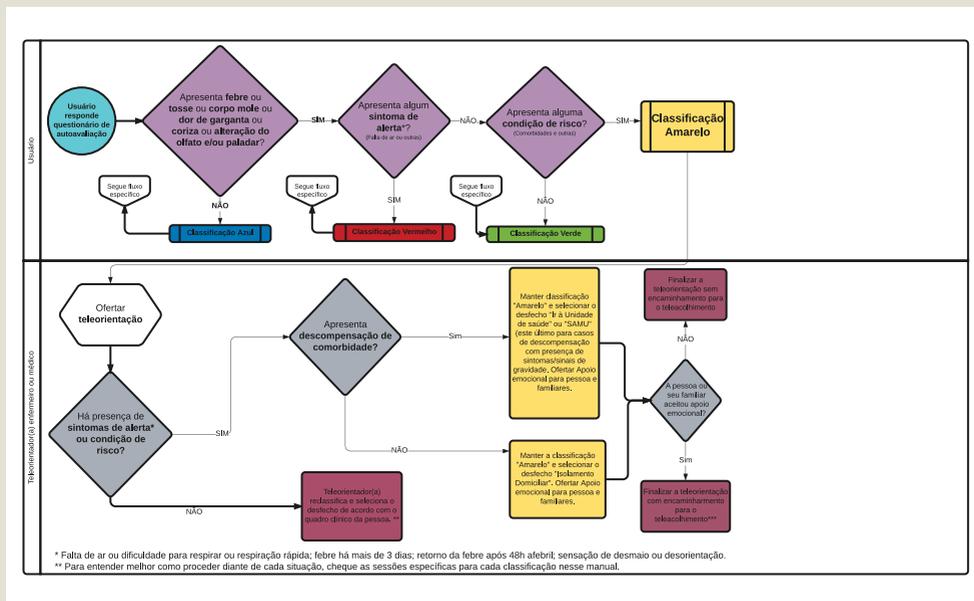
7.5. Oferta de orientações dos profissionais de Educação Física do Programa Academia da Cidade e profissionais das Práticas Integrativas e Complementares da Prefeitura do Recife (figura 2);

7.6. Recomendações através de imagens e textos (clique aqui para visualizar como o usuário recebe as recomendações);

Entre 19:00 e 7:00 (período de teleorientação inativa), o aplicativo mostrará a seguinte mensagem automática para usuário.

*Baseado nas suas respostas, você provavelmente necessita de cuidados especializados\*. Procure a unidade de pronto-atendimento mais próxima de sua casa. Utilize máscara durante todo o trajeto, desde a saída da sua casa até chegar na unidade; \* Isso não se constitui de um diagnóstico.*

#### (Lista dos serviços de pronto atendimento do município).



Fluxograma 2. Fluxo de processo de usuários com classificação AMARELO.

## VERMELHO

É solicitado para o usuário aguardar até o contato do teleorientador. As telas visualizadas pelo usuário até o contato dele com um(a) teleorientador(a) está exemplificada cronologicamente nas Figuras 4 e 5, que podem ser acessadas através destes links: Figura 4; Figura 5.

No painel do teleorientador, clicar no botão em "Realizar atendimento"  
(Clique no link Figura 6 e Figura 7 para visualizar o painel).

Após visualização das informações indicadas pelo usuário e de revisar as informações contidas no histórico (estas acessadas através do botão "Histórico"), basta clicar no botão "Fazer videochamada".

Aguardar por até dois minutos o acesso do usuário. Caso o contato não seja bem sucedido, pela videochamada, entrar em contato por telefone através do número fornecido no cadastro clicando no botão "Fazer chamada por telefone".

Caso o contato telefônico não for bem sucedido após três tentativas, clicar em "Paciente não atendeu". O usuário receberá um comunicado em seu aparelho, sugerindo tentar novo contato quando estiver disponível.

## Roteiro para teleorientação

(Esse roteiro pode ser visualizado clicando no botão "Visualizar roteiro de teleorientação" na tela de atendimento).

### 1. Apresentar-se e acolher o usuário

*Bom dia! Sou \_\_\_\_\_, da secretaria de saúde do \_\_\_\_\_.*

#### 1.1. Se necessário, orientar quanto ao manuseio correto do aparelho celular

##### 1.1.1. Procurar um ambiente bem iluminado

##### 1.1.2. Se conexão fraca, avaliar possibilidade de contato apenas por áudio

#### 1.2. Se necessário, pedir ajuda a outras pessoas próximas

1.2.1. Você está com alguém perto? Pode chamá-lo? Explicar a situação em que o usuário de encaixa, sem aterrorizar mas ressaltando a necessidade de condução imediata do caso.

1.2.2. Se paciente inconsciente ou impossibilitado de se locomover por qualquer outro motivo, orientar que devem acionar o SAMU (192).

### 2. Conferir identidade.

*2.1. Antes de continuar nossa conversa, você poderia confirmar alguns dados. Seu nome completo é...? Seu CPF é...? Qual sua idade?*

2.2. Se o CPF cadastrado não for o da pessoa a ser atendida ou caso precise corrigir outros dados cadastrais, clique no botão "Editar Dados" e insira os dados corretos

### 3. Investigar se é um quadro suspeito para Covid-19.

3.1. Caso não seja, independente de apresentar sinais de alerta ou gravidade, reclassificar para "AZUL" e selecionar o desfecho de acordo com sua necessidade clínica: "DISTANCIAMENTO SOCIAL" para situações em que não há necessidade de uma avaliação clínica presencial e "IR À UNIDADE DE SAÚDE" ou "SAMU 192" para situações em que necessite de avaliação clínica presencial sem gravidade ou com gravidade clínica, respectivamente.

Caso confirme ser um quadro suspeito para Covid-19 continue de acordo com o roteiro abaixo.

4. Investigar sintomas: confirmar se o usuário realmente apresenta sintoma de gravidade (conforme quadro do Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde - Anexo 2).

4.1. Faça perguntas para especificar a características dos sintomas: ver quadro "Roteiro de avaliação para avaliação de sintomas de gravidade".

4.2. Marcar ou desmarcar os checkbox com os sintomas de gravidade.

5. Se os sintomas de gravidade relacionados com a classificação VERMELHO não forem confirmados, a pessoa será deve ser reclassificada para o risco apropriado (AMARELO, VERDE ou AZUL).

5.1. **Se descartado sintoma de gravidade**, reclassificar para AMARELO (comorbidade), VERDE (sintomático) ou AZUL (assintomático há mais de 3 dias e passados os 14 dias de isolamento domiciliar ou sintomático para outra condição) e definir o desfecho:

5.1.1. AMARELO: seguir roteiro AMARELO acima.

5.1.2. VERDE: ISOLAMENTO DOMICILIAR, se sintomático ou se no momento estiver assintomático porém estiver ainda dentro dos 14 dias de isolamento domiciliar e/ou com menos de 72h assintomático.

5.1.2.1. Para situações que necessitar encaminhar a pessoa para obtenção de atestado médico, selecionar o desfecho "Ir à unidade de saúde" e justificar o encaminhamento no campo "Justificativa".

5.1.2.2. Orientar sobre os cuidados domésticos durante o isolamento domiciliar (conforme quadro do Protocolo de Manejo Clínico do Ministério da Saúde - Anexo 3).

5.1.2.2.1. **Para Recife:** Caso o usuário necessite de um atestado para afastamento das atividades laborais, reforçar antes que há uma recomendação do Ministério Público do Trabalho na qual o trabalhador de atividades não essenciais pode comunicar (autodeclaração) ao seu empregador que possui sintomas de Covid-19, isso seria suficiente para o afastamento. Mesmo assim, se o empregador ainda exigir o atestado, orientar o usuário a entrar em contato telefônico com a Unidade de Saúde da Família ou Centro de Saúde onde é cadastrado e acompanhado para obter o atestado médico (Clique aqui para ver a lista de unidades e números de telefone). Se for fora de área de cobertura ou se for de área coberta mas apresentar dificuldade para conseguir o atestado, oriente procurar uma unidade Unidade Provisória Centralizada (destacadas como verde no mapa ou um Serviço de Pronto Atendimento (SPA) (destacados como vermelho no mapa) caso seja durante um dia de final de semana ou de feriado e não poder aguardar até o próximo dia útil para obtenção do atestado).

5.1.3. AZUL: DISTANCIAMENTO SOCIAL, se ausência de sintomas suspeitos para Covid-19 nos últimos 14 dias

5.2. **Se confirmado sintoma de gravidade**, manter classificação VERMELHO e escolher o desfecho:

5.2.1. IR À UNIDADE SAÚDE:

5.2.1.1. De acordo com avaliação da dispneia (ver roteiro de avaliação de dispneia)

5.2.1.1.1. Moderada e Grave: Serviço de Pronto Atendimento ou SAMU 192

5.2.1.1.2. Leve: Unidade Básica de Referência

5.2.1.2. Reforçar a utilização de máscara cirúrgica durante todo o trajeto, desde a saída da sua casa até chegar na Unidade de Saúde.

6. Ofertar o serviço de TELEACOLHIMENTO (apoio emocional) no final de toda teleorientação. Em caso de aceitação por parte da pessoa teleorientada, marcar a opção "SIM" no item "Necessita de apoio emocional", vide figura 9.

7. Para se informar sobre as mensagens que os usuários visualizam de acordo com os desfechos de encaminhamento que recebem, clique nos links: Figura 12 e Figura 13.

8. Nessa mensagem constam as seguintes informações

8.1. O desfecho dado para cada quadro clínico e informações pertinentes ao desfecho como: encaminhamento para avaliação em uma unidade de saúde e especificação dessa unidade; ou orientação de chamar o SAMU.

8.2. Botão de "Refazer Atendimento", para em casos de novo quadro clínico a pessoa poder ser novamente teleorientada. Pessoas com desfecho "Ir à Unidade de Saúde" ou "SAMU" só podem refazer o atendimento após 2 horas do último atendimento.

8.3. Botão de oferta de apoio emocional através do serviço de Telacolhimento do Atende em Casa;

8.4. Link de oferta de agendamento de testes para Covid-19 assim como os critérios de elegibilidade para realização dos testes

8.5. Oferta de orientações dos profissionais de Educação Física do Programa Academia da Cidade e profissionais das Práticas Integrativas e Complementares da Prefeitura do Recife (figura 2);

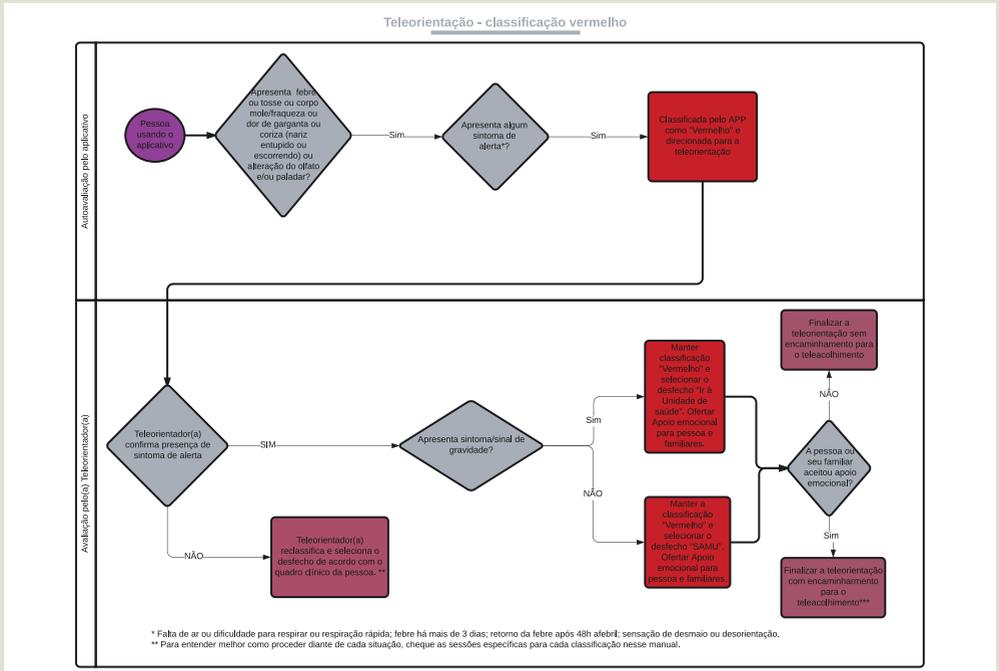
8.6. Recomendações através de imagens e textos (clique aqui para visualizar como o usuário recebe as recomendações)

Entre 19:00 e 7:00 (período de teleorientação inativa), o aplicativo mostrará a seguinte mensagem automática para usuário.

*Baseado nas suas respostas, você provavelmente necessita de cuidados especializados\*. Procure a unidade de pronto atendimento mais próxima de sua casa. Utilize máscara durante todo o trajeto, desde a saída da sua casa até chegar na unidade.*

\* isso não se constitui de um diagnóstico.

(Lista dos serviços de pronto atendimento do município)



Fluxograma 3. Fluxo de processo de usuários com classificação VERMELHO.

## Situações específicas da Teleorientação

### 1. Falecimento:

Situação em que numa tentativa de contato com uma pessoa que solicitou previamente a teleorientação (demanda noturna) o(a) teleorientador(a) tem conhecimento que a mesma faleceu.

➤ Classificar como "AZUL" e selecionar o desfecho "FALECIMENTO".

### 2. Pessoa sob cuidados numa Unidade de Saúde:

Situação em que numa tentativa de contato com uma pessoa que solicitou previamente a teleorientação (demanda noturna) o(a) teleorientador(a) é informado que a mesma já se encontra em uma unidade de saúde seja aguardando atendimento ou internada.

➤ Caso seja possível realizar a teleorientação proceda com a classificação de acordo com o contexto clínico de cada pessoa e como já orientado previamente neste manual. Selecione o desfecho "Usuário sob cuidados no serviço de saúde".

### 3. Prolongamento do isolamento domiciliar:

Situação em que a pessoa atendida está no 14 ou mais dia de início de sintomas e permanece sintomática, porém sem sinais de alerta ou gravidade.

Classificar como "VERDE" ou "AMARELO" (a depender se não possui ou se possui alguma condição de risco para complicação da Covid-19, respectivamente). Selecionar o desfecho "Isolamento domiciliar" e em seguida selecionar o "checkbox": "Prolongamento do isolamento domiciliar".

### 4. Isolamento domiciliar e agendar exame:

Situação em que a pessoa apresenta um dos critérios de elegibilidade para realização de teste para Covid-19 e simultaneamente necessita do desfecho "Isolamento domiciliar".

➤ Classificar como "VERDE" ou "AMARELO" (a depender se não possui ou se possui alguma condição de risco para complicação da Covid-19, respectivamente). Selecionar o desfecho "Isolamento domiciliar e agendar exame".

### 5. Ir à unidade de saúde e agendar exame:

Situação em que a pessoa apresenta um dos critérios de elegibilidade para realização de teste para Covid-19 e simultaneamente necessita do desfecho "Ir à unidade de saúde".

➤ Classificar de acordo com seu contexto clínico e como já orientado previamente neste manual. Selecionar o desfecho "Ir à unidade de saúde e agendar exame".

## Sobre os testes diagnósticos para Covid-19

Os testes para a Covid-19 ofertados nos serviços de saúde do estado de Pernambuco e da Prefeitura da Cidade do Recife possuem alguns critérios para realização. Através do Atende em Casa, teleorientadores e telemonitores devem orientar se o usuário se enquadra ou não nos critérios. Também deve orientar quanto ao tipo do teste que deve ser realizado e a unidade mais próxima para realização do mesmo.

### ➤ Critérios de elegibilidade para realização e indicação do tipo de teste:

- Pessoas que apresentam no momento sintomas suspeito para Covid-19;
- Indicar teste RT-PCR, que deve ser realizado, preferencialmente, até o sétimo dia de início do primeiro sintoma, podendo ser realizado até o décimo dia.
- Pessoas que apresentaram sintomas há mais de 7 dias e estão assintomáticas há mais de 3 dias;
- Indicar Teste Sorológico (Teste Rápido).

**\*Observação:** No momento da testagem, a pessoa poderá ser reavaliada por um profissional de saúde quanto à adequação do teste solicitado e à presença dos sintomas, podendo também ser modificado o tipo de exame a ser realizado.

## Perguntas mais frequentes (FAQ)

### 1) Durante a teleorientação percebi que a pessoa tem um outro problema de saúde que não se relaciona com síndrome gripal, o que fazer?

**R:** Lembre-se que o aplicativo foi desenvolvido para avaliar sintomas de síndrome gripal e resfriado comum. Se na entrevista identificar uma condição de saúde que não se relaciona com essas situações há duas possibilidades:

➤ Condição clínica sem necessidade de avaliação presencial -- Classifique como AZUL (não há sintomas de síndrome gripal/resfriado) e coloque o desfecho "DISTANCIAMENTO SOCIAL".

➤ Condição clínica necessita de avaliação presencial -- Classifique como AZUL e indique o desfecho IR À UNIDADE DE SAÚDE".

➤ Selecione Unidade de Saúde da Família ou Unidade Básica Tradicional se a condição clínica não apresenta sintomas de gravidade. Esses serviços funcionam de Segunda a Sexta de 8:00 às 17:00.

- Caso a pessoa seja de área descoberta de serviço de APS, ou da rede Privada selecione "Busque a unidade básica de saúde mais próxima".

➤ Selecione um SPA caso a condição clínica tenha sintoma de gravidade ou considere orientar chamar SAMU (192). Esses serviços funcionam 24h.

- Caso a pessoa prefira utilizar sua rede Privada de saúde selecione "Busque a unidade de pronto atendimento mais próxima".

Sempre registre no campo Justificativa o motivo do encaminhamento.

### 2) Durante a teleorientação, o usuário informou que há outras pessoas dentro do seu domicílio também com necessidade de orientação. Posso aproveitar o momento e fazer as teleorientações com essas outras pessoas?

**R:** Pergunte se há alguém com sinais ou sintomas de gravidade. Caso haja, realize a avaliação para essa pessoa e registre todo procedimento na justificativa. Caso não haja pessoa com sintomas ou sinais de gravidade, solicite que cada uma entre no aplicativo, informe seu CPF e responda a avaliação individualmente. Para que o aplicativo realize o monitoramento é necessário que a pessoa esteja cadastrada adequadamente.

**3) Uma pessoa assintomática acionou o aplicativo com seus dados pessoais e deseja obter orientação para outra pessoa. Posso fazer a orientação, mesmo que o CPF e os dados de identificação pertençam à pessoa assintomática?**

**R:** Pergunte se há alguém com sinais ou sintomas de gravidade. Caso haja, realize a avaliação para essa pessoa e registre todo procedimento na justificativa. Caso não haja pessoa com sintomas ou sinais de gravidade, solicite os dados referentes à pessoa a ser atendida e imediatamente corrija os campos cadastrais acessando o botão "Editar dados". Ao finalizar a edição dos dados, continue o processo de teleorientação.

**4) Como proceder quando solicitam atendimento para criança que não possui CPF?**

**R:** Realizar a teleorientação através do cadastro da pessoa responsável (com os seus respectivos dados: nome, CPF, telefone etc) e, no campo "justificativa", relatar que se trata de atendimento a uma criança sem CPF e registrando o nome completo e os dados clínicos da criança atendida.

**5) O que fazer quando o cadastro dos dados pessoais da pessoa a ser atendida estiver errado (CPF, Nome ou outros dados não são os da pessoa a ser atendida)?**

**R:** Colete os dados corretos e corrija os campos cadastrais acessando o botão "Editar dados". Ao finalizar a edição dos dados, continue o processo de teleorientação.

**6) O que fazer quando o usuário não atender a chamada por vídeo ou por telefone?**

**R:** Finalizar como "PACIENTE NÃO ATENDEU". Atente para as orientações sobre número de tentativas e tempo de espera para as chamadas.

**7) Pessoas idosas são classificadas como amarelo?**

**R:** No algoritmo atual, a idade isoladamente não altera o desfecho. Desse modo pessoas idosas são classificadas como "AZUL" (sem sintomas de síndrome gripal ou resfriado comum), "VERDE" (sem sinais e sintomas de gravidade), "AMARELO" (quando há condições clínicas de risco) ou "VERMELHO" (quando presença de algum sinal e sintoma de gravidade).

**8) As pessoas classificadas como amarelo ou vermelho recebem mensagem de acompanhamento (push notification) caso for indicado isolamento domiciliar?**

**R:** Sim. As mensagens de "push notification" estão atreladas ao desfecho escolhido nas teleorientações. No caso, toda pessoa com desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR" independente de sua classificação recebe mensagens até o 14º dia a partir do início dos sintomas. As mensagens averiguam o estado de saúde e convida o usuário a realizar nova avaliação sempre que necessário. Caso for indicado "IR A UNIDADE DE SAÚDE", após 24h, o usuário é questionado sobre o seu atendimento no serviço de saúde e é ofertado nova reavaliação. (O botão Refazer Avaliação é reativado 2h após o desfecho "IR A UNIDADE DE SAÚDE").

**9) Como classificar as pessoas sintomáticas com resultado positivo para os testes para Covid-19?**

**R:** A classificação mantém-se de acordo com a presença ou não de condições clínicas de risco ou de sintomas de gravidade. Se algum sintoma de gravidade será classificado como "VERMELHO"; se presença de comorbidade/grupo de risco e ausência de sinais de gravidade será classificado como "amarelo"; se apenas sintomas leves e ausência de comorbidade/grupo de risco, será classificado como "VERDE".

**10) Como classificar pessoas assintomáticas com resultado positivo para teste RT-PCR para Covid-19?**

**R:** Se a pessoa estiver assintomática no momento, porém dentro dos 14 dias de início dos sintomas ou caso nunca tenha apresentado sintomas, porém tenha realizado o exame há menos de 14 dias, deverá ser classificada como "AMARELO" ou "VERDE", a depender se possui ou não possui alguma condição de risco para complicação da Covid-19, respectivamente, uma vez que apresenta o risco de transmitir a doença para outras pessoas.

Em ambos casos, oriente a pessoa a permanecer em isolamento domiciliar por 14 dias a contar da data de realização do exame ou do início dos sintomas. Oriente também que, caso (re) surjam sintomas, volte a entrar em contato conosco.

**11) Como orientar a pessoa que mantém sintomas após o 14º dia de doença?**

**R:** Permanecer em isolamento domiciliar até 72h do último sintoma (72h assintomática), exceto para os casos que permaneçam os sintomas de alteração do paladar e/ou do olfato isoladamente.

**12) Que opção de unidade de saúde escolher quando a pessoa precisa ser encaminhada a uma unidade de saúde, mas prefere usar a rede privada de saúde?**

**R:** Selecione o desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE" e selecione a opção: "Busque Serviço de Pronto-atendimento mais próximo".

**13) Quais os desfechos possíveis para uma pessoa com classificação "vermelho"?**

**R:**

1) Ir a Unidade de Saúde ou SAMU: Confirmando sintomas de gravidade durante a teleorientação, encaminhar para atendimento em serviço de saúde. Se há gravidade iminente (dispnéia grave ou rebaixamento do nível de consciência), encaminhar para o SPA ou orientar chamar o SAMU. Se não, encaminhar para as Unidades Provisórias Centralizadas de APS;

2) Isolamento domiciliar: caso o paciente já foi atendido em uma unidade de saúde recentemente onde foi avaliado e orientado o isolamento domiciliar;

3) Distanciamento social: quando após a teleorientação, percebe-se que a pessoa não tem sintomas de síndrome gripal.

