

# Teleatendimento em tempos de pandemia da COVID-19: assistência psicológica em Diabetes Mellitus

Ana Letícia Dorneles de Souza<sup>1</sup>; Camila Santos Paiva<sup>2</sup>; Telma Noletto Rosa Franco<sup>3</sup>

1 Residente multiprofissional do Hospital Estadual Geral Dr. Alberto Rassi - HGG; 2 Psicóloga do Centro Estadual de Atenção ao Diabetes - CEAD; 3 Coordenadora da Comissão de Residência Multiprofissional do Hospital Estadual Geral Dr. Alberto Rassi - COREMU-HGG.

E-mail: analet.dorneles@gmail.com

## INTRODUÇÃO

Os pacientes com DM possuem maior tendência de desenvolver transtornos psicológicos ou psiquiátricos ao longo da vida, principalmente ansiedade e depressão, o que os tornam mais vulneráveis diante de situações de estresse. Diante disso, as implicações da pandemia de COVID-19 e do isolamento social decorrente dela, podem trazer repercussões negativas na saúde mental dessa população, implicações estas que necessitam de mais pesquisa (1).

Considerando os impactos psicológicos causados pela pandemia da COVID-19, tem sido destacada a importância do papel da telessaúde, executada a partir de videoconferências, aplicativos de *smartphone*, telefone ou *e-mail*. Ofertar tratamento e apoio psicológico por meio de tecnologias da comunicação, pode minimizar os encargos de condições e comorbidades em saúde mental, promovendo bem-estar as pessoas afetadas. Além disso, contribui para que os pacientes consigam lidar de maneira mais favorável e adaptativa, com as necessidades de saúde agudas e pós-agudas (2).

O Conselho Federal de Psicologia (CFP) se manifestou favorável ao atendimento à distância pela Resolução CFP nº 04/2020, de em 30 de março de 2020, que regulamenta a prestação de serviços psicológicos mediados por Tecnologias da Informação e da Comunicação em contextos de pandemia. Esta nova normativa flexibiliza de forma excepcional e temporária, os atendimentos psicológicos por meios tecnológicos de informação e comunicação (aparelhos telefônicos, televisão, aparelhos conjugados ou híbridos, etc.) com o objetivo de evitar a interrupção da assistência à população (3).

## OBJETIVOS

Este estudo teve como objetivo analisar a eficácia da assistência psicológica mediada pela tecnologia da comunicação, com a utilização de um roteiro de

teleatendimento, de um serviço especializado em atendimento ao paciente com DM, no contexto da pandemia de COVID-19.

## **METODOLOGIA**

Trata-se de uma pesquisa aplicada, prospectiva, de natureza observacional de coorte transversal e abordagem quantitativa analítica. O estudo foi desenvolvido durante o período de junho de 2020 a janeiro de 2021, no Centro Estadual de Atenção ao Diabetes (CEAD) - Hospital Estadual Geral Dr. Alberto Rassi (HGG), na cidade de Goiânia, Goiás.

Com a situação de pandemia da COVID-19, os atendimentos presenciais foram substituídos pela assistência em modalidade de teleatendimento, mediada por tecnologias da comunicação e informação. Tendo em vista as limitações socioeconômicas e culturais da população assistida, optou-se por padronizar os atendimentos por meio de ligações telefônicas aos pacientes previamente acompanhados pelo ambulatório de psicologia.

Participaram do estudo 57 pacientes de ambos os sexos, com idade a partir de 18 anos, que receberam no mínimo dois teleatendimentos prévios pela equipe de psicologia do CEAD e que consentiram participar da presente pesquisa. Foram excluídos os pacientes que não tiveram número de telefone/celular válido ou contato telefônico inviabilizado.