**14) Quais os desfechos possíveis para uma pessoa com classificação "amarelo"?**

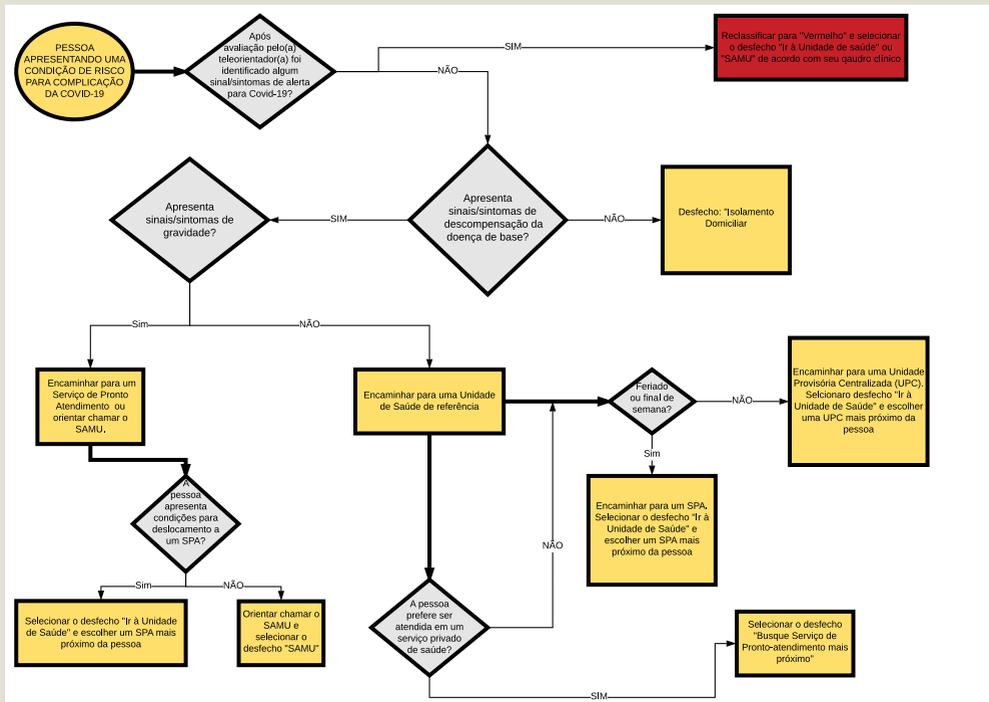
**R:**

1) Caso a pessoa não tenha sinais e sintomas de descompensação da doença de base indique o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR";

2) Caso a pessoa tenha sinais e sintomas de descompensação da doença de base mas sem sinais e sintomas de gravidade indique o desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE" e selecione uma Unidade Provisória Centralizada ou um Serviço de Pronto Atendimento (SPA) em caso de feriado ou final de semana. Caso a pessoa também apresente sinais e sintomas de gravidade, reclassifique para "vermelho" e encaminhe para um SPA ou oriente chamar o SAMU (192). Caso a pessoa prefira utilizar sua rede Privada de Saúde, selecione "Busque a unidade básica de saúde mais próxima" ou "Busque a unidade de pronto atendimento mais próxima", respectivamente.

Sempre registre no campo Justificativa o motivo do encaminhamento.

\***OBS.:** em caso de o sintoma de gravidade ser dispnéia, proceda de acordo com o ANEXO 4.



**15) Pessoas com tosse há mais de 3 semanas, mesmo que tenha dúvida se é um caso suspeito de Covid-19, encaminhamos para a Unidade de Saúde da Família (USF) ou Unidade Básica Tradicional (UBT/CS) para coleta de exame de escarro?**

R: Sim. Lembre-se de orientar que use máscara durante seu deslocamento para a unidade de saúde e que informe logo na recepção que apresenta sintoma respiratório.

**16) Durante a teleorientação percebi que a pessoa tem sintomas da Covid-19 e pertence ao grupo de risco, entretanto avaliei que a comorbidade está compensada. Mantenho a classificação AMARELO?**

R: Sim. A classificação amarelo caracteriza pessoas que pertencem ao grupo de risco para Covid-19 e que apresentam um quadro clínico suspeito para Covid-19 leve sem sinais/sintomas de alerta.

**17) Paciente no atendimento noturno é classificado pelo APP como vermelho e recebe orientação para procurar SPA. No dia seguinte o teleorientador realiza contato com o usuário o qual informa que se encontra em atendimento no SPA. Como proceder na classificação e desfecho?**

R: Pergunte se ainda assim deseja receber nossas orientações e se sim ao final classifique e realize o desfecho de acordo com nosso protocolo. Caso paciente não deseje ser teleorientado mantenha a classificação "Vermelho", selecione o desfecho "Ir à unidade de saúde" e justifique a situação no campo "Justificativa".

**18) Como eu classifico uma pessoa que tá no 10º dia de isolamento, com teste RT - PCR positivo, mas não apresenta nenhum sintoma?**

R: Classifique como "Verde" (não apresenta nenhuma condição de risco) ou "Amarelo" (apresenta alguma condição de risco), selecione o desfecho "Isolamento domiciliar" e oriente concluir os 14 dias de isolamento domiciliar a conta do dia de realização do exame.

**19) Quando pessoas ligam pra gente e tem por exemplo 8 dias de início dos primeiros sintomas gripais, mas no momento já assintomática, a gente permanece classificando ela como verde?**

R: Classifique como "Verde", selecione o desfecho "Isolamento domiciliar" e oriente concluir os 14 dias de isolamento domiciliar.

**20) Como classificar pacientes quanto à oximetria, caso possuam um oxímetro e não apresente nenhum sinal ou sintoma de alerta?**

R:

➤ Para oximetria > 95% sem outros sinais de alerta classifique como "Verde" caso não faça parte do grupo de risco para Covid-19, ou classifique como "Amarelo" caso faça parte.

➤ Para oximetria entre 92 a 95%, classifique como "Vermelho" e encaminhe para o SPA.

**21) Caso durante a teleorientação não houver a confirmação de alguns sintomas ou houver a inclusão de outros como proceder?**

R: Desmarque os sintomas que não estão presentes no momento da teleorientação assim marque os que estão presentes e não foram marcados pelo usuário. Antes de finalizar a teleorientação justifique no campo "Justificativa" todas as alterações realizadas (ex.: desmarco tal sintoma pois pessoa não apresenta no momento; incluo tal sintoma pois paciente apresenta no momento).

**22) Como proceder nas situações em que a pessoa que fora avaliada numa unidade de referência no mesmo dia em que recebe a teleorientação e continua apresentando algum sintoma de alerta, porém sem piora do sintoma ou surgimento de outro sintoma de alerta? E se atendimento presencial ocorreu há um ou mais dias, devo indicar isolamento domiciliar caso não haja piora dos sintomas de alerta ou surgimento de novos sintomas de alerta? Ou devo encaminhar para novo atendimento presencial?**

R: Mantenha a classificação "vermelho" sempre que a pessoa tiver algum dos sintomas de alerta presentes no momento da teleorientação. Nos casos que não houver piora do sintoma de alerta, nem surgimento de novo sintoma de alerta é possível manter a pessoa sob acompanhamento em isolamento domiciliar.

**23) Em casos de trote ainda uso fora do escopo?**

R: Não. Em casos de trote, classifique como "azul" e selecione o desfecho "Distanciamento Social".

**24) Como proceder quando o usuário realiza solicitação de atendimento pelo telefone de outra pessoa e no momento do contato não se encontra próximo ao mesmo?**

R: Solicite outro número de contato e, caso o usuário tenha, edite os dados cadastrais, insira o novo número para contato e realize a teleorientação.

**25) Quando o usuário já tem classificação por acesso anterior e realiza novo acesso solicitando atendimento para outra pessoa, devemos reclassificar para azul ou manter a classificação do atendimento anterior?**

**R:** Nesse caso edite os dados cadastrais para os dados da pessoa que solicita atendimento e continue realizando teleorientação normalmente. Ao realizar a edição dos dados corretos, o APP automaticamente cria um novo cadastro.

**26) Como classificar quando o número de telefone cadastrado não corresponde ao usuário que solicitou atendimento?**

**R:** Confirme se o(a) dono(a) conhece a pessoa que se cadastrou com o número do seu telefone. Caso conheça, solicite novo número para contato e o substitua editando os dados cadastrais. Caso não conheça, vá em editar dados e apague o telefone registrado, preenchendo o número inexistente como (00) 00000-0000. Finalize a teleorientação clicando no botão “Paciente não atendeu”.

**27) Como proceder quando o usuário diz ter procurado atendimento em urgência e ter tido acesso negado?**

**R:** O teleorientador deverá sempre registrar e informar às referências sobre situações de dificuldades de acesso (negativas de atendimento) relatadas pelo usuário, em unidades a que foram referenciados. O registro dessas negativas são padronizados de acordo com o Quadro 1, exposto abaixo:

**Unidade:  
Profissional/ setor que negou o atendimento:  
Dia:  
Horário:  
Nome do usuário:  
Telefone:  
Relato do usuário:**

Quadro 1 : Situações em que houve dificuldade de acesso (negativa de atendimento) nas unidades de referência ou SPAs.

Após coletar todas as informações com o usuário, avalie se ainda existe necessidade de encaminhamento para uma unidade de referência e existindo encaminhe novamente. Antes de escolher junto ao usuário a melhor unidade de referência, cheque se existe alguma unidade com restrição de funcionamento.

**28) Qual a idade mínima para atendimento sem os pais ou responsáveis?**

**R:** Siga a Nota técnica do Ministério da Saúde, que garante o direito de adolescentes > ou =12 anos poder realizar atendimento desacompanhado de responsável legal. Dessa forma, adotaremos que pessoas maiores ou igual a 12 anos poderão ser teleorientadas na ausência de responsável legal, porém para as pessoas entre 12 e 16 anos, preferencialmente e sempre que possível, deveremos compartilhar o atendimento com o responsável legal.

**29) O que fazer quando a pessoa a ser orientada tiver menos de 12 anos?**

**R:** Confira se os dados cadastrais correspondem aos da pessoa a receber as orientações; preferencialmente e sempre que possível, pactue a presença e ou compartilhamento do atendimento com o responsável legal. Atente-se para os sinais e sintomas de gravidade mais comuns para essa faixa etária. Caso seja necessário avaliação clínica presencial encaminhe para um dos serviços de acordo com a gravidade.

[https://drive.google.com/open?id=1K5-%20VDEWvB3\\_9buyjCXFMlaBpljm2A96XHy9odP62WA0](https://drive.google.com/open?id=1K5-%20VDEWvB3_9buyjCXFMlaBpljm2A96XHy9odP62WA0)

# TELEMONITORAMENTO

Desde 26 de março de 2020, a partir da parceria entre as Secretarias de Saúde do Recife e do Estado de Pernambuco, o Atende em Casa oferta serviços de teleassistência à população. As ações iniciaram com a oferta de teleorientação com ênfase nas síndromes gripais e Covid-19. Com o desenvolvimento do serviço e a necessidade de ampliar medidas de prevenção e controle da infecção pelo novo coronavírus, iniciam-se as ações de telemonitoramento, ou seja, a busca ativa e acompanhamento dos usuários confirmados, casos suspeitos ou de risco elevado para Covid-19.

O sistema <http://painel.atendeemcasa.com.br> oferece diferentes demandas de atendimento. Para o telemonitoramento, descrevemos abaixo o roteiro de atendimento por demanda.

## Orientações iniciais

0.1. Após acessar o sistema Atende em Casa (<http://painel.atendeemcasa.com.br>) com seu usuário e senha, escolher no painel de atendimento a demanda de telemonitoramento e clicar "Realizar Atendimento".

0.2. Antes de contactar o usuário, confira as informações de cadastro e seu histórico de atendimento.

0.3. Caso o contato com o usuário não seja possível após duas tentativas, marcar "Paciente não atendeu" e tentar novamente mais tarde em seu turno de trabalho. Para tentar novamente, acesse o seu histórico de atendimentos (menu lateral esquerdo), procure o nome do usuário e clique em "Refazer Atendimento".

## Demandas de atendimento

### 1. Pessoas encaminhadas à unidade de saúde:

Objetiva avaliar o acesso à unidade de saúde indicado, pela teleorientação, e identificar precocemente o surgimento de novos sintomas de alerta ou de piora.

### = (Pessoas com desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE") + (T<=15)

**Observação em 09/07/2020:** Enquanto essa demanda de atendimento não estiver habilitada, acesse o histórico do teleorientador no painel lateral esquerdo. Buscar a pessoa a ser monitorada (com desfecho "ir à unidade de saúde"), clicar "Refazer Atendimento" e tentar contato conforme roteiro habitual de teleorientação. Ao verificar o "Histórico" do usuário, se perceber que outro profissional já realizou monitoramento neste dia, não proceder novo contato, manter classificação e desfecho atual e escrever motivo na justificativa.

#### 1.1. Orientação específica para telemonitoramento de pessoas que foram atendidas no serviço indicado e já estão em isolamento domiciliar: Seguir o mesmo fluxo do monitoramento do isolamento domiciliar.

Roteiro de telemonitoramento:

a) Se presente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;

b) Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;

➤ Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho "Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local"

➤ Em caso negativo: seguir o roteiro

c) Avaliar o estado de saúde da pessoa e identificar o agravamento ou surgimento de novos sintomas;

**"Como você está se sentindo hoje?"**

**"Surgiu algum sintoma novo?"**

➤ Perguntar sobre sintomas de alerta: Febre por mais de 3 dias seguidos; Falta de ar ou dificuldade de respirar; Retorno da febre após 48h afebril; Tontura; Desorientação.

1. Se SIM em pelo menos um, proceda de acordo com o **fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica.**

d) Avaliar condições de isolamento domiciliar:

**“O seu domicílio possui mais de um quarto?”**

**“Quantas pessoas moram com você?”**

**“Além de você, algum outro morador está com sintomas?”**

**“Você está sem sair do interior do domicílio?”**

**“Nesse período teve alguma necessidade extrema de sair do domicílio?”**

- Reforçar a necessidade de isolamento domiciliar considerando as condições de cada família e adaptando a sua realidade. Se necessário, ofereça encaminhamento para apoio emocional.
- Se algum outro morador apresentar sintomas, orientar o acesso ao aplicativo Atende em Casa - Covid-19.

e) Se houver melhora do quadro clínico, reclassificar para "verde" (ausência de sintomas de alerta e não pertencente a um grupo de risco) ou "amarelo" (ausência de sintomas de alerta e comorbidade compensada). Atualize o desfecho para "Isolamento domiciliar".

f) Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas há mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade de isolamento domiciliar. Classifique como "Azul" e selecione o desfecho "Distanciamento Social".

g) Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

- Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;
- Caso não haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, informe que, quando estiver assintomático por três dias, poderá agendar o Teste Sorológico (Teste Rápido);

h) Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminhamento para o Teleacolhimento.

## 1.2. Orientação específica para pessoas que não foram atendidas na unidade de saúde indicada anteriormente

1.2.1. Roteiro de telemonitoramento de pessoa que não foi à unidade de saúde por conta própria:

a. Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;

b. Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;

➤ Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho "Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local"

➤ Em caso negativo: seguir o roteiro

c. Avaliar a condição atual, na persistência de sinais de alerta ou gravidade, reforçar o encaminhamento à unidade de saúde e manter classificação "vermelho" ou "amarelo" (descompensação da doença de base) e desfecho "Ir à Unidade de Saúde".

d. Se avaliar que a condição atual tem ausência de sintomas de alerta ou descompensação de doença de base, reclassificar para "verde" (pessoas que não pertencem a um grupo de risco) ou "amarelo" (pessoas que pertencem a um grupo de risco) e modificar o desfecho para "isolamento domiciliar". Faça orientações para isolamento domiciliar.

e. Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas por mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade de isolamento domiciliar. Classifique como "Azul" e selecione o desfecho "Distanciamento Social";

f. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

- Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

➤ Caso não haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, informe que, quando estiver assintomático por três dias, poderá agendar o Teste Sorológico (Teste Rápido);

g. Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminho para o Teleacolhimento.

1.2.2. Roteiro de telemonitoramento de pessoa que foi à unidade de saúde e não foi atendido:

a. Reportar para sua referência através de formulário específico de negativas de acesso;

**Unidade:**  
**Profissional/ setor que negou o atendimento:**  
**Dia:**  
**Horário:**  
**Nome do usuário:**  
**Telefone:**  
**Relato do usuário:**

Quadro 1 : Situações em que houve dificuldade de acesso (negativa de atendimento) nas unidades de referência ou SPAs.

b. Avaliar a condição atual, se necessidade persistir, reforçar o encaminhamento ao serviço. Manter classificação "VERMELHO" e desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE".

c. Caso não apresente mais sintomas/sinais de alerta, reclassifique para "VERDE" (ausência de sintomas de alerta e não pertencente a um grupo de risco) ou "AMARELO" (ausência de sintomas de alerta e comorbidade compensada) e selecione o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR". Dê orientações sobre o isolamento domiciliar.

d. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

➤ Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

➤ Caso não haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, informe que, quando estiver assintomático por três dias, poderá agendar o Teste Sorológico (Teste Rápido);

➤ Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminhe para o Teleacolhimento.

### 1.3. Orientação específica para telemonitoramento de pessoas que foram atendidas e estão no serviço saúde (por ex. internamento)

a. Seguir as orientações recebidas pelo serviço de saúde;

b. Acolher: informar que no momento a pessoa está no serviço de saúde mais adequado para sua situação atual;

➤ Observação: O Atende em Casa não tem governabilidade sobre a regulação de leitos.

c. Manter classificação "VERMELHO" e desfecho "MONITORAMENTO: USUÁRIO SOB CUIDADOS NO SERVIÇO DE SAÚDE"

d. Informe que em 48h entraremos novamente em contato para reavaliá-lo.

### 1.4. Orientação específica para telemonitoramento de pessoa que faleceu

a. Acolher o luto da pessoa que atendeu à videochamada ou à chamada telefônica;

b. Ofertar serviço de teleacolhimento;

➤ Caso aceite o serviço de teleacolhimento, registrar no campo JUSTIFICATIVA os dados a seguir: "nome do familiar informante"; "telefone do familiar informante"; "dados da história".

c. Escrever as informações adicionais no campo "Justificativa";

d. Alterar classificação para "AZUL";

e. Colocar no desfecho Monitoramento: "Falecimento".

## 2. Pessoas em isolamento domiciliar com classificação AMARELO ou VERMELHO

Objetiva avaliar o estado de saúde da pessoa, identificar precocemente o surgimento de novos sintomas de alerta ou de piora e reforçar adesão quanto à proposta da teleorientação.

**= (Pessoas com classificação AMARELO ou VERMELHO) + (Pessoas com desfecho Isolamento Domiciliar) + (T=5 ou 7 ou 9 ou 11 ou 14)**

**2.1. Orientações para o telemonitoramento de pessoas com classificação AMARELO em Isolamento Domiciliar no 5, 7, 9, 11 e 14º dia.**

Seguir o mesmo fluxo do monitoramento do isolamento domiciliar.

O isolamento domiciliar deve ser realizado por 14 dias a partir do dia de início dos sintomas ou se os sintomas persistirem, até 72h do último sintoma.

2.1.1. Roteiro para o telemonitoramento:

a) Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;

b) Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;

➢ Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho "Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local"

➢ Em caso negativo: seguir o roteiro

c) Avaliar o estado de saúde da pessoa e identificar o agravamento ou surgimento de novos sintomas.

"Como você está se sentindo hoje?"

"Surgiu algum sintoma novo?"

"Como está sua diabetes/hipertensão/gestação (ou outra condição de saúde do grupo de risco)?"

1. Observe quais situações ou comorbidades indicam avaliação em centro de referência, de acordo com o Manual do Teleorientador.

2. Perguntar sobre sintomas de alerta: Febre por mais de 3 dias seguidos; Falta de ar ou dificuldade de respirar; Retorno da febre após 48h afebril; Tontura; Desorientação.

2.1. Se SIM em pelo menos um, proceda de acordo com o fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando "VERMELHO" e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica: "IR A UNIDADE DE SAÚDE ou "SAMU 192".

3. Se não houver mudança no quadro clínico, mantenha classificação "AMARELO" e o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR";

4. Se o usuário está sem sintomas e ainda está cumprindo o isolamento domiciliar por 14 dias, mantenha classificação "AMARELO" e o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR";

4.1. Apenas atualizar classificação para AZUL quando encerrar o período de isolamento domiciliar;

5. Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas há mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade do isolamento domiciliar. Classifique como "AZUL" e selecione o desfecho "DISTANCIAMENTO SOCIAL";

6. Caso a pessoa esteja no 14º dia e ainda estiver com sintomas, informe que o isolamento domiciliar deve se manter até três dias após o último sintoma. Excetua-se sintomas como alteração do paladar ou do olfato, pois podem perdurar por mais tempo como sintomas residuais, sem implicação na transmissibilidade da doença. Mantenha a classificação e selecione o desfecho "PROLONGAMENTO DO ISOLAMENTO DOMICILIAR";

7. Informar que se houver piora ou surgirem novos sintomas poderá entrar novamente em contato conosco;

8. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

➤ Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

9. Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminhe para o Teleacolhimento.

d) Avaliar condições de isolamento domiciliar:

“O seu domicílio possui mais de um quarto?”

“Quantas pessoas moram com você?”

“Além de você, algum outro morador está com sintomas?”

“Você está sem sair do interior do domicílio?”

“Nesse período teve alguma necessidade extrema de sair do domicílio?”

1. Reforçar a necessidade do isolamento domiciliar considerando as condições de cada família e adaptando a sua realidade. Se o domicílio só possuir um quarto, fazer orientações quanto ao distanciamento necessário entre os moradores e o uso da máscara;

2. Se idoso que reside sozinho, ofertar o serviço de Teleacolhimento, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

3. Se houver dificuldades de isolamento por tipo de moradia, ofertar o serviço de Teleacolhimento, e caso seja aceito, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

4. Se algum outro morador apresentar sintomas, orientar o acesso ao aplicativo Atende em Casa - Covid-19.

## 2.2. Orientações para o telemonitoramento de pessoas com classificação VERMELHO em Isolamento Domiciliar no 5, 7, 9, 11 e 14º dia

Seguir o mesmo fluxo do monitoramento do isolamento domiciliar.

O isolamento domiciliar deve ser realizado por 14 dias a partir do dia de início dos sintomas ou se os sintomas persistirem, até 72h do último sintoma.

### 2.2.1. Roteiro para o telemonitoramento:

a. Se presente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;

b. Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;

➤ Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho “Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local”

➤ Em caso negativo: seguir o roteiro

c. Avaliar o estado de saúde da pessoa e identificar o agravamento ou surgimento de novos sintomas.

“Como você está se sentindo hoje?”

“Surgiu algum sintoma novo?”

1. Perguntar sobre a presença de sintomas de alerta: Febre por mais de 3 dias seguidos; Falta de ar ou dificuldade de respirar; Retorno da febre após 48h afebril; Tontura; Desorientação.

1.1. Se SIM em pelo menos um, proceda de acordo com o fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando “VERMELHO” e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica: “IR A UNIDADE DE SAÚDE” ou “SAMU 192”.

1.2. Se **NÃO em todos**, significa melhora do quadro clínico, reclassifique para "VERDE" (ausência de sintomas de alerta e não pertencente a um grupo de risco) ou "AMARELO" (ausência de sintomas de alerta e comorbidade compensada). E mantenha o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR".

2. Se o usuário está sem sintomas e ainda está cumprindo o isolamento domiciliar por 14 dias, classifique "AMARELO" ou "VERDE" e o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR":

2.1. Apenas atualizar classificação para AZUL quando encerrar o período de isolamento domiciliar;

3. Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas há mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade do isolamento domiciliar. Classifique como "AZUL" e selecione o desfecho "DISTANCIAMENTO SOCIAL":

4. Caso a pessoa esteja no 14º dia e ainda estiver com sintomas, informe que o isolamento domiciliar deve se manter até três dias após o último sintoma. Excetua-se sintomas como alteração do paladar ou do olfato, pois podem perdurar por mais tempo como sintomas residuais, sem implicação na transmissibilidade da doença. Mantenha a classificação e selecione o desfecho "PROLONGAMENTO DO ISOLAMENTO DOMICILIAR"

5. Informar que se houver piora ou surgirem novos sintomas poderá entrar novamente em contato conosco;

6. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

➤ Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa... que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

7. Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminhe para o Teleacolhimento.

d. Avaliar condições de isolamento domiciliar:

*"O seu domicílio possui mais de um quarto?"*

*"Quantas pessoas moram com você?"*

*"Além de você, algum outro morador está com sintomas?"*

*"Você está sem sair do interior do domicílio?"*

*"Nesse período teve alguma necessidade extrema de sair do domicílio?"*

1. Reforçar a necessidade do isolamento domiciliar considerando as condições de cada família e adaptando a sua realidade. Se o domicílio só possuir um quarto, fazer orientações quanto ao distanciamento necessário entre os moradores e o uso da máscara;

2. Se idoso que reside sozinho, ofertar o serviço de Teleacolhimento, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

3. Se houver dificuldades de isolamento por tipo de moradia, ofertar o serviço de Teleacolhimento, e caso seja aceito, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

4. Se algum outro morador apresentar sintomas, orientar o acesso ao aplicativo Atende em Casa - Covid-19.

**2.3. Orientação específica para telemonitoramento de pessoas que estão no serviço saúde (por ex. internamento) no momento do telemonitoramento:**

a. Seguir as orientações recebidas pelo serviço de saúde;

b. Acolher: informar que no momento a pessoa está no serviço de saúde mais adequado para sua situação atual;

✓ Observação: O Atende em Casa não tem governabilidade sobre a regulação de leitos.

c. Manter classificação "VERMELHO" e desfecho "MONITORAMENTO: USUÁRIO SOB CUIDADOS NO SERVIÇO DE SAÚDE". Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite, encaminhe para o Teleacolhimento.

#### 2.4 Orientação específica para telemonitoramento de pessoa que faleceu:

- a) Acolher o luto da pessoa que atendeu à videochamada ou à chamada telefônica;
- b) Ofertar serviço de teleacolhimento;
  - Caso aceite o serviço de teleacolhimento, registrar no campo JUSTIFICATIVA os dados a seguir: "nome do familiar informante"; "telefone do familiar informante"; "dados da história".
  - Escrever as informações adicionais no campo "Justificativa";
- c) Alterar classificação para "AZUL";
- d) Colocar no desfecho "MONITORAMENTO: FALECIMENTO".

Para consultar os desfechos e suas respectivas ações.

### 3. Pessoas em isolamento domiciliar com classificação VERDE

Objetiva avaliar o estado de saúde da pessoa, identificar precocemente o surgimento de novos sintomas de alerta ou de piora e reforçar adesão quanto à proposta da teleorientação.

**= (Pessoas com classificação VERDE) + (T=5 ou 7 ou 9 ou 11 ou 14)**

#### 3.1. Orientações para o telemonitoramento de pessoas com classificação VERDE

Seguir o mesmo fluxo do monitoramento do isolamento domiciliar.

O isolamento domiciliar deve ser realizado por 14 dias a partir do dia de início dos sintomas ou se os sintomas persistirem, até 72h do último sintoma.

##### 3.1.1. Roteiro para o telemonitoramento:

- a) Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;
- b) Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;
  - Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho "Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local";
  - Em caso negativo: seguir o roteiro;
- c) Avaliar o estado de saúde da pessoa e identificar o agravamento ou surgimento de novos sintomas.
 

"Como você está se sentindo hoje?"

"Surgiu algum sintoma novo?"

  1. Perguntar sobre sintomas de alerta: Febre por mais de 3 dias seguidos; Falta de ar ou dificuldade de respirar; Retorno da febre após 48h afebril; Tontura; Desorientação.
  - 1.1. Se SIM em pelo menos um, proceda de acordo com o fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando "VERMELHO" e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica: "IR A UNIDADE DE SAÚDE ou "SAMU 192".
  2. Se não houver mudança no quadro clínico, mantenha classificação "VERDE" e o desfecho "ISOLAMENTO DOMICILIAR";
  - 2.1. Apenas atualizar classificação para AZUL quando encerrar o período de isolamento domiciliar;
  3. Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas há mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade do isolamento domiciliar. Classifique como "AZUL" e selecione o desfecho "DISTANCIAMENTO SOCIAL";

4. Caso a pessoa esteja no 14º dia e ainda estiver com sintomas, informe que o isolamento domiciliar deve se manter até três dias após o último sintoma. Excetua-se sintomas como alteração do paladar ou do olfato, pois podem perdurar por mais tempo como sintomas residuais, sem implicação na transmissibilidade da doença. Mantenha a classificação e selecione o desfecho "PROLONGAMENTO DO ISOLAMENTO DOMICILIAR";

5. Informar que se houver piora ou surgirem novos sintomas poderá entrar novamente em contato conosco;

6. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

➤ Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) (ou site para agendamento de testes do estado) ou oriente a pessoa... que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

7. Oferte apoio emocional e caso a pessoa aceite encaminhe para o Teleacolhimento.

d) Avaliar condições de isolamento domiciliar:

*"O seu domicílio possui mais de um quarto?"*

*"Quantas pessoas moram com você?"*

*"Além de você, algum outro morador está com sintomas?"*

*"Você está sem sair do interior do domicílio?"*

*"Nesse período teve alguma necessidade extrema de sair do domicílio?"*

1. Reforçar a necessidade do isolamento domiciliar considerando as condições de cada família e adaptando a sua realidade. Se o domicílio só possuir um quarto, fazer orientações quanto ao distanciamento necessário entre os moradores e o uso da máscara;

2. Se idoso que reside sozinho, ofertar o serviço de Teleacolhimento, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

3. Se houver dificuldades de isolamento por tipo de moradia, ofertar o serviço de Teleacolhimento, e caso seja aceito, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

4. Se algum outro morador apresentar sintomas, orientar o acesso ao aplicativo Atende em Casa - Covid-19.

Para consultar os desfechos e suas respectivas ações;

## 4. Atende APS: pessoas em isolamento domiciliar com risco/vulnerabilidade elevado

Pessoas atendidas nas Unidades Provisórias Centralizadas (UPC) orientadas para realizar Isolamento Domiciliar, com quadro leve e pertencentes a um grupo de risco para Covid-19, fora da área de cobertura da Estratégia de Saúde da Família e Estratégia de Agentes Comunitários de Saúde nos dias 5, 7, 9, 11 e 14º dia.

**= (Pessoas com desfecho Isolamento Domiciliar Monitorado) +  
(T=5 ou 7 ou 9 ou 11 ou 14) + Fora de área de cobertura**

4.1. Orientações para o telemonitoramento de pessoas com risco/vulnerabilidade elevado atendidas nas UPCs em Isolamento Domiciliar no 5, 7, 9, 11 e 14º dia:

Seguir o mesmo fluxo do monitoramento do isolamento domiciliar.

O isolamento domiciliar deve ser realizado por 14 dias a partir do dia de início dos sintomas ou se os sintomas persistirem, até 72h do último sintoma.

#### 4.1.1. Roteiro para o telemonitoramento:

a) Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento incluindo os dias em que é realizado;

b) Pergunte se a pessoa já está sendo monitorada em algum outro serviço de saúde;

➤ Em caso positivo: informe que o mesmo será acompanhado pelo serviço referido e coloque-se à disposição para qualquer dúvida e finalize selecionando o desfecho “MONITORAMENTO: USUÁRIO ESTÁ SENDO MONITORADO POR EQUIPE DE SAÚDE LOCAL”

➤ Em caso negativo: seguir o roteiro

c) Avaliar o estado de saúde da pessoa e identificar o agravamento ou surgimento de novos sintomas.

“Como você está se sentindo hoje?”

“Surgiu algum sintoma novo?”

“Como está sua diabetes/hipertensão/gestação (ou outra condição de saúde do grupo de risco)?”

1. Perguntar sobre sintomas de alerta: Febre por mais de 3 dias seguidos; Falta de ar ou dificuldade de respirar; Retorno da febre após 48h afebril; Tontura; Desorientação.

1.1. Se SIM em pelo menos um, proceda de acordo com o fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando “VERMELHO” e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica: “IR A UNIDADE DE SAÚDE” ou “SAMU 192”.

2. Se não houver mudança no quadro clínico, classifique “AMARELO” e o desfecho “ISOLAMENTO DOMICILIAR”;

3. Se o usuário está sem sintomas e ainda está cumprindo o isolamento domiciliar por 14 dias, classifique “AMARELO” e o desfecho “ISOLAMENTO DOMICILIAR”;

3.1. Apenas atualizar classificação para AZUL quando encerrar o período de isolamento domiciliar;

4. Caso a pessoa esteja no 14º dia e não apresentar sintomas há mais de três dias, informe que o monitoramento está concluído e que não há mais necessidade do isolamento domiciliar. Classifique como “AZUL” e seleione o desfecho “DISTANCIAMENTO SOCIAL”;

5. Caso a pessoa esteja no 14º dia e ainda estiver com sintomas, informe que o isolamento domiciliar deve se manter até três dias após o último sintoma. Excetua-se sintomas como alteração do paladar ou do olfato, pois podem perdurar por mais tempo como sintomas residuais, sem implicação na transmissibilidade da doença. Mantenha a classificação e seleione o desfecho “PROLONGAMENTO DO ISOLAMENTO DOMICILIAR”;

6. Informar que se houver piora ou surgirem novos sintomas poderá entrar novamente em contato conosco;

7. Avaliar se a pessoa se enquadra nos critérios de elegibilidade para realização de algum dos testes para Covid-19.

➤ Caso haja disponibilidade para o agendamento do RT-PCR até o 10º dia de início do primeiro sintoma, agende-o através do site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br), ou oriente a pessoa que na finalização da teleorientação, aparecerá um link para agendamento do teste na tela do aplicativo e que ao clicar nele será feito o direcionamento para o site do agendamento. Informe o tipo de exame (RT-PCR) e a unidade mais próxima dela em que poderá realizar o teste;

8. Oferte apoio emocional e, caso a pessoa aceite, encaminhe para o Teleacolhimento.

d) Avaliar condições de isolamento domiciliar:

*"O seu domicílio possui mais de um quarto?"*

*"Quantas pessoas moram com você?"*

*"Além de você, algum outro morador está com sintomas?"*

*"Você está sem sair do interior do domicílio?"*

*"Nesse período teve alguma necessidade extrema de sair do domicílio?"*

1. Reforçar a necessidade do isolamento domiciliar considerando as condições de cada família e adaptando a sua realidade. Se o domicílio só possuir um quarto, fazer orientações quanto ao distanciamento necessário entre os moradores e o uso da máscara;

2. Se idoso que reside sozinho, ofertar o serviço de Teleacolhimento, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

3. Se houver dificuldades de isolamento por tipo de moradia, ofertar o serviço de Teleacolhimento, e caso seja aceito, marcar "SIM" no campo "Necessita de apoio emocional" e escrever a justificativa;

4. Se algum outro morador apresentar sintomas, orientar o acesso ao aplicativo Atende em Casa - Covid-19. Para consultar os desfechos e suas respectivas ações;

## 5. Dycovid: pessoas infectadas no 15º dia

Pessoas que desenvolveram sintomas, que receberam resultado positivo para pesquisa de Sars-CoV-2 (RT-PCR), que estão no 15º dia do início dos sintomas e que são usuárias dos aplicativos Dycovid e Atende em Casa.

**= (Pessoas com Risco Dycovid = 4) + (T=15)**

### 5.1. Roteiro de telemonitoramento no 15º dia de sintomas para pessoas infectadas;

5.1.1. Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento;

#### 5.1.2. Avaliar a presença de sintomas

*"Você ainda está apresentando algum sintoma?"*

*"Há quanto tempo não tem mais sintomas?"*

*"Quando foi o último dia que você teve (sintoma)...?"*

#### a. **SE usuário persistir com sintomas porém sem sinais de alerta e em isolamento domiciliar**

1. Orientar a permanecer em isolamento domiciliar até cessação dos sintomas (excetuando alterações do olfato ou paladar);

2. Ofertar novo exame de pesquisa de Sars-CoV-2 (RT-PCR);

3. Orientar o usuário a acessar o site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br), através do link de acesso que aparecerá na tela de finalização da telearientação, para agendamento do exame. Ele receberá a seguinte mensagem após a finalização do telemonitoramento:

a. Mensagem: "Indicação de realização de teste para Covid-19. Para realizar o agendamento do exame na rede municipal de saúde do Recife, acesse [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br), faça seu cadastro, indique o tipo de exame informado na telearientação, escolha a unidade e o dia de coleta."

b. Caso avalie que o usuário terá dificuldades para o agendamento, entre no site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) realize o agendamento para o usuário. Ao finalizar o agendamento informe e peça que o usuário anote as seguintes informações: o dia, o horário e a unidade de realização do exame.

4. Orientar o usuário a levar no dia agendado, como comprovação, o celular com o aplicativo Atende em Casa aberto na tela de finalização ou o *print* desta tela no Atende em Casa.

5. Informar que entraremos em contato em 3 dias para uma nova avaliação.

6. Informar que se houver piora ou surgirem novos sintomas poderá entrar novamente em contato conosco;

7. Oferecer apoio emocional e, caso a pessoa aceite, encaminhe para o Teleacolhimento.

8. Acolher e responder dúvidas do usuário.

9. Classificar como “VERDE” e marcar desfecho: “MONITORAMENTO DYCOVID: INDICAÇÃO DE EXAME.”

#### **b. SE estiver sintomático e com sintomas de alerta**

1. Acolher e responder dúvidas do usuário;

2. Proceda de acordo com o fluxo do Manual do Teleorientador para avaliar Sintomas de Gravidade e finalize classificando “VERMELHO” e selecionando o desfecho adequado para cada situação clínica: “IR A UNIDADE DE SAÚDE” ou “SAMU 192”.

#### **c. SE estiver sintomático e internado:**

1. Acolher e responder dúvidas do usuário;

2. Informar que entraremos em contato em 3 dias para uma nova avaliação;

3. Classificar como “VERMELHO” e marcar desfecho: “MONITORAMENTO: USUÁRIO SOB CUIDADOS NO SERVIÇO DE SAÚDE”.

#### **d. SE estiver assintomático há 72h ou mais:**

1. Informar sobre a conclusão do isolamento domiciliar;

2. Apoiar a necessidade de manter o distanciamento social (as recomendações são as mesmas da população geral, não há ainda evidência da duração e da qualidade de imunidade);

3. Acolher e responder dúvidas do usuário;

4. Classificar como “AZUL” e marcar desfecho: “MONITORAMENTO - DYCOVID: RECUPERADO”.

## **6. Dycovid: pessoas em risco nível 3 no 3º, 7º e 21º de acesso**

Ofertar aos usuários do Dycovid que tiveram contato com alguém infectado, por mais de 10 minutos em uma distância inferior a 3 metros no 3º, 7º e 21º dia de acesso à aplicação.

**= (Pessoas com Risco Dycovid = 3) + (T=3 ou T=7 ou T=21)**

### **6.1. Roteiro de monitoramento para pessoas com risco de infecção elevado no 3º, 7º e 21º dia do acesso;**

6.1.1. Se apresente e informe sobre o processo de monitoramento.

6.1.2. Explicar sobre o risco 3 de contato

a. O nível 3 significa que o usuário esteve a menos de três metros de pessoas que testaram positivo para o novo coronavírus por, no mínimo, dez minutos.

6.1.3. Realizar a seguinte pergunta: “Você apresenta (ou apresentou nos últimos sete dias) algum sintoma como tosse, febre, falta de ar, dor de garganta ou corpo mole?”

## a. Se resposta positiva (“Sim.”)

➤ Se presença de sintomas/sinais no momento do telemonitoramento, avaliar inicialmente a ocorrência de sintomas de gravidade ou descompensação de doença de base.

1. Se presença de sinais/sintomas de gravidade, oriente a pessoa da necessidade de encaminhamento, classifique como "VERMELHO", e selecione o desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE" ou se necessário o desfecho "SAMU" (proceda de acordo com as orientações do Manual de Teleorientação).

2. Se presença de sinais/sintomas de descompensação de doença de base com ausência de sinais de gravidade, classifique como "AMARELO" e selecione o desfecho "IR À UNIDADE DE SAÚDE". Oriente a pessoa sobre o motivo de encaminhamento.

3. Se ausência de sinais/sintomas de gravidade ou descompensação de doença de base:

➤ Ofertar exame de pesquisa de Sars-CoV-2 (RT-PCR).

a. Orientar o usuário a acessar o site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) para agendar o exame. Ele receberá a seguinte mensagem após a finalização do telemonitoramento:

➤ Mensagem: “Indicação de realização de teste para Covid-19. Para realizar o agendamento do exame na rede municipal de saúde do Recife, acesse [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br), faça seu cadastro, indique o tipo de exame informado na teleorientação, escolha a unidade e o dia de coleta.”

b. Caso avalie que o usuário tenha dificuldades para o agendamento, entre no site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) e realize o agendamento para o usuário. Ao finalizar o agendamento informe ao usuário e peça que anote as seguintes informações: o dia, o horário e a unidade de realização do exame.

c. Orientar o usuário a levar no dia agendado, como comprovação, o celular com o aplicativo Atende em Casa aberto na tela de finalização ou o print desta tela no Atende em Casa.

d. Informar que entraremos em contato em 3 dias para uma nova avaliação.

e. Acolher e responder dúvidas do usuário.

f. Classificar como “VERDE”, marcar desfecho: “MONITORAMENTO - DYCOVID: INDICAÇÃO DE EXAME” e orientar sobre o isolamento domiciliar.

## b. Se resposta negativa (“Não”) e estiver no 3º ou 7º dia de acesso

1. Informar que se a pessoa desenvolver sintomas, poderá fazer a autoavaliação dos sintomas quando desejar pelo aplicativo Atende em Casa.

2. Poderemos entrar em contato mais uma ou duas vezes para a avaliação do estado de saúde.

3. Acolher e responder dúvidas do usuário.

4. Orientar sobre o distanciamento social.

5. Classificar como “AZUL” e selecionar o desfecho: “DISTANCIAMENTO SOCIAL”.

## c. Se resposta negativa (“Não”) e estiver no 21º dia de acesso

➤ Ofertar Teste Rápido Sorológico.

1. Orientar o usuário a acessar o site [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) para agendar o exame. Ele receberá a seguinte mensagem após a finalização do telemonitoramento:

➤ Mensagem: “Indicação de realização de teste para Covid-19. Para realizar o agendamento do exame na rede municipal de saúde do Recife, <http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br>, faça seu cadastro, indique o tipo de exame informado na teleorientação, escolha a unidade e o dia de coleta.”

1. Caso avalie que o usuário terá dificuldades para o agendamento, entre no site <http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br> e realize o agendamento para o usuário. Ao finalizar o agendamento informe e peça que o usuário anote as seguintes informações: o dia, o horário e a unidade de realização do exame.

2. Reforçar que para a realização do exame é necessário estar assintomático por pelo menos 3 dias.

3. Orientar o usuário a levar no dia agendado, como comprovação, o celular com o aplicativo Atende em Casa aberto na tela de finalização ou o print desta tela no Atende em Casa.

4. Acolher e responder dúvidas do usuário.

5. Orientar sobre o distanciamento social.

6. Classificar como “AZUL” (se sem sintomas nos últimos 14 dias) e selecionar o desfecho: “MONITORAMENTO - DYCOVID: INDICAÇÃO DE EXAME”. Orientar sobre o distanciamento social.

## DINÂMICA DOS DESFECHOS NA APLICAÇÃO

Desfechos	Ação do Painel de Teleorientação	Ação no App do Usuário
<b>1. Monitoramento - Dycovid: Recuperado</b>	Usuário sai da demanda, finaliza período de monitoramento.	Mensagem: Você concluiu o período de isolamento domiciliar e se encontra recuperado. Importante manter as recomendações do distanciamento social: sair de casa apenas por necessidade e usando sempre máscara.
<b>2. Monitoramento - Dycovid: Indicação de exame</b>	Retorna para demanda em 72h.	Mensagem: Indicação de exame laboratorial para Covid-19. Para realizar o agendamento do exame na rede municipal de saúde do Recife, acesse <a href="http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br">http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br</a> , faça seu cadastro e solicite seu exame. Na unidade que realizará a coleta, como comprovação, leve seu celular com o aplicativo Atende em Casa aberto nesta tela de finalização ou o print da tela com esta mensagem.
<b>3. Monitoramento: Usuário sob cuidados no serviço de saúde</b>	Retorna para demanda em 48h.	Mensagem: Procure seguir as orientações dos profissionais do serviço de saúde onde você se encontra. Desejamos que você se recupere logo! Ao retornar para casa, você pode entrar em contato conosco no botão "Refazer avaliação".
<b>4. Monitoramento: Usuário não deseja monitoramento</b>	Sai da demanda	Mensagem: Sempre que desejar novo contato, estaremos disponíveis no botão "Refazer avaliação".
<b>5. Monitoramento: Usuário está sendo monitorado por equipe de saúde local</b>	Sai da demanda	Mensagem: Sempre que desejar novo contato, estaremos disponíveis no botão "Refazer avaliação".
<b>6. Monitoramento: Falecimento</b>	Sai da demanda	Sem mensagem.
<b>7. Monitoramento: Prolongamento do isolamento domiciliar</b>	Retorna para demanda em 72h.	Mensagem: Mantenha o isolamento domiciliar por três dias após o desaparecimento dos sintomas.

# TELEACOLHIMENTO

O Teleacolhimento tem como objetivo reduzir os impactos da pandemia do Covid-19 na saúde mental das pessoas diagnosticadas, suspeitas e/ou em isolamento social.

O serviço de Teleacolhimento, está vinculado ao aplicativo web “*Atende em Casa*” e será destinado aos usuários que acessarem o aplicativo, e, tiverem classificação de risco, amarela ou vermelha. Uma outra forma de acesso se dá após a classificação azul e verde, onde o usuário pode solicitar apoio emocional a partir de uma auto análise.

O serviço é ofertado por profissionais que desenvolvem seu trabalho por meio de uma escuta qualificada e ativa, bem como, afinidade com o campo da saúde mental e populações vulnerabilizadas.

Cada turno de atividade possui um supervisor que apoia o desenvolvimento do processo de trabalho, orienta as intercorrências e treina os teleacolhedores. Assim, o serviço é compartilhado e construído a partir de uma lógica territorial de cuidado.

## Orientações Gerais para realização do Teleacolhimento

### 1. ABRIR COMUNICAÇÃO

**Confirmar os dados e a identidade da pessoa atendida, se identificar, trazer o motivo da ligação e explicar o serviço.**

Exemplo: Bom dia/tarde, chamo-me \_\_\_\_\_ da Secretaria de Saúde e vou fazer o seu teleacolhimento. Você relatou no Atende em casa que está \_\_\_\_\_ (ansiosa, angustiada, etc). Mas antes de conversarmos sobre isso, gostaria de confirmar alguns dos seus dados.

### 2. INICIAR ESCUTA/AVALIAR NECESSIDADES

**a) Identificar o pedido de ajuda, apoio prático e emocional da pessoa.**

**Exemplo:** Como posso lhe ajudar? ... O que lhe preocupa? Como está afetando o seu dia?

**b) Perceber os recursos e situação da pessoa.**

**Exemplo:** Você está em quarentena? Isolamento social? Está com pessoas em casa?

**c) Identificar possíveis riscos sociais, para a saúde física e psicológica que podem afetar a pessoa com perguntas chaves:**

➤ Qualidade do Sono:

Como você vem dormindo? Está tendo insônia?

Em caso de dificuldade no sono, sugerir orientações abaixo:

Trabalhar e sugerir a Higiene do Sono com os seguintes pontos:

- Estabelecimento de um horário para dormir (sugerir horário habitual antes da pandemia);
- Evitar alimentos estimulantes (café, refrigerante, doces, chocolate, etc)
- Evitar dormir durante o dia;
- Diminuir luz do ambiente que irá dormir;
- Evitar uso de telas 30min antes do horário de dormir (celular, computador, televisão).

➤ Medicação:

Está tomando alguma medicação (prescrita ou não pelo médico) para diminuir os sintomas da ansiedade, medo, angústia, insônia?

### Resposta Positiva:

Questionar se é automedicação ou por prescrição médica.

- **Automedicação:** Verificar com o Residente de plantão as complicações clínicas existentes pela ingesta da medicação específica.
- **Prescrição médica:** Fortalecer o uso seguindo a indicação médica (periodicidade, quantidade).