Utilizou-se como instrumento de coleta de dados um questionário sociodemográfico e o Questionário de Satisfação do Teleatendimento, elaborados pelas pesquisadoras. Os dados sociodemográficos foram coletados no prontuário eletrônico do paciente. O Questionário de Satisfação do Teleatendimento, composto por cinco perguntas objetivas, abordou os níveis de satisfação do paciente em relação às orientações recebidas, à qualidade técnica da ligação telefônica, ao atendimento do profissional psicólogo, ao tempo dedicado ao atendimento e à satisfação em relação aos benefícios desta modalidade para a saúde emocional. Cada item do questionário foi lido verbalmente pelas pesquisadoras e solicitadas as respostas correspondentes. A avaliação foi feita de acordo com as classificações “Boa”, “Regular” e “Ruim”.

## **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

Para a reestruturação do serviço de psicologia no contexto de pandemia da COVID-19, a equipe elaborou um fluxo e um Roteiro de Teleatendimento com objetivo de manter a assistência psicológica aos usuários. O Roteiro de Teleatendimento é composto por aspectos abordados na avaliação do paciente durante o teleatendimento, como estado emocional geral, manifestações emocionais/comportamentais, reações emocionais

e comportamentos no contexto da pandemia e informações sobre o tratamento do diabetes, que envolvem hábitos atuais e comportamentos de adesão.

A amostra da presente pesquisa foi composta por 57 pacientes, sendo 87,72% do sexo feminino e 12,28% do sexo masculino. A idade variou de 18 a 75 anos com média de 50,4 anos (DP 15,4 anos). Não houve diferença estatística entre os sexos ( $p = 0,527$ ). Os dados indicaram que a amostra é composta majoritariamente pelo sexo feminino, evidência que se repete em resultados verificados em outros estudos (4, 5, 6). Este achado pode ser justificado pelo fato de que as mulheres tendem a procurar por serviços de saúde ao longo da vida e costumam buscar mais autocuidado do que os homens (7).

O diagnóstico prevalente entre os pacientes foi o DM tipo 2 (77,19%) e tempo de diagnóstico maior que 10 anos (61,40%). Quanto as comorbidades psiquiátricas, 29,82% dos pacientes possuem diagnóstico psiquiátrico registrado em prontuário.

Rotineiramente, os pacientes que apresentam transtornos psiquiátricos são encaminhados pela equipe multidisciplinar e médica para o ambulatório de psicologia da Unidade, o que justifica o grande número de participantes do estudo em sofrimento mental. Estudo realizado por Maia *et al* (2012) com 200 pacientes diagnosticados com DM tipo 1 e tipo 2, acompanhados ambulatorialmente em um serviço público de saúde, identificou que 42,5% apresentaram pelo menos um transtorno psiquiátrico. Tais dados apontaram relevante necessidade de investimento na avaliação diagnóstica adequada, além de medidas preventivas e intervenções terapêuticas (8).

Quanto ao grau de satisfação dos pacientes em relação ao teleatendimento ofertado pela equipe de psicologia, não houve nenhuma classificação “Ruim” na avaliação dos itens do questionário. No que se refere às orientações ofertadas pela equipe de psicologia, 96,49% dos participantes avaliaram como “Boa”. Quanto a qualidade técnica da ligação, 85,96% avaliaram como “Boa” e 14,04% como “Regular”. A postura e conduta dos profissionais durante o teleatendimento foram avaliadas como “Boa” por todos os participantes.

Em relação ao tempo dedicado ao teleatendimento, 91,23% dos pacientes avaliaram este item como “Boa” e 8,77% como “Regular”. A avaliação da eficácia da modalidade assistencial mediada por tecnologia da comunicação, abrange a percepção do participante quanto aos benefícios do teleatendimento para a saúde mental no contexto da pandemia. Os dados mostraram que 89,47% dos participantes expressaram satisfação quanto a abordagem ofertada e 10,53% avaliaram este item como “Regular”.

Observou-se um índice majoritário de avaliações positivas desta modalidade por parte dos pacientes. Um estudo semelhante avaliou a percepção de 90 cuidadores e/ou

responsáveis de crianças e adolescentes com diagnóstico de DM, em que foi identificada satisfação dos participantes quanto ao uso de ferramenta de telessaúde, com um índice de mais de 80% em cada item do questionário de avaliação (9).