### Resposta Negativa:

- Fortalecer o não uso por automedicação ou indicação de terceiros
- Ofertar estratégias fitoterápicas (chás) - Anexo 4

➤ Abuso de álcool e outras drogas.

Trabalhar redução de danos em casa de abuso de álcool e outras drogas:

Não fazer uso compartilhado; não sair de casa sob efeito; evitar ou diminuir quantidade se não estiver bem emocionalmente e/ou fisicamente;

Consumo de álcool: Alimentar-se durante a ingestão de bebidas, beber água (pode deixar um copo com água sempre ao lado);

Consumo de Tabaco: Usar filtros, evitar interação com outras drogas (inclusive medicações – sugira conversar com o médico que prescreve o remédio sobre a possibilidade de interação);

Consumo de Maconha: Usar papéis seda adequados, usar piteira individual, observar conservação e qualidade, não fumar pontas;

Consumo de Crack: Ter seu próprio cachimbo, dormir e se alimentar, beber água.

## Convívio Familiar

Está tendo apoio familiar? Como está a sua relação com seu companheiro/a, filho/a, familiares, vizinhança?

Observar se na resposta tem relatos de atritos, estresse e ou violência nessas relações.

Se a família possui crianças em casa, pode-se sugerir o uso do aplicativo gratuito "Criança em Casa da Prefeitura do Recife"

<http://criancaemcasa.recife.pe.gov.br>

## Autoviolência, pensamentos suicida e intenções suicidas:

Ficar atento a sinais de autoviolência, pensamentos suicida e intenções suicidas, por exemplo:

- Relato de pensamentos “errados” ou pensando “besteiras”.

Exemplo: Ultimamente eu venho pensando muita besteira.

- Relata ou expõe que a vida não vale mais a pena.

- Fazer relação de benefício com a morte.

Exemplo: Às vezes acho que é melhor morrer logo.

- Relatar vontade de sumir, desaparecer ou de morte.

Exemplo: Eu queria poder dormir e nunca mais acordar

Ao identificar os sinais acima ou intenções próximas, comunicar ao coordenador do turno para articulação de atendimento emergencial e monitoramento.

### d) Orientações Gerais (ansiedade, medo, angústia)

Propor uma rotina saudável para minimizar a ansiedade;

➤ Se tiver vontade de chorar em algum momento do dia, pode soltar o choro, se possível sonorizando, colocando para fora;

➤ Se der “frio na barriga”, pode colocar as mãos onde sente o frio e respirar, aquecendo essa região;

➤ Escolha fontes seguras para se informar sobre o coronavírus, referencialmente os boletins oficiais do Ministério da Saúde e Secretarias Estaduais ou Municipais;

➤ Separar apenas 2 momentos do dia para se informar;

➤ Descansar bem e não procurar informações sobre a doença antes de dormir.

Propor uma rotina prazerosa e de autocuidado (PARA QUEM TEM ACESSO A INTERNET E SMARTPHONE):

Propor uma rotina prazerosa e de autocuidado (PARA QUEM TEM ACESSO A INTERNET E SMARTPHONE):

➤ Sugerir atividade física (Exemplo: Aplicativo Movimenta Recife ou site [movimenta.recife.pe.gov.br](http://movimenta.recife.pe.gov.br));

➤ Sugerir assistir a lives de artistas de preferência;

➤ Se conectar com amigos e familiares por meios tecnológicos (Whatsapp, video chamadas etc);

➤ Reativar práticas ou hobbies criados antes da pandemia (crochê, pintura, bordado, leitura, filmes, séries, novelas etc);

➤ Sugerir o blog ou canal do Youtube de práticas integrativas do Recife:

[www.recifeintegrativo.blogspot.com.br](http://www.recifeintegrativo.blogspot.com.br) ou Youtube: Recife Integrativo

## Reafirmar as medidas de prevenção à Covid-19 e salientar a importância delas:

Ficar atento a sinais de autoviolência, pensamentos suicida e intenções suicidas, por exemplo:

➤ Relato de pensamentos “errados” ou pensando “besteiras”.

Exemplo: Ultimamente eu venho pensando muita besteira.

➤ Relata ou expõe que a vida não vale mais a pena.

➤ Fazer relação de benefício com a morte.

Exemplo: Às vezes acho que é melhor morrer logo.

➤ Relatar vontade de sumir, desaparecer ou de morte.

Exemplo: Eu queria poder dormir e nunca mais acordar

Ao identificar os sinais acima ou intenções próximas, comunicar ao coordenador do turno para articulação de atendimento emergencial e monitoramento.

## 3. FINALIZAÇÃO DA ESCUTA

Caso o telecoelhador tenha dificuldade em finalizar a escuta, após um tempo médio de 20 minutos, seguir essas orientações:

- Salientar a importância do conteúdo trazido pelo usuário;
- Questioná-lo sobre como ele prefere ir encerrando a conversa;
- Se possui alguma dúvida e gostaria de um maior esclarecimento;
- Se compreendeu os possíveis acordos realizados;
- Avisar do encerramento da escuta e agradecer a ligação.

## 4. ENCAMINHAMENTOS/DESFECHOS: SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE

a. Encaminhar para a RAPS Recife, quando identificar os seguintes pontos:

- Risco de suicídio
- Agitação psicomotora
- Episódios psicóticos
- Automedicação de psicotrópicos

**Consultar a rede RAPS Recife e seu funcionamento no [anexo 5](#).**

b. Encaminhar para a Rede de Proteção à Pessoas Vítimas de Violência:

Ao identificar casos e queixas de violência de gênero, contra a pessoa idosa, contra criança e adolescente, racismo e LGTBfobia.

**Consultar a rede de apoio, acolhimento e denúncia de pessoas vítimas de violência em Recife no [anexo 6](#).**

c. Encaminhar para a Rede de Assistência Social

Ao identificar que a causa da ansiedade advém por questões financeiras ou vulnerabilidade absoluta motivada pela pandemia.

**Expor os benefícios sociais emergenciais e rede de assistência social no [anexo 7](#).**

## 5. ENCAMINHAMENTOS/DESFECHOS: SECRETARIA ESTADUAL DE SAÚDE

a. Escuta realizada sem necessidade de encaminhamento

b. Orientar para a RAPS Pernambuco, quando identificar os seguintes pontos:

- Risco de suicídio
- Agitação psicomotora
- Episódios psicóticos
- Automedicação de psicotrópicos

**Consultar a rede RAPS e seu funcionamento no anexo 8.**

c. Orientar para a Rede de Proteção à Pessoas Vítimas de Violência:

Ao identificar casos e queixas de violência de gênero, contra a pessoa idosa, contra criança e adolescente, racismo e LGBTfobia.

**Consultar a rede de apoio, acolhimento e denúncia de pessoas vítimas de violência no estado no anexo 9.**

d. Encaminhar para a Equipe de Referência Diária:

Ao identificar necessidade de continuidade do cuidado encaminhar para avaliação pela equipe de referência diária, que poderá indicar: Escuta Psicoterápica, Atendimento Psiquiátrico e Acompanhamento Psicológico realizados pela equipe Acolhe SES. Podem ser utilizadas apenas uma ou mais ofertas para os usuários.

**Ao identificar que a causa da ansiedade advém por questões financeiras ou vulnerabilidade absoluta motivada pela pandemia, expor os benefícios sociais emergenciais e rede de assistência social no Anexo 8.**

## TRABALHO REMOTO - TELEORIENTAÇÃO E TELEMONITORAMENTO

O trabalho remoto durante a emergência em saúde pública devido a pandemia causada pelo Covid-19 tem sido incentivado e recomendado pelo Atende em Casa. Pode-se fazer o trabalho de teleorientação com a mesma qualidade do trabalho presencial em um ambiente mais seguro.

Antes de solicitar acesso ao trabalho remoto, é importante ter 30h de trabalho presencial supervisionado e verificar se os **pré-requisitos técnicos** estão contemplados:

- Computador com *webcam*;
- Fone de ouvido com microfone ou equipamento semelhante de melhor qualidade, não sendo indicado o uso do microfone e alto-falante integrados do próprio computador;
- Conexão de *internet* de banda larga (a partir de 10Mb ou 4G);
- Navegador *Google Chrome* instalado.

Para iniciar o seu trabalho, siga os passos (clique aqui para ver vídeos tutoriais):

1. Abrir o navegador *Google Chrome*, ir ao **Painel do Teleorientador** (<http://painel.atendeemcasa.com.br>) e fazer o acesso com seu *e-mail* e senha cadastrados.

2. Acessar a **Sala Digital** dos teleorientadores (*link* de acesso será enviado por e-mail ou por *WhatsApp* pela equipe de coordenação). A comunicação em tempo real é essencial para o trabalho de atendimento ao público. Assim como no ambiente presencial, podemos tirar dúvidas, reportar problemas e interagir com nossos colegas. Dessa forma, haverá uma sala virtual que conectará os teleorientadores durante seu turno de trabalho.

a. Verifique em qual sala você está escalada(o) a cada turno através da Escala de profissionais divulgada rotineiramente nos grupos de *WhatsApp*. As salas virtuais são identificadas como TR1, TR2 ou TR3 (TR: Trabalho Remoto);

b. Para evitar interferências, desative seu microfone antes de entrar nas salas virtuais e só habilite quando precisar falar com o grupo;

c. Caso apresente dúvidas ou ocorram situações que necessitem ser comunicadas para as referências da sala virtual ou demais colegas, dê preferência às mensagens pelo *chat* da sala virtual. Caso não obtenha sucesso, tente entrar em contato individual através do *WhatsApp* ou por chamada telefônica com algum colega ou emita um aviso sonoro através da habilitação do seu microfone na sala virtual falando, por exemplo, “*Por favor, quem puder verifique o chat*”. Lembre-se que, quando você utiliza o áudio nas salas virtuais, ele alcança todos os teleorientadores e faz interferência com aqueles que estejam em atendimento.

3. Antes de iniciar as teleorientações, revisar se as informações de consulta rápida e os documentos de apoio estão disponíveis. Recomenda-se que você tenha abas do *Google Chrome* abertas com os documentos de consulta rápida para facilitar seu trabalho. O *link* de acesso aos documentos de consulta rápida se encontra na descrição do grupo de *WhatsApp*. Caso tenha dificuldades para acessar, solicite o *link* no *chat* da Sala Digital ou solicite no grupo de *WhatsApp* “*Teleorientadores #AtendeEmCasa*”. Recomenda-se que os *links* sejam salvos como favoritos no navegador.

4. Lembre sempre da ordem de prioridades de contato:

a. Primeiro, videochamada;

b. Segundo, em caso de insucesso da videochamada, após dois minutos, entrar em contato por chamada telefônica através do botão “Fazer chamada telefônica”;

c. Em caso de insucesso ou algum problema técnico, reporte sempre à coordenação;

5. Lembrar que o trabalho remoto é apenas uma mudança de ambiente e dos recursos disponíveis para realizar o trabalho habitual. Os princípios, objetivos, ações e metas são os mesmos. Sempre que surgir alguma questão sobre o trabalho remoto, pergunte a si mesmo: “como eu faria no presencial”? Os recursos disponíveis no trabalho remoto permitem resolver quase a totalidade de todas as situações.

## Diretrizes para o trabalho remoto

Das salas digitais e referências:

- 1) Durante o trabalho remoto, os teleorientadores serão distribuídos em salas digitais no aplicativo de webconferência Google Meet;
- 2) Cada sala será coordenada por Referências de Sala, indicadas pela coordenação do serviço, que compartilham função de teleorientação e gestão do processo de trabalho. Em Recife, teremos uma referência médica e uma referência de enfermagem por cada sala digital.
- 3) As Referências de Sala são responsáveis por:
  - a) Abertura da sala digitais no Google Meet e compartilhamento dos convites para os outros teleorientadores do grupo;
  - b) Repasse das informações atualizadas pertinentes ao trabalho, via chat ou via reunião com áudio e vídeo;
  - c) Apoio para dúvidas, dificuldades e intercorrências que possam surgir durante o trabalho de teleorientação no grupo;
  - d) Realização de reunião em horário próximo ao término do expediente para recolher informações como dificuldades no processo de trabalho, queixas dos usuários, dúvidas e alimentar o consolidado dessas informações em planilha específica compartilhada com a coordenação;
  - e) No caso do turno da manhã, os atendimentos poderão ser finalizados às 12:45h para que todos estejam disponíveis para a reunião final com as referências de cada sala digital. Essa reunião se iniciará às 12:50h.
  - ii) No caso do turno vespertino, a reunião final acontecerá às 16h45 (para a sala 1), 17h (para a sala 2), 17h15 (para a sala 3). Após a reunião final do turno vespertino, os teleorientadores retornam para a realização das teleorientações até as 19h.
  - iii) As reuniões finais das salas digitais eventualmente podem ser suspensas de acordo com a avaliação das referências e das demandas do turno.
- e) Preencher frequência dos teleorientadores, informando sobre faltas e atrasos e registrar as justificativas e as pactuações sobre compensação da carga horária de acordo com o capítulo a seguir.

## Do trabalho do teleorientador

1. É obrigatória a presença de todos os teleorientadores nas suas respectivas salas digitais durante todo o expediente de trabalho, mesmo para aqueles que continuam em trabalho presencial na sede do Atende em Casa;
  - a. Caso haja algum problema de ordem maior que provoque a ausência ou o atraso do início do trabalho, o teleorientador deve entrar em contato antecipadamente com as referências de sala, informando sobre a situação;
  - b. Atrasos e faltas sem justificativa formal, ou seja, sem documento legal comprobatório, quando comunicados em tempo, poderão ser revertidos mediante reposição da carga horária pactuada com a coordenação e referência de sala a fim de evitar o registro de falta na frequência do profissional.
2. Durante os atendimentos, os teleorientadores devem manter seus microfones desativados no Meet, de maneira que não interfira nas teleorientações dos colegas;
3. Antes de iniciar o atendimento, o teleorientador deve revisar os repasses de atualizações compartilhados pela Referência de Sala no chat do Meet e pela coordenação no grupo de *Whatsapp* "*Informe #AtendeEmCasa*";
4. Caso haja necessidade de comunicação com as referências de sala ou demais colegas, o *chat* do Meet deve ser utilizado como ferramenta. Caso o teleorientador necessite de resposta imediata, pode lançar mão do uso do *Whatsapp* ou chamada telefônica diretamente para uma das referências de sua sala virtual, ou emitir um aviso sonoro através da habilitação do microfone e uma fala breve como "Por favor, olhem o *chat*", desabilitando logo em seguida novamente seu microfone;

5. Os atendimentos sempre devem ser iniciados pela demanda REGULAR e após esgotada a mesma, os teleorientadores podem se direcionar aos pacientes da demanda NOTURNA.

a. Evitar entrar em contato com os usuários da demanda NOTURNA antes das 8:00, muitos usuários se sentem incomodados de receber chamada telefônica neste horário.

6. Qualquer eventual problema do processo de trabalho remoto, como falhas e inconsistências no sistema, dificuldade de acesso do(a) teleorientador(a) no painel de atendimentos, problemas de conexão com a internet ou com a chamada telefônica via painel (VOIP), deve ser imediatamente reportado às referências das salas digitais, para serem solucionadas de modo breve.

7. O teleorientador deverá sempre registrar e informar às referências sobre situações de dificuldades de acesso (negativas de atendimento) relatadas pelo usuário, em unidades a que foram referenciados. O registro dessas negativas é padronizado de acordo com o (Quadro 1.)

Unidade:  
 Profissional/ setor que negou o atendimento:  
 Dia:  
 Horário:  
 Nome do usuário:  
 Telefone:  
 Relato do usuário:

Quadro 1 : Situações em que houve dificuldade de acesso (negativa de atendimento) nas unidades de referência ou SPAs.

8. É necessária a participação dos teleorientadores na reunião em horário próximo ao término do expediente. Essa reunião tem por finalidade recolher informações importantes, tais como: dificuldades no processo de trabalho, queixas dos usuários e demais dúvidas. A reunião em horário próximo ao término do expediente é organizada da seguinte maneira:

a. No caso do turno da manhã, os atendimentos poderão ser finalizados às 12:45h para que todos estejam disponíveis para a reunião final com as referências de cada sala digital. Essa reunião se iniciará às 12:50h;

b. No caso do turno da tarde, a reunião final acontecerá às 16h45 (para a sala 1), 17h (para a sala 2), 17h15 (para a sala 3). Após a reunião final do turno vespertino, os teleorientadores retornam para a realização das teleorientações até as 19h.

9. É necessário SAIR (fazer logout) do Painel de Atendimento nas seguintes situações:

- a. ao final de todo turno de atendimento;
- b. quando fizer a pausa para o horário de almoço (no caso dos plantonistas 12h/dia);
- c. quando precisar se ausentar (ir ao banheiro ou outras situações).

10. Para os profissionais no regime de trabalho de 12h de plantão por dia, recomendamos que efetue o horário de almoço antes da reunião final do turno da manhã ou depois dos informes iniciais repassados através das salas digitais do turno da tarde;

11. O deveres e direitos do teleorientador seguem as normas públicas estabelecidas. Em Recife, o Estatuto dos Funcionários Públicos do Município do Recife (Lei n 14.728/1985) e Regulamento sobre regime de trabalho na modalidade plantão (Portaria GAB/SS/PCR n 176/2011) são as referências.

a. Sobre pontualidade e assiduidade

I. Período de tolerância de 15 minutos a partir de horário de início do turno de trabalho.

II. Atrasos não justificados são registrados acima de 15 minutos do início do turno de trabalho.

1. Após duas reincidências no mês (três atrasos), é registrado uma falta na frequência do profissional.  
III. Após 1 hora do início do turno de trabalho, é registrada falta na frequência do profissional.

1. O trabalho remoto está em constante avaliação. Indicadores de avaliação de desempenho são produzidos pelo sistema diariamente.

2. A avaliação de desempenho do trabalho segue os seguintes indicadores:

- a. Assiduidade e pontualidade.
- b. Produtividade relacionada com a média de atendimento por teleorientador por dia.
- c. Qualidade do atendimento relacionada com as diretrizes do serviço e avaliação do usuário.

3. Os profissionais que não apresentarem suficiência na avaliação de desempenho poderão ser reconvocados para o trabalho presencial ou retornarem ao serviço de origem.

a. O trabalho presencial terá a finalidade de atualização supervisionada pela coordenação. Quando demonstrada aptidão nos protocolos e suficiência quanto ao manejo do sistema de trabalho, retornará ao trabalho remoto.

# TRABALHO REMOTO - TELEACOLHIMENTO

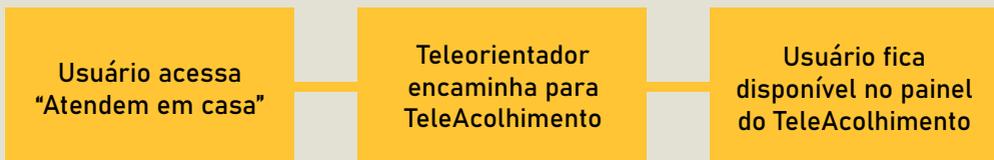
## Orientação para os profissionais do Teleacolhimento

### 1. PRÉ-REQUISITOS PARA O TRABALHO REMOTO NO TELEACOLHIMENTO

Para realizar o trabalho remoto, você precisará ter acesso aos seguintes pré-requisitos técnicos:

- Computador com *webcam*;
- Fone de ouvido com microfone ou equipamento semelhante de melhor qualidade, não sendo indicado o uso do microfone e alto-falante integrados do próprio computador;
- Conexão de internet de banda larga (a partir de 10 Mb ou 4G);
- Navegador Google Chrome instalado.

### 2. FLUXO DE ENTRADA NO TELEACOLHIMENTO



### 3. ACESSO A PLATAFORMA DO TELEACOLHIMENTO

Para acessar o Painel de Teleacolhimento do Atende em Casa, siga os seguintes passos:

- Abra o navegador Google Chrome em seu computador;

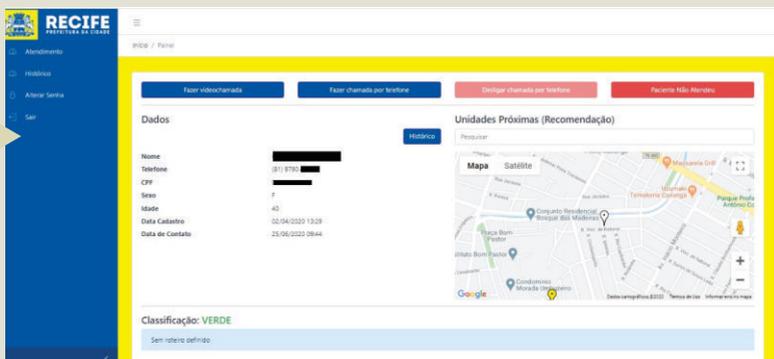
A imagem mostra a interface de login do sistema. À esquerda, há um formulário com o título "Entrar" e o subtítulo "Informe seu email e senha". O formulário contém dois campos de entrada: "E-mail ou CPF" e "Senha", ambos com ícones de usuário e fechadura, respectivamente. Abaixo dos campos, há um botão azul com o texto "Entrar". À direita, há uma área de branding com o brasão do Estado de Pernambuco, o texto "GOVERNO DO ESTADO PERNAMBUCO" e o slogan "MAIS TRABALHO, MAIS FUTURO.". Abaixo disso, há o brasão da Prefeitura da Cidade de Recife e o texto "RECIFE PREFEITURA DA CIDADE".

- Digite o endereço <https://painel.atendeemcasa.com.br/login/> e aguarde entrar no site;
- Digite o seu email no campo "login" e digite a sua senha no campo senha. A senha de primeiro acesso é "1234". Você poderá mudá-la após o primeiro acesso;
- Ao entrar no Painel de Teleacolhimento do Atende em Casa através de seu login, observe o seu nome e os *cards* de usuários disponíveis para atendimento:

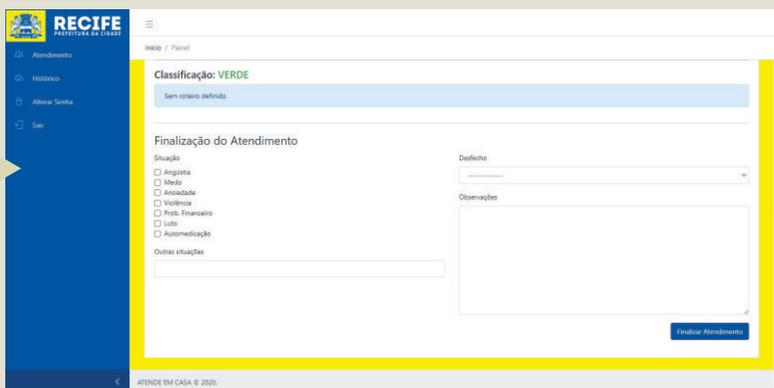
➤ Clique no botão "ATENDER" para iniciar o atendimento;



➤ Na parte superior da tela de atendimento, observe: os dados da pessoa; a localização da mesma e as Unidades de Saúde mais próximas; o botão "Histórico", através do qual é apresentado o histórico de atendimentos prévios.



➤ Na parte inferior da tela de atendimento há os campos a serem preenchidos pela pessoa que realiza o teleatendimento. Atente para marcar, obrigatoriamente, a Situação; selecione o Desfecho adequado, escreva o necessário em Observações. Por fim, clique em Finalizar o atendimento.



➤ Ao finalizar o atendimento, aparecerá a mensagem "Atendimento realizado com sucesso!". Observe a existência de outros cards relativos a pessoas aguardando teleatendimento.

The screenshot shows the RECIFE system interface. On the left is a blue sidebar with navigation options: Atendimento, Histórico, Alterar Senha, and Sair. The main content area has a yellow background and displays a green message box: "Atendimento realizado com sucesso!". Below this, there is a grey box with the text "Bem vindo(a):" followed by a redacted name. At the bottom, it says "ATENDE EM CASA © 2020".