Os estudos que avaliam a satisfação do teleatendimento sob a perspectiva do paciente parecem limitados, não sendo possível comparar os dados da presente pesquisa com a realidade de outros serviços, mesmo porque trata-se de uma situação jamais vivenciada pela população mundial.

## **CONCLUSÕES**

Verificou-se que os pacientes se apresentam satisfeitos em relação ao teleatendimento e que esta modalidade de assistência psicológica à distância se mostra eficaz na oferta de suporte emocional diante da impossibilidade de atendimento presencial. O presente estudo contribuiu para identificar a efetividade da reestruturação do serviço de psicologia como resposta rápida às mudanças impostas pela pandemia, assim como fator que pode favorecer a adesão ao tratamento do paciente com DM. Sugere-se, desta forma, um maior investimento técnico, treinamento e qualificação dos profissionais para o aperfeiçoamento das práticas inovadoras no cuidado em saúde.

## **AGRADECIMENTOS**

Por meio deste, registro os meus sinceros e afetuosos agradecimentos a todas e todos que contribuíram para finalização desta pesquisa, em especial às minhas grandes mestras Telma e Camila, e demais profissionais que me acompanharam nesta jornada. Agradeço também à minha família, que são a base para o meu crescimento e determinação, e aos meus pacientes que confiaram a mim os papéis da escuta, acolhimento e cuidado em saúde.

## **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

1. Alessi J, Oliveira GB, Franco DW, Amaral BB, Becker AS, Knijnik CP, et al. Mental health in the era of COVID-19: prevalence of psychiatric disorders in a cohort of patients with type 1 and type 2 diabetes during the social distancing. *Diabetol Metab Syndr*. 2020; 12: 76.
2. Zhou x, Snoswell CL, Harding LE, Bambling M, Edirippulige S, Bai X, et al. The role of telehealth in reducing the mental health burden from COVID-19. *Telemed J e Health*, 2020; Vol 26, n 4, 377-379.

3. Conselho Federal de Psicologia. Resolução CFP nº 11/2018; versão atualizada Resolução CFP nº 04/2020. Diário Oficial da União; Edição: 61; Seção: 1; Página: 251. Brasília (DF); 2020.
4. Coelho MP, Chianca TCM, Soares SM. Depressão em pessoas diabéticas – desvelando o inimigo oculto. Rev Min Enferm 2013; 17(4): 771-781.
5. Assunção SC, Fonseca AP, Silveira MF, Caldeira AP, Pinho L. Conhecimento e atitude de pacientes com diabetes mellitus da Atenção Primária à Saúde. Esc. Anna Nery [Internet]. 2017; 21(4): e20170208. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141481452017000400238&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141481452017000400238&lng=en). Acesso em 09 de setembro de 2020.
6. Faria HTG, Veras VS, Xavier ATF, Teixeira CRS, Zanetti ML, Santos MA. Qualidade de vida de pacientes com diabetes mellitus antes e após participação em programa educativo. Rev. esc. enferm. USP [Internet]. 2013; 47 (2): 348-354. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S008062342013000200011&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S008062342013000200011&lng=en). Acesso em 08 de janeiro de 2021.
7. Przysiezny A, Rodrigues KF, Santiago LH, Silva MCV. Características sociodemográficas de pacientes com diabetes mellitus portadores de pé diabético e ou retinopatia diabética atendidos em 16 unidades de Estratégia de Saúde da Família de Blumenau. Arq. Catarin. Med. 2013; 42(1): 76-84.
8. Maia AC, Braga AA, Brouwers A, Nardi AE, Oliveira e Silva AC. Prevalence of psychiatric disorders in patients with diabetes types 1 and 2. Compr Psychiatry. 2012; 53(8):1169-73.
9. Schroder AC, Vanz AP, Geremia C, Trindade CS, Canabarro ST. Telessaúde em um centro de referência em Diabetes Mellitus: uma análise transversal. Esc. Anna Nery [Internet]. 2021; 25 (1): e20200046. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S141481452021000100212&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S141481452021000100212&lng=en). Acesso em 19 de janeiro de 2021.