➤ Caso o usuário não atenda a ligação inicial, tente mais duas vezes, com um intervalo de cinco minutos entre as ligações. Se mesmo assim, não obtiver êxito, marcar o campo vermelho:

**Paciente Não Atendeu**

The screenshot shows the RECIFE system interface with a yellow background. At the top, there are four buttons: "Fazer videochamada", "Fazer chamada por telefone", "Outrigar chamada por telefone", and "Paciente Não Atendeu". Below these are tabs for "Dados" and "Histórico". The "Dados" section shows fields for Name, Telephone, CPF, Sexo, Idade, Data Cadastro, and Data de Contato. To the right is a "Mapa" section with "Unidades Próximas (Recomendação)" and a map showing various locations. At the bottom, it shows "Classificação: VERDE" and "Sem relatório definido".

➤ Ao final do expediente, você poderá tentar novamente a ligação, indo no seu histórico e procurando pelo nome do usuário e clicando no botão

**Refazer Atendimento**

The screenshot shows the RECIFE system interface with a yellow background. At the top, there are buttons for "Fazer videochamada", "Fazer chamada por telefone", "Outrigar chamada por telefone", and "Paciente Não Atendeu". Below these are tabs for "Atendimentos" and "Histórico". The "Atendimentos" section shows a form for "Data Início" and "Data Término". Below the form is a table with columns: Nome, Data Atendimento, Telefone, Idade, and Ações. The table contains two rows of data, each with a "Refazer Atendimento" button.

Nome	Data Atendimento	Telefone	Idade	Ações
Danielo [redacted]	02/06/2020 09:27	(011) [redacted]	39	Refazer Atendimento
Danielo [redacted]	02/06/2020 08:54	(011) [redacted]	39	Refazer Atendimento

At the bottom, it says "ATENDE EM CASA © 2020".

## 4. MEDIDAS DE CUIDADO NO TRABALHO REMOTO

- O turno da manhã inicia às 8h00 e finaliza às 12h00. O da tarde inicia às 13h00 e vai até às 17h00;
- Lembrem-se sempre de levantar-se, beber água e ir ao banheiro, sempre que necessário;
- Evite interferências. Tente minimizar as interferências domésticas, escolhendo um local silencioso e isolado para realizar as ligações com foco e tranquilidade. Este ambiente deve dispor do maior isolamento acústico possível para que ruídos externos não atrapalhe a sua comunicação com o usuário.
- Ao longo do expediente, não esqueça de se levantar, realizar alongamentos e beber água.;
- Orientações fonoaudiológicas para o trabalho remoto:

<https://drive.google.com/file/d/1JAtQfDOO4C8Ervr7BPjtijqTcQYA6qNL/view?usp=sharing>

## 5. CASO ATENDA TRABALHADORES DA SAÚDE OU SERVIÇOS ESSENCIAIS

c) EXISTE ALGUM TIPO DE ATENDIMENTO PARA DAR ORIENTAÇÕES EM SAÚDE AOS SERVIDORES ESTADUAIS?



Obs: O aconselhamento em saúde é para atendimento dos servidores cadastrados no SASSEPE

7

Secretaria de Saúde  
PERNAMBUCO

- Outras opções de cuidado
- Servidor estadual:
- Servidor estadual:

Orientações para testagem de trabalhadores e seus contatos domiciliares suspeitos de Covid-19.



### Quem deve testar para COVID – 19?

- \* Profissionais de saúde com sintomas respiratórios (sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse OU dor de garganta OU coriza OU dificuldade respiratória)
- \* Profissional da segurança pública em atividade com sintomas respiratórios (sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse OU dor de garganta OU coriza OU dificuldade respiratória) e que atualmente esteja sem sintomas
- \* Contatos domiciliares de profissionais de saúde e de segurança pública em atividade, que apresentaram sintomas respiratórios (sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse OU dor de garganta OU coriza OU dificuldade respiratória) e que atualmente esteja sem sintomas
- \* Profissionais que trabalhem na área de saúde (Auxiliar de recepção, Apoio Administrativo, Auxiliar de Serviços Gerais, Dignitários, Motoristas, entre outros.) com sintomas respiratórios (sensação febril ou febre, mesmo que relatada, acompanhada de tosse OU dor de garganta OU coriza OU dificuldade respiratória)
- \* Usuários do aplicativo Atende em Casa/DyCovid (Risco 03)

Observação! Os testes são destinados para os servidores da rede municipal de saúde, de segurança pública em atividade, os seus contatos domiciliares e os Usuários do Aplicativo Atende em Casa/DyCovid (Risco 03). Os profissionais de saúde da rede privada em que o serviço não forneça o exame deverá levar a declaração da chefia imediata com esta informação e comprovante de residência.

A realização de exames RT PCR e testes rápidos para diagnóstico da Covid-19 foram ampliados, inicialmente, para os profissionais que trabalham em serviços essenciais, alcançando depois, todos os sintomáticos ou pessoas que já tiveram sintomas. O agendamento é através do link: [www.testecovid19.recife.pe.gov.br](http://www.testecovid19.recife.pe.gov.br) e nos demais municípios, por meio da teleorientação realizada pela equipe do estado.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Protocolo de Manejo Clínico do Coronavírus (Covid-19) na Atenção Primária à Saúde - Versão 9**. [S. l.]: Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Ministério da Saúde. Brasil., 2020.

COHEN, P. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Outpatient management in adults. In: ELMORE, J. G.; KUNINS, L. (org.). UpToDate. Waltham, MA: **UpToDate**, 2020. E-book.

CUNHA, J. A. **Manual da versão em português das Escalas Beck**. São Paulo: Casa do Psicólogo, 2001. E-book.

GREENHALGH, T.; KOH, G. C. H.; CAR, J. Covid-19: a remote assessment in primary care. **BMJ**, [S. l.], v. 368, p. m1182, 2020.

MCINTOSH, K. Coronavirus disease 2019 (COVID-19): Epidemiology, virology, and prevention. In: HIRSCH, M. S.; BLOOM, A. (org.). **UpToDate**. Waltham, MA: UpToDate, 2020. E-book.

SECRETARIA DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS. **Guia de Orientações para o Enfrentamento da Pandemia de Covid-19 Orientações Voltadas À Rede De Atenção Primária À Saúde (APS) de Florianópolis/SC**. [S. l.]: SECRETARIA DE SAÚDE FLORIANÓPOLIS, 2020 a.

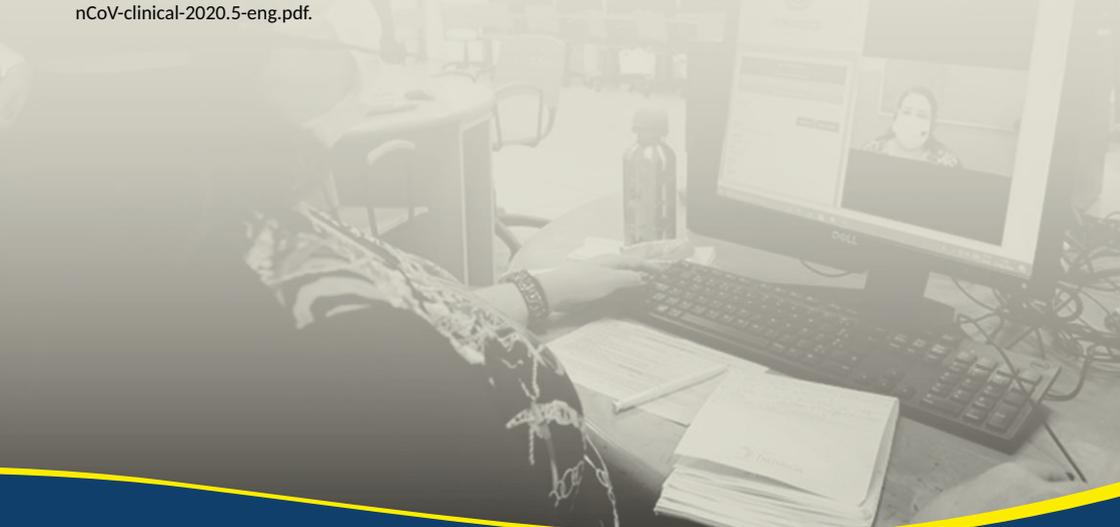
SECRETARIA DE SAÚDE DE FLORIANÓPOLIS. **Orientações para Manejo do Paciente com Suspeita de Covid-19 e com Sintomas Respiratórios Graves Na APS**. [S. l.]: Secretaria de Saúde de Florianópolis, 2020 b.

SECRETARIA DE SAÚDE DE PERNAMBUCO. **FLUXO DE ATENDIMENTO PARA CASOS SUSPEITOS COVID - 19 SECRETARIA DE SAÚDE DO ESTADO DE PERNAMBUCO INFORMA: - Prefeitura Municipal de Floresta**. [s. l.], 2020. Disponível em: <http://floresta.pe.gov.br/fluxo-de-atendimento-para-casos-suspeitos-covid-19-secretaria-de-saude-do-estado-de-pernambuco-informa/>. Acesso em: 9 jul. 2020.

SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE. **Atualização do Protocolo de Assistência e Manejo Clínico da COVID-19 na Atenção Primária à Saúde do Município do Recife - Versão 4**. [S. l.]: Secretaria de Saúde do Recife, 2020 a. Disponível em: <http://www.susrecife.com.br/2020/05/documentos-normativos-organizacao-da.html>. Acesso em: 9 jul. 2020.

SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE. **Atualização do Protocolo de Assistência e Manejo Clínico da COVID-19 na Atenção Primária à Saúde do Município do Recife - Versão 2**. [S. l.]: Secretaria de Saúde do Recife, 2020 b. Disponível em: <http://www.susrecife.com.br/2020/05/documentos-normativos-organizacao-da.html>. Acesso em: 9 jul. 2020.

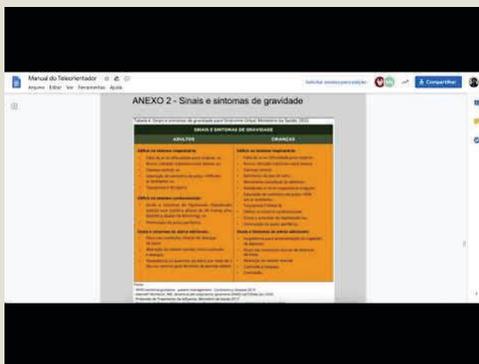
WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Clinical management of COVID-19: interim guidance, 27 May 2020**. [S. l.]: World Health Organization, 2020. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/332196/WHO-2019-nCoV-clinical-2020.5-eng.pdf>.



## APÊNDICE 1 - Vídeos tutoriais

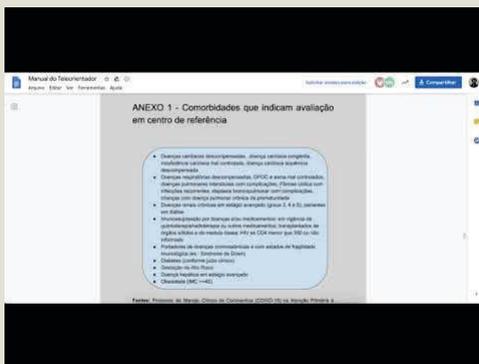
- Como realizar e registrar a teleorientação de uma pessoa com classificação:

"VERMELHO": <https://youtu.be/iFfw8QdSGoU>



- Como realizar e registrar a teleorientação de uma pessoa com classificação:

"AMARELO": <https://youtu.be/KccdvyjZ31c>



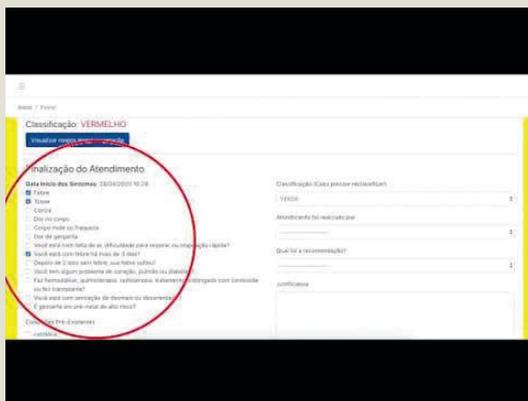
- Como acessar o Painel do Teleorientador:

<https://youtu.be/6hM-gE2nB1Y>



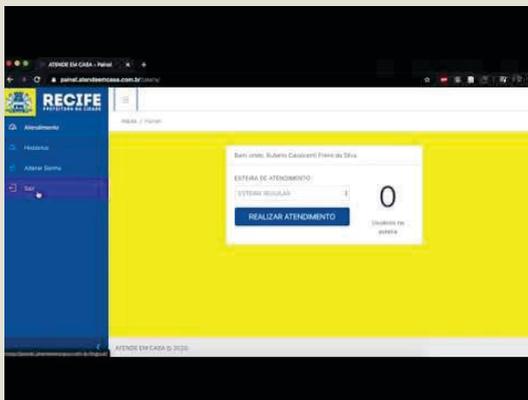
➤ Como realizar a teleorientação:

<https://youtu.be/E5z3eS-Rp24>



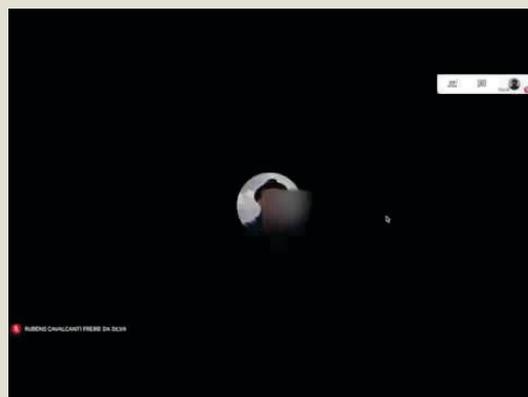
➤ Usando o menu do painel do teleorientador:

<https://youtu.be/m2qR52de81k>



➤ Como usar a sala digital do Google Meet:

<https://youtu.be/IWQ6IoSPqHY>



## APÊNDICE 2 – Roteiro de avaliação de sintomas de gravidade

### Dispneia

Inicie a avaliação solicitando para o usuário descrever a sua dispneia. Utilize as seguintes perguntas (GREENHALGH; KOH; CAR, 2020):

1. "Me explique como é a sua sensação de falta de ar/dificuldade para respirar" OU "Como está sua respiração hoje?"
2. Você respira mais rápido ou com maior dificuldade mesmo quando está sentado em repouso?

Avalie a facilidade e o conforto do usuário ao falar durante a conversa:

- Frases entrecortadas e pausas para respirar ao falar cada palavra se PRESENTES no contexto de um quadro clínico suspeito ou
- DISPNEIA ao REPOUSO ou
- Uso significativo de musculatura acessória visualizado em videochamada

podem indicar **Dispneia Grave** - considere orientar a pessoa a Chamar o SAMU ou encaminhar I SPA.

**Se pessoa sem sinais de dispneia grave prossiga com as seguintes perguntas:**

3. Consegue realizar as atividades que costuma realizar habitualmente? OU O que o deixa sem fôlego agora que não o deixava sem fôlego ontem?
4. Que atividades que você costumava realizar habitualmente agora estão fazendo você sentir falta de ar quando realiza? OU O que você poderia fazer ontem e não pode fazer hoje?
5. Essa dispneia piorou nos últimos um, dois ou três dias?

Se limitação para realizar atividades de vida diária (preparar alimentos ou outras atividades leves em casa) ou falta de ar que limita a capacidade de subir escadas sem parar para descansar podem indicar Dispneia Moderada. Dispneia leve não costuma interferir nas atividades de vida diária.

Se SIM para qualquer uma das questões 3, 4 e 5 acima, pode indicar **Dispneia Moderada** - considere indicar avaliação presencial nas Unidades centralizadas de Referência para Covid-19. Lembre-se se sábado, domingo ou feriado encaminhar para SPA.

**Se pessoa sem sinais de dispneia moderada prossiga com a seguinte questão:**

6. Já "cansou" alguma outra vez? Se sim, avaliar outras causas de dispneia, IC, DPOC, Asma, Pneumonia e Ansiedade. Se descompensadas encaminhar para Unidades centralizadas de Referência para Covid-19. Lembre-se se sábado, domingo ou feriado encaminhar para SPA.

**Se pessoa sem sinais de dispneia prossiga com as seguintes questões:**

7. Essa falta de ar é o tempo todo ou ela vai e volta? (ansiedade geralmente apresenta dispneia episódica / que aparece e desaparece sem relação com esforço físico);
8. Dura quanto tempo? (ansiedade geralmente dura entre 10 e 30 minutos);
9. Faz uso de medicação para ansiedade, depressão ou algum outro transtorno mental?

**Caso avalie que a dispneia é desencadeada pela ansiedade e não se relaciona com o quadro clínico suspeito para infecção por Covid-19, orientar para o serviço de Teleacolhimento.**

**Caso tenha dúvida se é uma dispneia por ansiedade, considere encaminhar para avaliação presencial nas Unidades de Referência Covid-19 - Lembre-se se sábado, domingo ou feriado encaminhar para SPA.**

## Sensação de desmaio ou desorientação

1. Você já tinha este sintoma (desmaio/desorientação) antes do problema de saúde que você apresenta agora?
2. Você faz uso de alguma medicação para este problema? (desmaio/desorientação)?

**Se sim para alguma dessas perguntas,** considere outras condições prévias, por exemplo quadros de tonturas causados por VPPB (Vertigem Posicional Paroxística Benigna), instabilidade, pré-síncope (tente diferenciar uma situação de hipofluxo cerebral com irritações do labirinto sempre associando ao quadro clínico)

Caso avalie que se relaciona com alteração do estado mental: confusão, mudança de comportamento, dificuldade para despertar; ou outros sinais de hipoperfusão ou hipóxia como queda, hipotensão - considere orientar a pessoa a Chamar o SAMU ou encaminhar para SPA.

## APÊNDICE 3 - Perguntas-chave para avaliação de sintomas e comorbidades

### Perguntas-chave para avaliação de sintomas:

#### FEBRE

- Você precisou tomar remédio pra melhorar?
- Você mediu a temperatura? Qual foi a maior?
- Quando começou a febre?
- Quando foi a última febre?
- De quanto em quanto tempo ela volta? (intervalo)

#### ASTENIA

- Essa fraqueza impede fazer as coisas de casa? Deixa de cama?
- Quando você adoece é comum sentir fraqueza ou é a primeira vez?
- De 0 a 5 qual a sua disposição para levantar da cama e fazer as atividades da casa?

### Perguntas-chave para avaliação de comorbidades (condições de gravidade);

Avaliar o grau de confiança da informação através da facilidade do usuário se expressar e compreender as orientações (grau de instrução).

Avaliar se existe descompensação em curso, sugerimos algumas perguntas que podem ajudar a esclarecer. Se dúvida, considerar descompensação.

### Perguntar se a comorbidade está produzindo sintomas no momento (sintomas comuns de exacerbação das doenças);

- Como/quando foi a última consulta com o médico assistente?
- Nesta consulta, houve mudança da medicação?
- Usa mais que uma droga para o controle da doença?
- Tem internamentos recentes? Último internamento?

### Se a (problema de coração, pulmão ou diabetes);

- O que seu médico lhe falou sobre seu problema no coração, pulmão ou o tipo de diabetes?
- Seu problema de saúde lhe impede de realizar suas atividade de rotina?
- Você precisou se aposentar pelo seu problema de saúde?

### Se B (Hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, transplante ou tratamento prolongado com corticóide);

- Faz uso no momento?
- Há quanto tempo suspendeu?
- Qual o tratamento que você faz? Quais medicações usa?

### Se C (Gestante em pré-natal de alto risco);

- Onde está fazendo o pré-natal?
- Seu médico ou enfermeira lhe explicou porque sua gestação é de alto risco?

Figura 1

**Início**

**Você não tem sintomas de síndrome gripal!**

 Milton José Matogrosso  
 45785238020  
 (81)9000-0000

**CONCLUÍDO** 

É importante não descuidar das medidas de prevenção. Lave as mãos frequentemente com água e sabão, ou limpe com álcool gel 70%. Cubra a boca e nariz com um lenço de papel ao tossir e espirrar, e jogue no lixo após o uso, ou proteja com o antebraço (nunca usar as mãos). Não compartilhe objetos de uso pessoal. Saia de casa apenas em caso de extrema necessidade! Obrigado por utilizar o aplicativo. Compartilhe com seus amigos e familiares.

**REFAZER AVALIAÇÃO**

[Veja aqui se você se enquadra nos critérios para realização de testes para COVID 19.](#)

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleatendimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Figura 2

## Gostaria de fazer atividades físicas e de práticas integrativas on line?

Acesse as mídias sociais abaixo e receba orientações dos profissionais de Educação Física do Programa Academia da Cidade e profissionais das Práticas Integrativas e Complementares da Prefeitura do Recife

### Programa Academia da Cidade

 [pacrecife](#)

 [Academia da Cidade - Recife](#)

### Política Municipal de Práticas Integrativas e Complementares

 [recifeintegrativo](#)

 [youtube.com/recifeintegrativo](https://youtube.com/recifeintegrativo)

 [recifeintegrativo.blogspot.com](https://recifeintegrativo.blogspot.com)

Figura 3

Início

**Você tem sintomas gripais leves!**

 Gilberto Moreira Veloso  
 73903476005  
 (90) 00000000

**CONCLUÍDO** 

Você e sua família devem permanecer em isolamento em casa por 14 dias a partir do início dos sintomas. Nesse período, evite contato social com outras pessoas. Caso haja piora dos sintomas ou surgimento de sinais de alerta, responda novamente as perguntas clicando no botão abaixo. \*isso não se constitui de um diagnóstico.

**REFAZER AVALIAÇÃO**

[Veja aqui se você se enquadra nos critérios para realização de testes para COVID 19.](#)

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Recomendações:

Figura 4

**Início**

**Se possível, permaneça nesta tela até entrarmos em contato com você!**

 **Simone De Bela Vista**  
 **87726426020**  
 **(81) 900000000**

 **AGUARDE...** 

**Você é o 1.º da fila**  
Assim que sua vez chegar o botão abaixo ficará ativo e clicando nele você deve aguardar o profissional de saúde na video chamada.

**falar com profissional de saúde**

**Você apresenta sintomas que podem necessitar de mais atenção, entraremos em contato com você pelo canal de comunicação indicado. Aguarde o nosso contato.**

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Figura 5

**Início**

**Se possível, permaneça nesta tela até entrarmos em contato com você!**

 **Simone De Bela Vista**  
 **87726426020**  
 **(81) 90000000**

**CONTATANDO...** 

falar com profissional de saúde

ou aguarde contato pelo número  
**(81) 3555-4625**

Você apresenta sintomas que podem necessitar de mais atenção, entraremos em contato com você pelo canal de comunicação indicado. Aguarde o nosso contato.

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Figura 6


Menu / Filtros

Fazer videochamada

Fazer chamada por telefone

Criar chamada por telefone

Fazer vídeo Atendeo

**Dados**

Nome	Tecno
Telefone	(11) 9000-0000
CPF	4830933032
Sexo	M
Idade	34
Data Cadastro	23/06/2020 16:37
Data de Criação	23/06/2020 16:42
Município	Recife

**Unidades Próximas (Recomendação)**

Proximidade



**Classificação: VERMELHO**

**Finalização do Atendimento**

Sede Início dos Sintomas: 23/06/2020 16:42

Físico  
 Toxicológico  
 Contato  
 Outro (especificar)

Contato não realizado  
 Direto ao ponto  
 Atendimento de última hora (aviso)

Você está com febre há mais de 48h?  
 Você está com febre há mais de 48h?  
 Você tem algum problema de circulação, também ou malária?  
 Você está com vertigem, náusea, vômito, tontura, tórax prolongado com contatos ou foi transportado?  
 Você está com vertigem de decubito ou desorientado?  
 É possível em pré-cuidar de alto risco?

**Condições Pré-Existentes**  
 Diabetes  
 Hipertensão  
 Obesidade  
 Síncope  
 TDAH  
 Insuficiência cardíaca  
 Imunossupressão

**Outras Condições**

Classificação (Caso precise reclassificar)

VERMELHO

Atendimento foi realizado por

Qual foi a recomendação?

Justificativa

Reclassificação de Apoio Simultânea

Figura 7

The screenshot displays the 'ATENDE EM CASA' web application interface. The browser address bar shows the URL: `panelhomolog.atendeemcasa.com.br/users/p3saCrW66tq9MgUKngf1/`. The application header includes the Recife City logo and the text 'RECIFE PREFEITURA DA CIDADE'. A left sidebar contains navigation options: Atendimento, Histórico, Alterar Senha, Profissionais APS, Configurações, and Sair.

The main content area is titled 'Início / Painel' and features four action buttons: 'Fazer videochamada', 'Fazer chamada por telefone', 'Desligar chamada por telefone', and 'Paciente Não Atendeu'. Below these is the 'Dados' section for a patient named Tássia, with fields for Name, Telephone, CPF, Sex, Age, Registration Date, Contact Date, and Municipality. The 'Unidades Próximas (Recomendação)' section includes a search bar and a map showing nearby locations like Bunker Coworking, CPRH Agência Estadual de Meio Ambiente, and Associação Espírita Casa dos Humildes.

**Dados**

Dados	
<a href="#">Histórico</a> <a href="#">Editar Dados</a>	
Nome	Tássia
Telefone	(81) 90000-000
CPF	48309555032
Sexo	F
Idade	34
Data Cadastro	23/06/2020 16:37
Data de Contato	23/06/2020 16:42
Município	Recife

**Unidades Próximas (Recomendação)**

Pesquisar

Mapa Satélite

Restaurante Wagon House - 535

Bunker Coworking Casa Forte

le Jambo getariano Mariana - 55

CPRH Agência Estadual de Meio Ambiente

Rua Jooza Odebrecht

Bistrô do Wal

Associação Espírita Casa dos Humildes

Uf - Santana

Rio Capibaribe

Google

Dados cartográficos ©2020 Termos de Uso Reportar erro no mapa

**Classificação: VERMELHO**

[Visualizar roteiro de teleorientação](#)

Figura 8

ATENDE EM CASA - Painel

Não seguro | painelhomolog.atendeemcasa.com.br/users/p3saCrW66tq9MgUKngf1/

**RECIFE**  
PREFEITURA DA CIDADE

Atendimento  
Histórico  
Alterar Senha  
Profissionais APS  
Configurações  
Sair

Início / Painel

**Classificação: VERMELHO**  
Visualizar roteiro de teleorientação

**Finalização do Atendimento**

Data Início dos Sintomas: 20/06/2020 16:42

Febre  
 Tosse  
 Coriza  
 Dor no corpo  
 Corpo mole ou fraqueza  
 Alteração do olfato e/ou paladar  
 Dor de garganta  
 Você está com falta de ar, dificuldade para respirar ou respiração rápida?  
 Você está com febre há mais de 3 dias?  
 Depois de 2 dias sem febre, sua febre voltou?  
 Faz hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, tratamento prolongado com corticóide ou fez transplante?  
 Você está com sensação de desmaio ou desorientado?  
 É gestante em pré-natal de alto risco?

Condições Pré-Existentes

cardíaca  
 pulmonar  
 diabética  
 renal  
 hepática  
 oncológica  
 Imunossupressão

Outras Condições

Classificação (Caso precise reclassificar)

VERMELHO

Atendimento foi realizado por

.....

Qual foi a recomendação?

.....

Justificativa

.....

Necessita de Apoio Emocional

.....

Finalizar Atendimento

Figura 9

**RECIFE**  
PREFEITURA DA CIDADE

Início / Painel

### Finalização do Atendimento

Data Início dos Sintomas: 06/07/2020 14:10

Febre  
 Tosse  
 Coriza  
 Dor no corpo  
 Corpo mole ou fraqueza  
 Alteração do olfato e/ou paladar  
 Dor de garganta  
 Você está com falta de ar, dificuldade para respirar ou respiração rápida?  
 Você está com febre há mais de 3 dias?  
 Depois de 2 dias sem febre, sua febre voltou?  
 Você tem algum problema de coração, pulmão ou diabetes?  
 Faz hemodiálise, quimioterapia, radioterapia, tratamento prolongado com corticóide ou fez transplante?  
 Você está com sensação de desmaio ou desorientado?  
 É gestante em pré-natal de alto risco?

Condições Pré-Existentes

cardíaca  
 pulmonar  
 diabetes  
 renal  
 hepática  
 oncológica  
 imunossupressão

Outras Condições

Classificação (Caso precise reclassificar)

VERDE

Atendimento foi realizado por

VÍDEO CHAMADA

Qual foi a recomendação?

ISOLAMENTO DOMICILIAR

Justificativa

NÃO  
 SIM

Precisa de Apoio Emocional

Finalizar Atendimento

Figura 10

**Início**

**Permança em isolamento domiciliar até se recuperar completamente**

 Maria Bethânia Costa  
 06367119000  
 (90) 00000000

**REALIZADO** 

Você e sua família devem permanecer em isolamento em casa por 14 dias a partir do início dos sintomas. Nesse período, evite contato social com outras pessoas. Caso haja piora dos sintomas ou surgimento de sinais de alerta, responda novamente as perguntas clicando no botão abaixo.

**REFAZER AVALIAÇÃO**

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

**Recomendações:**

Figura 11

**Início**

**Você precisa de cuidados especializados. Procure a unidade indicada abaixo.**

 Simone De Bela Vista  
 87726426020  
 (81) 90000000

**UNIDADE** 

**Policlínica Albert Sabin**  
Utilize máscara durante todo o trajeto.

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleatendimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

**Recomendações:**

Figura 12

Início

**Você precisa de cuidados especializados. Procure a unidade indicada abaixo.**

👤 Mariele Santos  
☎ 63943074080  
📞 (81) 90000000

**UNIDADE** 

Policlínica Albert Sabin  
Utilize máscara durante todo o trajeto.

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleatendimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Recomendações:

Figura 13

Início

**Procure atendimento urgente! Ligue 192 (SAMU)**

 José Alberto  
 24792910064  
 (81) 90000000

**REALIZADO** 

Utilize máscara durante todo o trajeto.

**Gostaria de apoio emocional?**

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre **8h e 17h**, de segunda a sexta-feira.

**APOIO EMOCIONAL**

Recomendações:

Figura 14

The image shows a mobile application interface with a blue header labeled "Início". Below the header, a red banner contains the text: "Se possível, permaneça nesta tela até entrarmos em contato com você!". Underneath, the user's name "Dandara Silva" is displayed with a person icon, followed by two phone numbers: "69533648074" and "(81) 90000000". A red progress bar with a circular icon and the text "AGUARDE..." indicates the user's position in the queue. Below the progress bar, it says "Você é o 1º da fila" and "Assim que sua vez chegar o botão abaixo ficará ativo e clicando nele você deve aguardar o profissional de...". A white pop-up dialog box is centered on the screen with the title "Gostaria de apoio emocional?". The dialog contains the text: "Um profissional especializado entrará em contato com você para prestar atendimento acerca de eventuais questões emocionais." and two buttons: "NÃO" and "SIM". Below the pop-up, the main screen text is partially visible: "Você apresenta... atenção, entrare... comunicação in... sintomas se agrava... próxima." At the bottom of the screen, a large blue button is labeled "APOIO EMOCIONAL".

Início

Se possível, permaneça nesta tela até entrarmos em contato com você!

Dandara Silva  
69533648074  
(81) 90000000

AGUARDE...

Você é o 1º da fila

Assim que sua vez chegar o botão abaixo ficará ativo e clicando nele você deve aguardar o profissional de

Gostaria de apoio emocional?

Um profissional especializado entrará em contato com você para prestar atendimento acerca de eventuais questões emocionais.

NÃO SIM

Você apresenta... atenção, entrare... comunicação in... sintomas se agrava... próxima.

Gostaria de apoio emocional?

Um profissional especializado entrará em contato com você. O teleacolhimento da secretaria de saúde do Recife funciona entre 8h e 17h, de segunda a sexta-feira.

APOIO EMOCIONAL

## Figuras das Recomendações

## Recomendações:



**Fique em casa  
sempre que  
possível.**

**Lave as mãos com  
frequência com  
água e sabão ou  
higienize com  
álcool.**



**Evite tocar nos olhos,  
nariz e boca com as  
mãos não lavadas.**

**Mantenha os  
ambientes bem  
ventilados e evite  
compartilhar objetos  
de uso pessoal.**





Evite contato próximo com pessoas resfriadas ou que estejam com sintomas de gripe.

Recomenda-se aos idosos e doentes crônicos que restrinjam contato social como viagens, cinema, shoppings, shows e demais locais com aglomeração.



Em caso de dúvidas, ligue para a ouvidoria de saúde disponível na sua localidade.



OUVIDORIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
**0800 281 1520**

Ouvidoria-Geral do SUS  
Telefone: 136

## APÊNDICE 5 – Protocolo de sinais de alerta para Depressão

Inventário Beck de Depressão (CUNHA, 2001)

Objetivo: Apoiar o teleorientador na avaliação de usuários com sinais e sintomas depressivos e facilitar encaminhamentos.

Caso necessite, observar se os indicativos abaixo aparecem na narrativa do usuário. Lembrando que todo o olhar deve ser entendido dentro do contexto do usuário.

1. Sensação de tristeza a muitos dias
2. Desencorajamento quanto ao futuro
3. Sensação de fracasso
4. Perda de satisfação com as coisas que costumava fazer
5. Sente-se culpado boa parte do tempo
6. Desejo de ser punido
7. Duras críticas sobre si mesmo
8. Ideação suicida
9. Alterações de choro (mais ou menos do que o habitual)
10. Perda de interesse pelas pessoas
11. Dificuldades em tomar decisões
12. relação negativa com a aparência.
13. Dificuldades de concentração e em executar tarefas
14. Alterações no sono
15. Sensação de cansaço físico
16. Alterações de apetite
17. Alterações de peso
18. Perda do interesse sexual

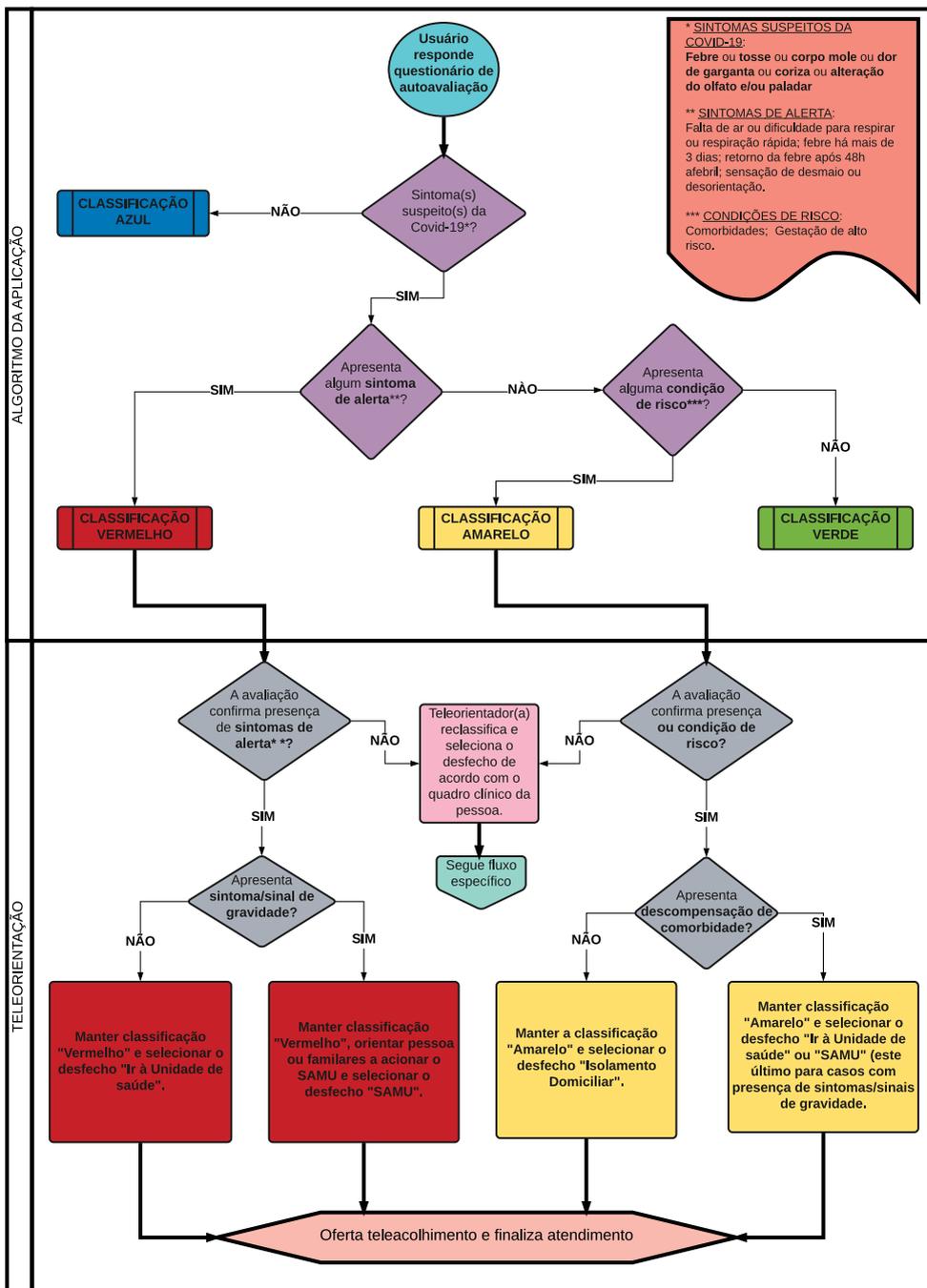
## APÊNDICE 6 – Protocolo de sinais de alerta para ansiedade

Inventário de Ansiedade Beck (CUNHA, 2001)

Objetivo: Apoiar o teleorientador na avaliação de usuários com sinais e sintomas de ansiedade e facilitar encaminhamentos.

- 01 Dormência ou formigamento.
- 02 Sensação de calor
- 03 Tremores nas pernas
- 04 Incapaz de relaxar
- 05 Medo de que aconteça o pior
- 06 Atordoado ou tonto
- 07 Palpitação ou aceleração do coração.
- 08 Sem equilíbrio
- 09 Aterrorizado.
- 10 Nervoso
- 11 Sensação de sufocação.
- 12 tremores nas mãos.
- 13 Trêmulo
- 14 Medo de perder o controle.
- 15 Dificuldade de respirar.
- 16 Medo de morrer.
- 17 Assustado
- 18 Indigestão ou desconforto abdominal
- 19 Sensação de desmaio.
- 20 Rosto afogueado.
- 21 Suor (não devido ao calor)

## APÊNDICE 7 – Fluxograma geral da teleorientação



## ANEXO 1 - Comorbidades que indicam avaliação em centro de referência

- Doenças cardíacas descompensadas, doença cardíaca congênita, insuficiência cardíaca mal controlada, doença cardíaca isquêmica descompensada
- Doenças respiratórias descompensadas, DPOC e asma mal controlados, doenças pulmonares intersticiais com complicações, Fibrose cística com infecções recorrentes, displasia broncopulmonar com complicações, crianças com doença pulmonar crônica da prematuridade
- Doenças renais crônicas em estágio avançado (graus 3, 4 e 5); pacientes em diálise
- Imunossupressão por doenças e/ou medicamentos: em vigência de quimioterapia/radioterapia ou outros medicamentos; transplantados de órgãos sólidos e de medula óssea; HIV se CD4 menor que 350 ou não informado
- Portadores de doenças cromossômicas e com estados de fragilidade imunológica (ex.: Síndrome de Down)
- Diabetes (conforme juízo clínico)
- Gestação de Alto Risco
- Doença hepática em estágio avançado
- Obesidade (IMC  $\geq 40$ )

**Fonte:** Compilado do Protocolo de Manejo Clínico do Coronavírus (Covid-19) na Atenção Primária à Saúde - Ministério da Saúde Versão 9; Protocolo de Assistência e Manejo Clínico na Atenção Primária à Saúde do Recife, Versão 4; UptoDate Abril 2020 (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE., 2020; MCINTOSH, 2020; SECRETARIA DE SAÚDE DO RECIFE, 2020a).

**OBSERVAÇÃO:** As comorbidades e situações clínicas listadas acima, se compensadas e se a pessoa tiver quadro clínico suspeito para Covid-19 sem sinais/sintomas de alerta, sua classificação permanecerá "AMARELO". Caso apresente sintomas de alerta e/ou descompensação da comorbidade, será reclassificada para "VERMELHO". Caso não apresente quadro clínico suspeito para Covid-19, será reclassificada para "AZUL".

## ANEXO 2 - Sinais e sintomas de gravidade

Tabela 4. Sinais e sintomas de gravidade para Síndrome Gripal, Ministério da Saúde, 2020.

SINAIS E SINTOMAS DE GRAVIDADE	
ADULTOS	CRIANÇAS
<p><b>Déficit no sistema respiratório:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de ar ou dificuldade para respirar; ou</li> <li>Ronco, retração sub/intercostal severa; ou</li> <li>Cianose central; ou</li> <li>Saturação de oximetria de pulso &lt;95% em ar ambiente; ou</li> <li>Taquipneia (&gt;30 mpm);</li> </ul> <p><b>Déficit no sistema cardiovascular:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sinais e sintomas de hipotensão (hipotensão arterial com sistólica abaixo de 90 mmHg e/ou diastólica abaixo de 60mmHg); ou</li> <li>Diminuição do pulso periférico.</li> </ul> <p><b>Sinais e sintomas de alerta adicionais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Piora nas condições clínicas de doenças de base;</li> <li>Alteração do estado mental, como confusão e letargia;</li> <li>Persistência ou aumento da febre por mais de 3 dias ou retorno após 48 horas de período afebril.</li> </ul>	<p><b>Déficit no sistema respiratório:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Falta de ar ou dificuldade para respirar;</li> <li>Ronco, retração sub/intercostal severa;</li> <li>Cianose central;</li> <li>Batimento da asa de nariz;</li> <li>Movimento paradoxal do abdome;</li> <li>Bradipneia e ritmo respiratório irregular;</li> <li>Saturação de oximetria de pulso &lt;95% em ar ambiente;</li> <li>Taquipneia (Tabela 6).</li> </ul> <p><b>Déficit no sistema cardiovascular:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sinais e sintomas de hipotensão ou;</li> <li>Diminuição do pulso periférico.</li> </ul> <p><b>Sinais e Sintomas de alerta adicionais:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Inapetência para amamentação ou ingestão de líquidos;</li> <li>Piora nas condições clínicas de doenças de base;</li> <li>Alteração do estado mental</li> <li>Confusão e letargia;</li> <li>Convulsão.</li> </ul>

## Fonte:

- WHO technical guidance - patient management - Coronavirus disease 2019
- Kenneth McIntosh, MD. Severe acute respiratory syndrome (SARS). UpToDate Jan 2020.
- Protocolo de Tratamento da Influenza. Ministério da Saúde 2017.
- Protocolo de Manejo Clínico de Síndrome Respiratória Aguda Grave. Ministério da Saúde 2010.
- American Heart Association, 2015

Fonte: PROTOCOLO DE MANEJO CLÍNICO DO CORONAVÍRUS (Covid-19) NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - versão 9 (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE., 2020).

## ANEXO 3 – Orientações sobre o isolamento domiciliar

Tabela 11. Medidas de isolamento domiciliar e cuidados domésticos para todos pacientes com diagnóstico de Síndrome Gripal, Ministério da Saúde, 2020.

<b>CUIDADOS DOMÉSTICOS DO PACIENTE EM ISOLAMENTO DOMICILIAR POR 14 DIAS DESDE A DATA DE INÍCIO DOS SINTOMAS DE SINDROME GRIPAL</b>		
<b>SEMPRE REPORTAR À EQUIPE DE SAÚDE QUE ACOMPANHA O CASO O SURGIMENTO DE ALGUM NOVO SINTOMA OU PIORA DOS SINTOMAS JÁ PRESENTES</b>		
<b>ISOLAMENTO DO PACIENTE</b>	<b>PRECAUÇÕES DO CUIDADOR</b>	<b>PRECAUÇÕES GERAIS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Permanecer em quarto isolado e bem ventilado;</li> <li>• Caso não seja possível isolar o paciente em um quarto único, manter pelo menos 1 metro de distância do paciente. Dormir em cama separada (exceção: mães que estão amamentando devem continuar amamentando com o uso de máscara e medidas de higiene, como a lavagem constante de mãos);</li> <li>• Limitar a movimentação do paciente pela casa. Locais da casa com compartilhamento (como cozinha, banheiro etc.) devem estar bem ventilados;</li> <li>• Utilização de máscara todo o tempo. Caso o paciente não tolere ficar por muito tempo, realizar medidas de higiene respiratória com mais frequência; trocar máscara sempre que esta estiver úmida ou danificada;</li> <li>• Em idas ao banheiro ou outro ambiente obrigatório, o doente deve usar obrigatoriamente máscara;</li> <li>• Realizar higiene frequente das mãos, com água e sabão ou álcool em gel, especialmente antes de comer ou cozinhar e após ir ao banheiro;</li> <li>• Sem visitas ao doente;</li> <li>• O paciente só poderá sair de casa em casos de emergência. Caso necessário, sair com máscara e evitar multidões, preferindo transportes individuais ou a pé, sempre que possível.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O cuidador deve utilizar uma máscara quando estiver perto do paciente. Caso a máscara fique úmida ou com secreções, deve ser trocada imediatamente. Nunca tocar ou mexer na máscara enquanto estiver perto do paciente. Após retirar a máscara, o cuidador deve lavar as mãos;</li> <li>• Deve ser realizada higiene das mãos toda vez que elas parecerem sujas, antes/depois do contato com o paciente, antes/depois de ir ao banheiro, antes/depois de cozinhar e comer ou toda vez que julgar necessário. Pode ser utilizado álcool em gel quando as mãos estiverem secas e água e sabão quando as mãos parecerem oleosas ou sujas;</li> <li>• Toda vez que lavar as mãos com água e sabão, dar preferência ao papel-toalha. Caso não seja possível, utilizar toalha de tecido e trocá-la toda vez que ficar úmida;</li> <li>• Caso alguém do domicílio apresentar sintomas de SG, iniciar com os mesmos cuidados de precaução para pacientes e solicitar atendimento na sua UBS. Realizar atendimento domiciliar dos contactantes sempre que possível.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toda vez que lavar as mãos com água e sabão, dar preferência ao papel-toalha. Caso não seja possível, utilizar toalha de tecido e trocá-la toda vez que ficar úmida;</li> <li>• Todos os moradores da casa devem cobrir a boca e o nariz quando forem tossir ou espirrar, seja com as mãos ou máscaras. Lavar as mãos e jogar as máscaras após o uso;</li> <li>• Evitar o contato com as secreções do paciente; quando for descartar o lixo do paciente, utilizar luvas descartáveis;</li> <li>• Limpar frequentemente (mais de uma vez por dia) as superfícies que são frequentemente tocadas com solução contendo alvejante (1 parte de alvejante para 99 partes de água); faça o mesmo para banheiros e toaletes;</li> <li>• Lave roupas pessoais, roupas de cama e roupas de banho do paciente com sabão comum e água entre 60-90°C, deixe secar.</li> </ul>

Fonte: WHO technical guidance - patient management - Coronavirus disease 2019.

Fonte: PROTOCOLO DE MANEJO CLÍNICO DO CORONAVÍRUS (Covid-19) NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE - versão 9 (BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE., 2020).

## ANEXO 4 - Estratégias Fitoterápicas para Diminuição da Ansiedade

## ANSIOLÍTICOS

Nome Científico	Nome Popular	Contra Indicações	Efeitos Adversos
<i>Melissa Officinalis L.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Melissa</li> <li>• Erva Cidreira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Glaucoma</li> <li>• Hipotireoidismo</li> </ul>	Não Descrito
<i>Cymbopogon Citratos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capim-Santo</li> <li>• Capim-Limão</li> </ul>	Não Descrito	Não Descrito
<i>Matricaria chamomila</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Camomila</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestantes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dermatite de Contato</li> </ul>
<i>Pimpinella anisum</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Erva Doce</li> </ul>	Não Descrito	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não Descrito</li> </ul>

## ANEXO 5 - Rede de Atenção Psicossocial do Recife

Distrito Sanitário	CAPS	Modalidade de Atendimento ao Público	Horário	Contato
<b>DS 01</b> Bairros: Recife, Santo Amaro, Boa Vista, Cabanga, Ilha do Leite, Paissandu, Santo Antônio, São José, Coelhos, Soledade, e Ilha Joana Bezerra.	CAPS Boa Vista	Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.	Segunda, terça e sexta: manhã 8:30hs às 12hs Terça, Quinta e sexta: tarde 13:30hs às 17hs	3355-4778
	CAPS Luiz Cerqueira	Adolescentes e jovens (até 17 anos e 11meses) de ambos os sexos que apresentem problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas Infanto-juvenil ambos os sexos.	Segunda à sexta 8hs às 12hs e 13hs às 21hs	3355-4260 98474-6219 (WhatsApp)
<b>DS 02</b> Bairros: Alto Santa Terezinha, Água Fria, Arruda, Beberibe, Bomba do Hemetério, Campo Grande, Cajueiro, Campina do Barreto, Dois Unidos, Encruzilhada, Fundão, Hipódromo, Linha do Tiro, Ponto de Parada, Porto da Madeira,	CAPS Zaldo Rocha (referência para os Distritos Sanitários I,II,III e VII)	Infanto-juvenil (até 14 anos) ambos os sexos, que apresente sofrimento psíquico e/ou transtorno mental grave e persistente.	Segunda, terça, Sexta manhã : 8:30hs às 12hs Quarta e Quinta Tarde: 13:30hs às 17hs	3355-4304
	CAPS José Carlos Souto	Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.	Segunda a Domingo 08:30hs às 12hs	3355-4300

<p>Peixinhos, Rosarinho e Torreão.</p>	<p>CAPS Vicente Araújo</p>	<p>Pessoas de ambos os sexos que apresentem problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas.</p>	<p>Segunda à Sexta  - 09hs às 12hs - 14hs às 17hs - 18hs às 20hs</p>	<p><b>3355-4252</b></p>
<p><b>DS 03 e 07</b></p> <p>Bairros DS III: Aflietos, Alto do Mandu, Apipucos, Casa Amarela, Casa Forte, Derby, Dois Irmãos, Espinheiro, Graças, Jaqueira, Monteiro, Parnamirim, Poço, Santana, Sítio dos Pintos e Tamarineira.</p> <p>Bairros DS VII: Alto José Bonifácio, Alto José do Pinho, Brejo do Guabiraba, Brejo do Beberibe, Córrego do Jenipapo, Guabiraba, Macaxeira, Mangabeira, Morro da Conceição, Nova Descoberta, Passarinho, Pau Ferro e Vasco da Gama.</p>	<p>CAPS Espaço Azul</p>	<p>Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.</p>	<p>Segunda, Terça, quinta e Sexta, Sábado e Domingo: 8hs às 11hs  Segunda a Sexta, Sábado e Domingo: 14hs às 16hs</p>	<p><b>3355-4280</b></p>
	<p>CAPS Esperança</p>	<p>Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.</p>	<p>Segunda, Terça e Quarta 8:30h às 12hs e 13hs às 16:30hs  Quinta: 13hs às 16:30hs  Sexta: 8:30hs às 12hs e 13hs às 16:30hs</p>	<p><b>3355-4292</b></p>
	<p>CPTRA</p>	<p>Pessoas de ambos os sexos que apresentem problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas.</p>	<p>Segunda à Sexta Manhã: 10hs às 12hs Tarde: 14hs Às 16hs</p>	<p><b>3355-4325</b></p>
<p><b>DS 04</b></p> <p>Bairros: Caxangá, Cidade Universitária, Cordeiro, Engenho do Meio, Ilha do Retiro,</p>	<p>CAPS Espaço Vida</p>	<p>Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.</p>	<p>Segundas, terças, quartas 8:30hs às 12:00hs e 13:30hs às 17hs</p>	<p><b>3355-4288</b></p>

Iputinga, Madalena, Prado, Torre, Torrões, Várzea e Zumbi.			Quinta feira:  tarde  13:30hs às 17hs	
	CAPS Eulámpio Cordeiro	Pessoas de ambos os sexos que apresentem problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas.	Terça, Quinta e Sexta: manhã 8:30hs às 12hs  Segunda, Terça e Quinta: tarde 13:30hs às 17hs  Quarta e Sexta: noite 17:30hs às 20:00 hs	<b>3355-4313</b>
<b>DS 05</b>  Bairros: Afogados, Areias, Barro, Bongí, Caçote, Coqueiral, Curado, Estância, Jardim São Paulo, Jiquiá, Mangueira, Mustardinha, Sancho, San Martin, Tejipió e Totó.	CAPS Cléa Lacet (referência para os Distritos Sanitários IV, V, VI e VIII)	Adolescentes (a partir de 12anos - ambos os sexos) que apresentem sofrimento psíquico e/ou transtorno mental grave e persistente.	Segunda-feira das 9:00h às 15h  Terça-feira das 9:00h às 15h  Quarta-feira das 9:00h às 15h  Sexta -feira das 9:00h às 15h	<b>98799-7688 (01) telefone</b>
	CAPS CEMPI (referência para os Distritos Sanitários IV,V,VI e VIII)	Infanto-juvenil (até 12 anos) ambos os sexos, que apresentem sofrimento psíquico e/ou transtorno mental grave e persistente.	Terça: 13hs às 15hs  - Quinta: 09hs às 11hs  - Sexta: 13hs às 15hs	<b>3355-4268</b>
		Pessoas de ambos os sexos que apresentem problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas.	Segunda: 14hs às 20hs  - Terça: 9hs às 13hs	<b>3355-3346</b>

	CAPS René Ribeiro		Quarta: 14hs às 21hs Quinta: 09hs às 13hs e 18hs às 21hs Sexta: 09hs às 17hs	
	CAPS Galdino Loreto	Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.	Segunda, Terça, Quarta e Quinta: 08hs às 12hs Segunda, Terça, Sábado e Domingo: 14hs às 17hs	99311-3592 (CLARO) Telefone e Whatsapp
<b>DS 06 e 07</b>	CAPS Livrementem	Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.	Segunda, terça e Quinta: 08hs às 12h Quarta: 13hs às 16hs	
Bairros DS VI: Boa Viagem, Brasília Teimosa, Imbiribeira, Ipsep e Pina.	CAPS David Caspistrano	Pessoas em sofrimento psíquico e/ou familiar que apresente transtorno mental grave e persistente. Adulto ambos os sexos.	Segunda: 10:00 às 12:00 hs Terça: 14:00 às 16:00 hs Quarta: 14:00 às 16:00 hs Quinta: 10:00 às 12:00 hs Sexta: 10:00 às 12:00 hs	3355 - 4276 (fixo) Triagem diária Ibura de baixo e UR Recife (vila do sesi, Paz e amor, rio de prata)
Bairros DS VIII: Cohab, Ibura e Jordão.	CAPS José Lucena	Pessoas de ambos os sexos que apresentem	Segundas: 14:30hs às 19:00hs	
		Problemas decorrentes ao uso de álcool e outras drogas.	Terças: 09:00hs às 11:30hs Quartas: 14:00hs às 18:00hs Sexta: 09:00hs às 11:30hs	<b>3355-4257</b>

## ANEXO 6 – Rede de Acolhimento à Pessoas Vítimas de Violência

Nesse momento delicado em que vivemos, por conta da pandemia do novo coronavírus, em que o que podemos fazer por nós e pelos outros é ficar em casa!

Temos uma série de serviços disponíveis para o atendimento da população mais vulnerável.

### PESSOA IDOSA

Em caso de negligência, violência e/ou abuso a pessoa idosa.

- CIAPPI (Centro Integrado de Atenção e Prevenção à Violência contra Pessoa Idosa) – 3182-7649
- Delegacia do Idoso - 3184-3772
- Ministério Público - 99679-0221 (WhatsApp)
- Disk MP - 127
- Promotoria Criminal - 3181-5823

### MULHER

Acolhe e orienta mulheres em situação de violência doméstica e/ou sexista

- Centro de Referência Clarice Lispector - 3355-3008
- Lugares especializados para denúncia
- Delegacia da Mulher - 31843352
- Disque Denúncia - 180 e 190

Hospitais especializados no atendimento a mulher vítima de violência

- Centro de Atenção à Mulher Vítima de Violência Wilma Lessa, funciona em um anexo no Hospital Agamenon - 3184-1739
- Hospital da Mulher - 3184-1740
- Centro de Atenção à Mulher Vítima de Violência Sony Santos, funciona em um anexo no Hospital da Mulher - 99488-6138

### POPULAÇÃO NEGRA

Em caso de racismo

- Internet - [www.mppe.mp.br](http://www.mppe.mp.br)
- Central de Denúncias: 0800 281 9455
- Promotoria de Justiça de Direitos Humanos: 81 3182-7470
- GT Racismo: 81 3182-7200
- Polícia Militar - Disque 190

### POPULAÇÃO LGBT

Em caso de violação de direitos e/ou abuso a população LGBT

- Centro Municipal de Referência e Cidadania LGBT (81) 3231-1553
- Centro Estadual de Combate a Homofobia (81) 3182-7665

### CRIANÇA E ADOLESCENTE

Em caso de negligência, violência e/ou abuso à criança e ao adolescente.

- Delegacia de Proteção à criança e ao adolescente- 3184-3574
- Conselho Tutelar:

RPA 01- 3355-3013/3355-3014

RPA 02- 99488-6308/3355-3268

RPA 03 A- 3355-3246/3355-6964/99164-7232

RPA 03 B- 3355-6785/3355-6964/99488-6321

RPA 04- 3355-3242/3355-3243

RPA 05- 3355-3238

RPA 06 A- 3355-3263/3355-3264

RPA 06 B- 3355-4798/335-5479

## ANEXO 7 - Benefícios Emergenciais Vigentes e Rede de Assistência Social de Recife

O que são os benefícios emergenciais?

É um direito social garantido por três meses no Brasil (podendo ser renovado enquanto valor as diretrizes de afastamento social), com objetivo de assegurar proteção social às pessoas em situações de vulnerabilidade socioeconômica diante das medidas adotadas no período de enfrentamento da emergência de saúde pública decorrente do novo coronavírus (Covid-19).

1. Quais são os requisitos mínimos para ter direito ao auxílio emergencial?

- a) ser maior de 18 anos
- b) não ter emprego formal, ou seja, carteira assinada
- c) não receber benefícios previdenciários ou assistenciais como seguro-desemprego, aposentadoria por invalidez, auxílio doença ou Programa de Transferência de Renda Federal, como o Benefício de Prestação Continuada (BPC); Obs.: Bolsa Família não impede de você receber o Auxílio Emergencial
- d) ter uma renda familiar mensal de até R\$ 522,50 (por pessoa) ou até R\$ 3.135,00 (renda familiar total, ou seja, de todos os membros de uma mesma família);
- e) não ter declarado imposto de renda (IR), no ano de 2018, acima de R\$ 28.559,70;
- f) estar desempregado ou exercendo atividades em uma das seguintes condições: Microempreendedor Individual (MEI), trabalhador informal ou contribuinte individual ou facultativo do Regime Geral de Previdência Social;
- g) não ser agente público, inclusive temporário, nem exercer mandato eletivo.

1. Qual o valor a ser recebido no benefício?

- a) O valor vai de R\$ 600 a R\$ 1.200 por família;
- b) Até duas pessoas dentro do perfil poderão receber o valor de R\$ 600 por família;
- c) para famílias chefiadas por mulheres o valor de R\$ 1.200 será pago integralmente.

3. Como faço para receber esse auxílio?

3.1. Bolsa Família

A pessoa que já recebe o benefício do bolsa família receberá automaticamente o valor do auxílio emergencial em substituição ao valor do Bolsa Família, e ao valor pago será nas datas do Bolsa Família.

3.2. CADUNICO

A pessoa que tem o cadastro único válido e atualizado irá receber automaticamente o valor que poderá ser sacado com seu cartão cidadão da caixa econômica nas datas informadas pelo banco. Quem não tem o cartão cidadão, a caixa irá abrir uma conta poupança virtual que estará disponível para transações no Aplicativo "CAIXA TEM", a retirada do dinheiro em espécie pode ser feita em casa lotérica, caixas de atendimento automática da caixa e nas agências da caixa\*.

3.3. MEI (Microempreendedor Individual), Desempregados e Autônomos sem CADUNICO

A pessoa deverá baixar o aplicativo da caixa econômica com de nome "App Caixa - Auxílio Emergencial" ou entrar no site [www.auxilio.caixa.gov.br](http://www.auxilio.caixa.gov.br) e fazer seu cadastro. Com auxílio aprovado, a caixa irá abrir uma conta poupança virtual que estará disponível para transações no Aplicativo "CAIXA TEM", a retirada do dinheiro em espécie pode ser feita em casa lotérica, caixas de atendimento automática da caixa e nas agências da caixa\*.

## ANEXO 8 - Rede de Atenção Psicossocial do Estado de Pernambuco

## REDE DE CAPS I (78) - (Saúde Mental)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO	ENDEREÇO	FONE
I	CAPS I - Antonio Batista Carneiro	Chã Grande	CAPS I - Antonio Batista Carneiro	(81) 3537-1268
I	CAPS I - Uma Nova Formar de Cuidar	Itamaracá	Rua João Pessoa Guerra, 171 - Baixa Verde(81)	(81) 987466297/ (81) 992926297
I	CAPS I - Acolher	Moreno	Rua Fernandes Vieira, 284 - Centro	3535-5311
I	CAPS I - Dr. Ivaldo Rufino	Araçoiaba	Rua Paulista,325 - Centro	(81) 98706-4516
I	CAPS I - Glória do Goitá	Gloria do Goitá	Rua Joaquim Coutinho, nº 108, Centro -Glória do Goitá	(81) 99845-2242
I	CAPS I - João Manoel Rodrigues de Ouro	Itapissuma	Rua Manoel Lourenço, 158 Centro - Itapissuma	(81) 98614-6388
I	CAPS I - Pombos	Pombos	Rua Travessa José Ancieto do Prado, 33 Centro- Pombos	3536-1189 Ramal:231
	Coordenadora: Emanuella Cavalcante		(81) 99828.5395	
II	CAPS I - Viver Bem	Lagoa do Carro	Rua Natanael Joaquim da Paz, 65 Jardim Soledade	(81) 3621-8076
II	CAPS I - Flor da Pedra	Lagoa do Itaenga	Rua 21 de Abril, 46 - Vila Boa Esperança.	(81) 99163-9115
II	CAPS I Flor da Mata	Paudalho	Av Confederação do Equador, 188 Bairro Alto Dois Irmãos	(81) 99656-0526
II	CAPS I - David Salviano Albuquerque	Surubim	Rua Antônio Medeiros Sobrinho	(81) 3634-1058 / 997848107
II	CAPS I - Josildo Rufino	Vicência	Rua Josefa Inácia Goés, 10, Centro	99907-2598
II	CAPS I	Feira Nova	Rua Boa Vista, 48 - Centro	(81) 9938-341II
II	CAPS I	Nazaré da Mata	Rua Coronel Luiz Inácio, 751 - Bairro Estrada Nova	(81) 99170-4048

III	CAPS I - Adolfo Almeida Souta	Água Preta	Rua Silveira Lessa, Jiquiá	(81) 99952-5558
III	CAPS I -Dr.Lamartine Cast. Branco Costa	Barreiros	Rua Massa Falida, Engenho Abaeté, s/n	(81) 98501-6061
III	CAPS I - Ismenia Dias de Lucena	Quipapá	Rua Tito Galvão, 62 - Centro	(87)99131-41970
III	CAPS I - Dr. Francisco Jairo Gomes de Sá	Catende	Praça Costa Azevedo, s/n - Catende	3673-1138
III	CAPS I - Tamandaré	Tamandaré	Rua Antonio Torquato Vieira - Centro	(81) 98685-4070
III	CAPS I - Novos Rumos	Gameleira	Rua Antônio Rigueira, s/n - Centro	(81) 99606-2055
III	CAPS I - Lamartine Castelo-Branco Costa	Barreiros	Engenho Baite, s/n	
III	CAPS I	Ribeirão	Praça Estácio Coimbra, s/n - Centro	
IV	CAPS I - Caps Panelas	Panelas	Rua 04 De Outubro S/N Bairro: Centro	(81) 99841-2509
IV	CAPS I - São Joaquim do Monte	São Joaquim do Monte	Avenida Manoel Franklin, 17 - Centro	(81) 99786-3022
IV	CAPS I - Novos Tempos	Agrestina	Avenida Sebastião Francisco Tavares, 158 (BR 104) - Centro	(81) 99903-2503
IV	CAPS I - João Cândido de Menezes	Cupira	Av Miguel Pereira Neto, 906 - Novo Horizonte	(81) 99251-3674
IV	CAPS I	Jataúba	Av. José Lopes de Siqueira s/n Centro	(81) 98938-3688
IV	CAPS I MARIA ANUNCIADA SOBRAL FERREIRA	Jurema	RUA JOANA D ARC s/n Centro	(81) 99676-9424

IV	CAPS I – Espaço Nova Vida	Taquaritinga do Norte	Rua Juvina Madalena, 256 – Pão de Açúcar	(81) 99672-6724
IV	CAPS I – Quem cuida da mente, cuida da vida	Poção	Travessa José Conrado s/n – Centro	(87) 99127-5430
IV	CAPS I – Altinho MR	Altinho	A. Apolônio Sales, 262- Centro	(81) 99608-7906 / 3739-1349
IV	CAPS I – Toritama	Toritama	Rua Henrique Tavares, s/n – Fazenda Velho.	(81) 99630-1171
V	CAPS I – Conviver com a Diferença	Águas Belas	Travessa Amazonas, s/n – Centro	(87)99921-2222
V	CAPS I - Angelim	Angelim	Rua Mario Augusto Teixeira Freitas s/n Centro	(87) 99961-6122
V	CAPS I MR (ref. para Terezinha)	Brejão	Praça Capitão Americo, s/n	(87) 99992-3346
V	CAPS I - Aprígio Eloy de Melo	Jucati	Rua Rui Barbosa s/n-Centro	(87)98102-2830
V	CAPS I - Capoeiras	Capoeiras	Rua do centro s/n Centro	(87)99993-3112
V	CAPS I	Calçado	Rua Mandu Caiçano – s/n -- Centro	(82) 98165-0068
V	CAPS I - Maria do Carmo Soares	Lajedo	Av. Paulo Guerra, 549 – Centro	(87) 99904-9016
V	CAPS I – Entre Rios	Paranatama	Praça José Bezerra de Assunção, 107 - Centro	(87) 98144-5711
V	CAPS I – Saloá	Saloá	Rua José Alves Bezerra, 34- Centro	(87) 98134-1124
V	CAPS I	Lagoa do Ouro	Rua Ananias Alves Costa s/n - Centro	(87) 99918-3986

V	CAPS I Centro de Atenção Psicossocial I	Canhotinho	Rua João Pessoa, 230 - Centro	(81) 99568-2157
V	CAPS I – Audálio Ramos de Oliveira	Bom Conselho	Rua Tenente Nilton Prado, S/N, Centro	(87) 99647-2423
V	CAPS I – Elias Lopes Lima Filho	São João	Rua Manuel Rodrigues. 710 - Centro	(87) 98170-2146
VI	CAPS I – Odená Tenório de Almeida	Buique	Rua São João, 194 - Centro	(87) 99800-9152
VI	CAPS I	Custódia	Rua Maria Rodrigues de Campos, 278 - Centro	Coordenador (Clécio) (87)99936-9242
VI	CAPS I	Inajá	Rua 02, nº5 - Cohab	Secretaria de Saúde (87) 99995-1159
VI	CAPS I – Oficina de Saúde	Ibimirim	Rua Manoel Francisco de Souza, 550 - Centro Ibimirim	(87) 3842-1221
VI	CAPS I	Manarí	Travessa Antônio Jorge, nº 14 - Centro	Coordenadora (87) 99966-1640
VI	CAPS I – Espaço Azul Pedra	Pedra	Rua João Galindo, 51 - Centro	(87) 3858-1280 (87) 99662-8440
VI	CAPS I – Nova Mente	Petrolândia	Rua Maria das Dores Sobreira, S/N Qd. 12 - Centro	Secretaria de Saúde (87) 3851-1287 Coordenadora (Maria) (87) 99646-7811
VI	CAPS I – Paulo Delgado	Sertânia	Rua Prof Ubirajara Chaves, 200 – Alto da Conceição	(87) 3841-1268
VI	CAPS I	Tacaratu	Rua da Aurora, s/n - Centro	Coordenadora (Kessia) (87) 99640-4798
VI	CAPS I Marcílio José Ferreira de Lucena	Tupanatinga		
VII	CAPS I – Maria Novaes Miranda	Serrita	Praça Coronel Chico Gumão, s/n, Centro	(87) 98177-7699

VII	CAPS I "Rasga Tristeza"	Salgueiro	Rua Maria Nogueira Sampaio, 583 - Centro	(87) 3871-5157
VIII	CAPS I - Luiz de Joana	Cabrobó	Av Conrado Ferraz S/N - Centro	(75) 99246-8116 (74) 98827-2565
VIII	CAPS I - Zefa Cambão	Sta Mª Boa Vista	Rua João Paulo II, 211 - Senador Paulo Guerra	(87) 3869-1156 (75) 99140-3875
VIII	CAPS I - Prof. Ivanildo Moisés da Silva	Lagoa Grande	Rua xique xique, nº 49, Centro	Coordenadora (Gabrielle) (87) 99955-5064
VIII	CAPS I	Afrânio	Rua da Caixa D'água, 50, Isabel Gomes	(75) 99246-8116 (74) 98827-2565
VIII	CAPS I	Inajá	Rua 02, nº5 - Cohab	Secretaria de Saúde (87) 99995-1159
VIII	CAPS I - Mary Roze do Nascimento Silva	Orocó	Avenida São Sebastião, 735, Centro	Coordenadora (Marianne) 99636-4165
IX	CAPS I - Geraldo Florêncio de Alencar	Exu	Rua Coronel Manoel Aires, 147 Centro	-87
IX	CAPS I - Geraldo Florêncio de Alencar	Exu	Rua Coronel Manoel Aires, 147 Centro	-87
IX	CAPS I - Maria de Araújo Barros	Bodocó	Rua Agamenon Magalhães, 57 - Centro	-87
IX	CAPS I - José C. Silva "Pé nos Peito"	Ouricuri	Rua Joaquim Figueiredo, 221. Beberibe	(87) 3874-2339
IX	CAPS I - Trindade	Trindade	Rua Fabílio Pereira da Silva, 303 - Vila Saraiva	-87
IX	CAPS I - Dom Helder Câmara	Ipubi	Loteamento Ouro Branco s/n	(87) 3881-1177
IX	CAPS I - Araripina	Araripina	Rua Francisco Muniz Ne to,159 - Centro	(87) 9

X	CAPS I MR Carnaíba	Carnaíba	Rua José Fernandes de Andrade, 100 - Bairro Zé Dantas	(87) 99605-1523
X	CAPS I MR - Carnaíba	Carnaíba	Rua José Fernandes de Andrade, 100 - Bairro Zé Dantas	(87) 99605-1523
X	CAPS I - Renascer	Tabira	BR 412 s/n - Sítio dos Poçinhos	(87) 99942-6477
X	CAPS I - Joana Dar C Rabelo	São Jose do Egito	Rua Presidente Dutra, 1952 - Ipiranga	(87) 99913-4833
XI	CAPS I - Cap João Luiz Jardim de Sá	Floresta	Rua Coronel Manoel Olimpio de Menezes, 247 - Centro	(87) 99985-7241
XI	CAPS I - Tarcísio Sobreira da Silva	S. José Belmonte	Av. Nilcea Nunes Machado, 19 - Vila Fortuna	(87) 99961-5374
XII	CAPS I - Aconchego	Itambé	Rua 15 de Novembro, 09 - Centro	(83) 99967-8875 (83) 99992-5577
XII	CAPS I - Josefa Lira dos Santos	Aliança	Rua Cleto Campelo 149, Centro	Marluce 3637-1406
XII	CAPS I - Serafim Jose Xavier	Itaquitinga	Vila Matarí s/n Centro	Coordenadora Janete 99170-4048
XII	CAPS I - Tucano	Timbaúba	Rua Paulo José dos Santos - Jardim Guarani	Psicóloga (81) 99447-6595

## REDE DE CAPS II (22) – (Saúde Mental)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	CAPS II Boa Vista	Recife/DS I	Rua General José Semeão, 146. Boa Vista	3222-8110 / 3222-1619
I	CAPS II José Carlos Souto (a partir de 15 anos)	Recife/DS II	Rua Djalma Farias, 135 – Torreão	3355-4300 / 4301
I	CAPS II Esperança	Recife/DS III	Rua José Cavalheira, 415 – Tamarineira	3355-4292 / 4293
I	CAPS II Espaço Vida (a Partir de 15 anos)	Recife/DS IV	Rua Ambrósio Machado, 280 – Iputinga	3355-4288 / 4289
I	CAPS II São Lourenço Mártir	São Lourenço	Rua Barrão de Caruaru, 116 - Bairro Muribara	(81) 98738-6832
I	CAPS II Nise da Silveira	Olinda	Rua 38, S/N – IV Etapa/ Rio Doce	3492-4566
I	CAPS II Casa da Primavera	Camaragibe	Rua dos Projetistas, 80 – Timbí	(81) 3484-2149
I	CAPS II Saber Viver	Igarassu	Rua Bonito 20 – Manjope	3545-1704
I	CAPS II Solar dos Guararapes	Jaboatão	Rua Emiliano Ribeiro, 280 – Prazeres	3342-5211/ (81) 99975-2655
I	CAPS II Estação Cidadania	Cabo Sto Agostinho	Rua Amaro Pereira Cavalcante, 197 Centro	3521-6672
I	CAPS II Gregório Bernardo	Ipojuca	Rua Maria José Ferreira de Oliveira s/n Camela	3551-4697 / (81) 99258-9622
I	CAPS II Vitória	Vitória de Santo Antão	Rua Dr. José Rufino, nº 1097 Cajá - Vitória Sto. Antão	
II	CAPS II – Dr. Jose Fernandes Neto	Carpina	Av. João Caldas, 130 Santo Antonio	(81) 99843-3148

IV	CAPS II Belo Jardim	Belo Jardim	Rua Cícero Barbosa Maciel, n 86, Boa Vista	(81) 99525-0894 / 98494-7832
IV	CAPS II Jose Bezerra de Araujo	Sta. Cruz do Capibaribe	Rua Dr. Petrônio Barbosa, 228-B. Novo Stª Cruz	
IV	CAPS II Nova Vida	Gravatá	Rua Izaltino Poggy, 33, Prado, Gravatá.	(81) 99654-3910
IV	CAPS II Pesqueira	Pesqueira	AV. ÉZIO ARAÚJO, 230 - CENTRO	(81) 99929-9522
IV	CAPS II Caminho da Superação	Bezerros	Rua Vitoriano Pereira de Lima, 51, Centro	(81) 37283322 / (81) 996561195
VI	CAPS II Espaço Renascer	Arcoverde	Avenida Agamenon Magalhães, 340 - Centro	Talita (87) 99638-1559 Coordenadora Cristiane (87) 99921-6874
VIII	CAPS II André do Cavaquinho	Petrolina	Rua do Amarelo, 80 - Caminho do Sol	(87) 3866-8551 (87) 99989-2324
XI	CAPS II Viva Feliz	Serra Talhada	Rua Comandante Superior, 321 - Centro	(87) 3831-2980
XII	CAPS II Correia Picanço	Goiana	Rua Soledade, s/n - Centro	Psicóloga Cilene (81) 99268-6799

## REDE DE CAPSi (13) – (Infanto juvenil)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	CAPS i - Zaldo Rocha	Recife/DS II	Rua Castro Alves, 143 - Encruzilhada	(81) 3355-4304
I	CAPS i - CEMPI - Cent Méd Psicopd. Infantil	Recife/DS V	Av. São Paulo, 677 - Jardim São Paulo	(81) 3355-4268
I	CAPS i - Cléa Lacet	Recife/DS V	Rua Emilio Torreão, 154 - Afogados,	(81) 3355-4272 / 4273 E-mail: capsiclealacet@hotmail.com
I	CAPS Adi - Prof. Luiz Cerqueira (24h)	Recife/ DS I	Rua Alvaro de Azevedo, n.80 - Santo Amaro	3355-4260 / 3355-4261 (81) 98474-6219

I	CAPS i - Casa da Criança	Abreu e Lima	Rua São Cristóvão, n.71 - Timbó	(81) 98813-6561
I	CAPS i - Camará Mirim	Camaragibe	Rua Afonso Pena, n.81 - Timbí	(81) 3456-3665
I	CAPS i - Ciranda da Vida	Cabo Sto. Agostinho	Rua Matias de Santana, n° 70 - Ponte dos Carvalhos	(81) 3522-2718
I	CAPS i - Caps Infantil Juvenil Valério Leitão Gerente: Cláudia Pereira	Olinda	Rua Pereira Simões, n.72 Bairro Novo Olinda	(81) 99106-7022
I	CAPS i - Pe Roma	Jaboatão	Av. Manoel Carneiro Leão, n°175 - Dois Carneiros Baixo - Regional II	3361-2707
VIII	CAPS i - José Mario Meneses da Silva Junior	Petrolina	Rua Praça Pinho VII, n.284 - Centro	(87) 98817-0679
X	CAPSi - MR	São José do Egito	Rua Major Claudio Leite, 569 - Pajeú	(87) 99913-4833
X	CAPSi - MR	Afogados da Ingazeira	Av. Padre Luiz de Góis, 599 - Bairro Manoela Valares	(87) 99993-8951
XI	CAPS i Mr Alexandra Martins dos Santos	Serra Talhada	Rua José Carlos de Oliveira s/n - Centro	(87) 99927-4707

## REDE DE CAPS III (10) - (saúde mental com funcionamento 24h)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	CAPS 24hs José Carlos Souto	Recife/DS II	Rua Djalma Farias, n.135 Torreão	3355-4300 / 4301
I	CAPS III Espaço Azul	Recife/DS III	Avenida Norte, 3625 - Casa Amarela	(81) 3355-4280
I	CAPS III Espaço Livremente	Recife/DS VI	Rua Waldemar Nery Carneiro Monteiro, 531- Setubal - Boa Viagem	3355-4284

I	CAPS III – 24hs Espaço Davi Capistrano	Recife/DS VI	R. Virginia Heráclio s/nº IPSEP	(81) 34714209 / 5455 / 5775
I	CAPS III – Prof. Galdino Loreto	Recife/DS V	Av. Frei Atanásio, n.364 – Jardim São Paulo	(81) 3355-4297 / 4296
I	CAPS III – Tereza Noronha 24h	Paulista	Rua Presidente Costa e Silva, n.421 – Pau Amarelo	(81) 3372-5399
I	CAPS III – Abreu e Lima	Abreu e Lima	Rua Marcílio Dias, n.360 – Timbó	
IV	CAPS III – Crescendo com Dignidade	Caruaru	Rua Rio Formoso, S/nº – Boa Vista II	(81) 98384-2952 / (81) 99696-4866
V	CAPS III CAPS de FLORES	Garanhuns	Rua Manoel Alves Machado, S/N- Francisco Figueira	(87) 99921-2622
X	CAPS III – Dr. Hermes Canto	Afogados da Ingazeira	Rua Coronel Luiz de Gós, s/n Centro	Enf. Betânia (87) 99921-2622  (87) 99635-8939 (Coord. Fabrício Melo)

## REDE DE CAPS AD (11) (Álcool e Outras Drogas)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	CAPS AD – Estação Vicente Araújo	Recife/DS II	Rua Couto Magalhães, n.480 - Rosarinho	(81) 3355-4252/ 4253 (81) 99161-1973
I	CAPS AD – CECRH – Centro Eulámpio Cordeiro de Recuperação Humana	Recife/DS IV	Rua Rondônia, n.100 – Cordeiro	(81) 3355-4314 / 4315
I	CAPS AD Prof. René Ribeiro	Recife/DS V	Rua Jacira, n.210 – Afogados	(81) 3355-3346/ 3347/3347
I	CAPS AD – Professor José Lucena	Recife/DS VI	Rua Santos Cosme e Damião, n.186 Ipsep	(81) 33554-2556/ 4257
I	CAPS AD – Abreu e Lima	Abreu e Lima	Rua Marcílio Dias nº40 – Timbó.	

I	CAPS AD Dr. Antonio Carlos Escobar	Olinda	Rua Pereira Simões, n.155 – Bairro Novo	(81) 3429-9719
I	CAPS AD Maria Eliane Aguiar	Paulista	Av. Antônio Cabral de Sousa, n.825 – Maranguape I	(81) 3371-6929
I	CAPS AD Campo Verde	Camaragibe	Rua Candelária, n.10 Santa Maria/ - bairro Alberto Maia	(81) 3484-3382
I	CAPS AD Recanto dos Guararapes	Jaboatão	Rua Dr. Manoel Benigno Fontinelle, n.110 – Piedade	(81) 3462-0523
I	CAPS AD Pastor Armando José da Silva - Gerente: Mônica Lima	Cabo Sto. Agostinho	Rua Um, nº 163 Ponte dos Carvalhos	(81) 3521-6628
V	CAPS AD Bezerra de Menezes	Garanhuns	Avenida Djalma Dutra, n.412 – Heliópolis	(87) 3763-1326

### REDE DE CAPS AD III (07) – (Funcionamento 24 Horas - Álcool e Outras Drogas)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	CAPS Ad i III- Prof. Luiz Cerqueira	Recife/DS I	Rua Álvares de Azevedo, n.80 – Santo Amaro	(81) 3355-4260/ 4261/ 4263
I	CAPS AD III - CPTRA – CentroPrev Tratamento e Reabilitação do Alcoolismo	Recife/DS III	Av. Rosa e Silva, n.2130 – Tamarineira	(81) 3355-4325/ 4325
II	CAPS AD III Regional – Capibaribe	Limoeiro	Av. Jerônimo Heráclito, 166 – Centro	(81) 3628-1643
IV	CAPS AD III Mandacará	Caruaru	Rua Rio Formoso s/n Bairro Boa Vista 02	(81) 3701-1415
VI	CAPS AD III – Arcoverde Regional profº Jairo Freire	Arcoverde	Rua Félix Pascoal, n.40 – São Cristovão – Arcoverde	3821-0678

## SERVIÇOS RESIDENCIAIS TERAPÊUTICOS - (SRT)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL
I	Recife	50 (07 RT II)
I	Olinda	04
I	Paulista	03
I	Cabo de Santo Agostinho	04
I	Camaragibe	14 (4 RT II)
I	Abreu e Lima	02 ( 1 Tipo II)
I	Chã Grande	01
I	Jaboatão dos Guararapes	04
I	Ipojuca	01
I	São Lourenço da Mata	02
II	Lagoa do Carro	01
II	Paudalho	01
II	Limoeiro	01 (Tipo II)
III	Barreiros	01
IV	Caruaru	02
V	Águas Belas	01
V	Garanhuns	02 (1 Tipo II)
VI	Ibimirim	01
XI	Serra Talhada	01
XII	Timbaúba	02
TOTAL		98

## CONSULTÓRIO DE/NA RUA (12)

GERES	MUNICÍPIO	Nº DE CONSULTÓRIO (EQUIPES)
I	Cabo	01 (De rua)
I	Camaragibe	01 (Na rua)
I	Olinda	01 (Na rua)
I	Recife	08 (2 Na rua; 6 De rua)
VIII	Petrolina	01 (na rua)
<b>TOTAL</b>		<b>12</b>

## UNIDADES DE ACOLHIMENTO (UAA e UAIj) (07)

GERES	NOME DA UNIDADE	MUNICÍPIO/LOCAL	ENDEREÇO	TELEFONE
I	Casa Meio do Caminho - Jandira Masur (Ref. CAPS AD estação Vicente Araújo) Feminino - 12 leitos	Recife/DS III	Rua Hamiltin Ribeiro, 236 - Campo Grande - Recife	(81) 3355-4782
I	CMC Celeste Aída (Ref. CAPS AD - Centro Eulâmpio)	Recife/DS IV	Rua Visconde de Itaboraí, 619 - Iputinga - Recife	(81) 3355-4724/ 3355/4725
	Cordeiro de Recuperação Humana Masculino - 12 leitos			
I	Casa Meio do Caminho - Professor Antonio Nery (Ref. CAPS AD - Professor José Lucena) Masculino - 12 leitos	Recife/DS VI	Rua Dona Benvenida de Farias, 622 Boa Viagem - Recife -	(81) 3327-2703 (81) 98233-8328
I	Unidade de Acolhimento dos Camarás (Ref. CAPS AD - Campo Verde)	Camaragibe	Rua Dr. Pierre Collier, 477 - Vila da Fábrica	(81) 99595-0473

II	Unidade de Acolhimento - Dr. Luiz Raimundo Medeiros Duarte (Ref. CAPS AD III Regional Capibaribe)	Limoeiro	Rua Glória de Goitá, 110 - Limoeiro - PE	(81) 3628-1643
VIII	Unidade Acolhimento Adulto	Petrolina	Av. Maurício de Nassau s/n Bairro Gercino Coelho	
	Unidade de Acolhimento Infante-juvenil			

## REDE HOSPITALAR ENFERMARIA PSIQUIÁTRICA EM HOSPITAL GERAL (12 leitos)

GERES	NOME DA UNIDADE	LEITOS	MUNICÍPIO	ENDEREÇO	TELEFONE
	Hospital das Clínicas da UPFE (6M-6F)	12	Recife	Av. Prof. Moraes Rego, 1235. Cid. Universitária	(81) 2126-3633/ 3533

## LEITOS DE ATENÇÃO INTEGRAL EM SAÚDE MENTAL EM HOSPITAL GERAL (127)

GERES	MUNICÍPIOS	HOSPITAIS	Nº LEITOS	TELEFONE
I	Recife	Hospital Geral de Areias (Leitos de IDOSO) Av. Recife, 801 - Estância - Recife - PE	8	(81) 3182-3000
		Hospital Evangélico de Pernambuco Rua Frei Jaboatão, 301 - Torre	14	(81) 3228-0934 / 0588
		IMIP - Rua dos Coelhos, 300 - Boa Vista	10	(81) 2122-4100
	Olinda	Hospital Tricentenário de Olinda	16	(81) 3429-2622
	Vitória de Santo Antão	Hospital João Murilo de Oliveira	12	(81) 98504-4057
	Jaboatão dos Guararapes	Hospital Geral Jaboatão Prazeres	6	(81) 98747-0626

III	Palmares	Hospital Regional Silvío Magalhães	6	(81) 3661-8400
IV	Caruaru	Hospital Municipal Dr. Manoel Afonso Porto Neto Rua Quitéria Francisca Silva, 494 - Maria Auxiliadora	7	(81) 3724-6919
V	Águas Belas	Hospital João Secundino de Souza Travessa Amazonas, s/n - Centro	4	(87) 3775-1363
V	Garanhuns	Hospital Regional Dom Moura - Avª Simões Gomes S/N - Heliópolis - Garanhuns - Pe	6	(87) 3761-8100/ 8101
VI	Arcoverde	Hospital Ruy de Barros	6	(87) 3821-3800
VII	Salgueiro	Hospital Regional Inácio de Sá	10	(87) 3871-8300/8735
VII	Araripina	Hospital e Maternidade Santa Maria - Rua Vereador José Barreto de Alencar, 450 - Araripina	6	(87) 3873-1192
X	Afogados da Ingazeira	Hospital Regional Emília Câmara - Av. Júlio Câmara, 625, Centro - Afogados da Ingazeira/PE	4	(87) 3838-8845/8852
XI	Floresta	Hospital Coronel Álvaro Ferraz - Rua Alcina Torres de Araújo, 183, Centro, Floresta	4	(87) 3877-1192 / 1336
XI	Serra Talhada	Hospital Regional Prof. Agamenon Magalhães - Rua Comandante Superior, 955, Nossa Senhora da Penha - Serra Talhada/PE	4	(87) 3831-9600/9601
XII	Goiana	Hospital Belarmino Correia - Praça Correia Picanço, S/N - Jardim Novo Mundo, Goiana	4	(81) 3626-8639
<b>TOTAL</b>			<b>127</b>	

## SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA - SEP

GERES	NOME DA UNIDADE	LEITOS	MUNICÍPIO	ENDEREÇO	TELEFONE
I	Hospital Ulysses Pernambucano	115	Recife	Av. Rosa e Silva, 2130 - Tamarineira, Recife. CEP: 52050-020	(81) 3182.9906

## HOSPITAIS PSIQUIÁTRICOS

GERES	NOME DA UNIDADE	LEITOS	GESTÃO	ENDEREÇO	TELEFONE
I	Hospital Colônia Alcides Codeceira*	78	Pub.Est.	Av. Barão de Vera Cruz, s/n Cruz de Rebouças – Igarassu	(81) 3184-4220
I	Comunidade Terapêutica de Olinda	65	Privado	Av. Dr. Joaquim Nabuco, 1450 – Guadalupe, Olinda	(81) 3429-1559
XI	Clínica Psiquiátrica São Vicente	120	Privado	Rua do Cruzeiro, 462 – Borborema, Serra Talhada. CEP: 56906	(87) 3831-2398/ 3831-1549
<b>TOTAL</b>		<b>263</b>	<b>OBS: número atualizado em 2019</b>		

\*Hospital com porta de entrada fechada, 100% da população internada é de longa permanência.

## ANEXO 9 - Contatos da Rede de Acolhimento a Pessoas Vítimas de Violência

Nesse momento delicado em que vivemos, por conta da pandemia do novo coronavírus, em que o que podemos fazer por nós e pelos outros é ficar em casa! Temos uma série de serviços disponíveis para o atendimento da população mais vulnerável.

### ❖ Pessoa Idosa

Em caso de negligência, violência e/ou abuso a pessoa idosa.

- Delegacia do Idoso - 31843772
- Ministério Público - 996790221 (whatsapp)
- Disk MP - 127
- Promotoria Criminal - 31815823

### ❖ Mulher

Acolhe e orienta mulheres em situação de violência doméstica e/ou sexista

- Centro de Referência Clarice Lispector - 33553008 Lugares especializados para denúncia
- Delegacia da Mulher - 31843352
- Disque-Denúncia - 180 e 190
- Hospitais especializados no atendimento à mulher vítima de violência
- Centro de Atenção à Mulher Vítima de Violência Wilma Lessa, funciona em um anexo no Hospital Agamenon - 31841739
- Hospital da Mulher - 31841740
- Centro de Atenção à Mulher Vítima de Violência Sony Santos, funciona em um anexo no Hospital da Mulher - 994886138

## ❖ População Negra

Em caso de racismo:

- Internet - [www.mppe.mp.br](http://www.mppe.mp.br)
- Central de Denúncias: 0800 281 9455
- Promotoria de Justiça de Direitos Humanos: 81 3182-7470
- GT Racismo: 81 3182 7200
- Polícia Militar - Disque 190

## ❖ População LGBT

Em caso de violação de direitos e/ou abuso a população LGBT:

- Centro Estadual de Combate a Homofobia (81) 3182-7665
- Criança e Adolescente

Em caso de negligência, violência e/ou abuso à criança e ao adolescente:

- Delegacia de Proteção à criança e ao adolescente- 31843574

## ❖ PONTOS E DÚVIDA MAIS FREQUENTES:

1. Qualquer dúvida sobre liberação de análise ou negativa de direito referente ao recebimento do benefício deve ser sanada no 0800 da Caixa econômica e não em agências.
2. A receita federal está fazendo a atualização e renovação de CPF de forma online no site: [www.receita.economia.gov.br](http://www.receita.economia.gov.br)
3. Pessoas em dívida em o Tribunal Eleitoral não terão o benefício negado.

## ❖ BENEFÍCIOS ESTADUAIS EMERGENCIAIS

### 1. Secretaria Estadual de Educação

Famílias que possuem filhos matriculados em escolas estaduais, e cadastradas no bolsa família, terão direito a receber um cartão alimentação no valor de 50,00 por filho matriculado. O benefício deve ser pego nas próprias escolas que estão matriculados.

O país ou responsável deve comparecer na escola em horário de funcionamento com carteira de identidade e cartão do bolsa família.

## ❖ BENEFÍCIOS MUNICIPAIS EMERGENCIAIS

### 1. Secretaria Municipal de Educação

Famílias que possuem filhos matriculados em escolas estaduais, , terão direito a receber um kit alimentação mensal por filho matriculado. O benefício deve ser pego nas próprias escolas que estão matriculados.

O país ou responsável deve comparecer na escola em horário de funcionamento com carteira de identidade.

### 2. Secretaria de Desenvolvimento Social, Direito Humanos, Juventude e Política sobre Drogas

Estarão sendo distribuídas cestas básicas nas 06 RPAs para pessoas que possuem o Bolsa Família. A distribuição será feita em datas distintas tendo referência as letras iniciais do nome. Em anexo segue os locais e calendário de entrega das cestas.

## PARA ATENDIMENTO E DEMANDAS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

### RPA 1

CRAS SANTO AMARO

End.: Av. Norte Miguel Arraes, 869 – Santo Amaro.

Fone: 3355-3234 / 3355-3235 / 3355-3236 / 3355-3237

E-mail: crasboavista01@gmail.com

### RPA 2

CRAS CAMPINA DO BARRETO

End.: Rua Iguatu, s/n – Campina do Barreto.

Fone: 3355-4452

E-mail: crascampina@gmail.com

CRAS ALTO SANTA TEREZINHA (COMPAZ Governador Eduardo Campos)

End.: Av. Aníbal Benévolo s/n – Alto Santa Terezinha

Fone: 3355-7954 / 3355-7952

E-mail: crasaltosantaterezinha@gmail.com

### RPA 3

CRAS ALTO DO MANDÚ

End.: Av. Dr. Eurico Chaves, 370 – Casa Amarela.

Fone: 3355-3270 / 3355-3343 / 3355-3341

E-mail: crasrpa3@gmail.com

CRAS DOIS IRMÃOS

End.: Rua Professor Claudio Selva, 99C – Dois Irmãos.

Fone: 3355-0399 / 3344-0401

E-mail: crasdoisirmaos@hotmail.com

### RPA 4

CRAS CORDEIRO

End.: Rua Odete Monteiro, 450 – Cordeiro

Fone: 3355-6258 / 3355-6259

E-mail: crascordeiro@gmail.com

CRAS TORRÕES

End.: Rua Ijuí, 46 – Torrões.

Fone: 3355-4803

E-mail: crastorrees@gmail.com

### RPA 5

CRAS TOTÓ

End.: Av. 11 de agosto, s/n – Totó

Fone: 3355-0208 / 3355-0209

E-mail: cras05pcr@gmail.com

CRAS BONGI (COMPAZ Escritor Ariano Suassuna)

End.: Av. Gen. San Martin, 1083 – Jiquiá

E-mail: crasbongi@gmail.com

### RPA 6

CRAS – IBURA

End.: Av. Dois Rios, 521 – Ibura de Baixo.

Fone: 3355-3226

E-mail: cras6ibura@gmail.com

CRAS – PINA

End.: Rua Tomé Gibson, 455 – Pina.

Fone: 3305-3380 / 3327-9851

E-mail: craspina06@outlook.com

CRAS IBURA DE CIMA/COHAB

End.: Rua Pedro Malazart, 20 – COHAB, UR5.

Fone: 3475-7462

E-mail: crasiburadecima@outlook.com





OUVIDORIA DA SAÚDE  
0800 286 28 28  
PORTAL.SAUDE.PE.GOV.BR



Secretaria de  
Saúde



GOVERNO DO ESTADO  
**PERNAMBUCO**