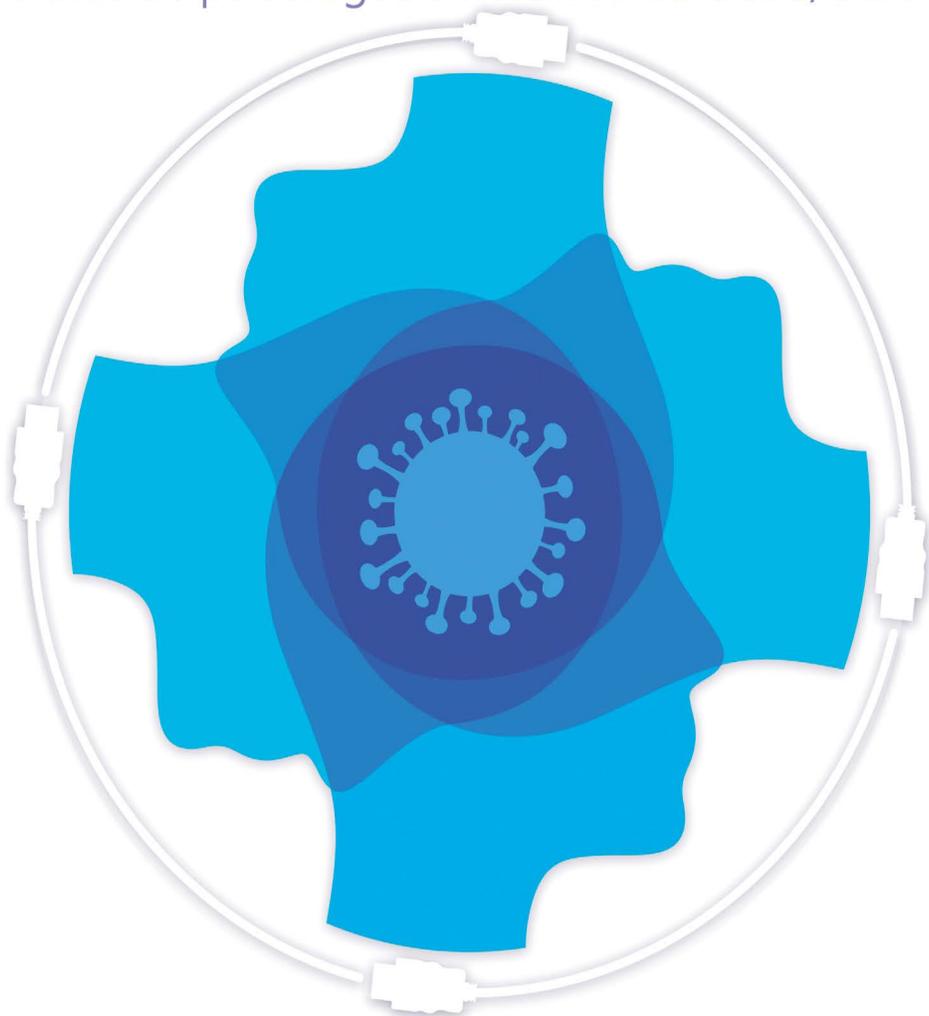


Vera Regina da Cunha Menezes Palácios | Org.

O COVID-19 e as AÇÕES de TELEATENDIMENTO:
Relatos de psicólogos e médicos do CCBS/UEPA

O COVID-19 e as AÇÕES de TELEATENDIMENTO:
Relatos de psicólogos e médicos do CCBS/UEPA





Universidade do Estado do Pará

Reitor

Clay Anderson Nunes Chagas

Vice-Reitora

Ilma Pastana Ferreira

Pró-Reitor de Pesquisa e Pós-Graduação

Jofre Jacob da Silva Freitas

Pró-Reitor de Graduação

Ednalvo Apóstolo Campos

Pró-Reitora de Extensão

Vera Regina Menezes Palácios

Pró-Reitor de Gestão e Planejamento

Carlos José Capela Bispo



Editora da Universidade do Estado do Pará

Coordenador e Editor-Chefe

Nilson Bezerra Neto

Revisão

Marco Antônio da Costa Camelo

Design

Flávio Araujo

Web-Page e Portal de Periódicos

Bruna Toscana Gibson

Livraria

Arlene Sales

Bibliotecária

Rosilene Rocha

Estagiária

Fernanda de Araújo Mendes

Conselho Editorial

Francisca Regina Oliveira Carneiro

Hebe Morganne Campos Ribeiro

Jofre Jacob da Silva Freitas (Presidente)

Joelma Cristina Parente Monteiro Alencar

Josebel Akel Fares

José Alberto Silva de Sá

Juarez Antônio Simões Quaresma

Lia Braga Vieira

Maria das Graças da Silva

Maria do Perpétuo Socorro Cardoso da Silva

Marília Brasil Xavier

Núbia Suely Silva Santos

Robson José de Souza Domingues

Pedro Franco de Sá

Tânia Regina Lobato dos Santos

Valéria Marques Ferreira Normando

Vera Regina da Cunha Menezes Palácios | **Org.**

O COVID-19 e as AÇÕES de TELEATENDIMENTO: Relatos de psicólogos e médicos do CCBS/UEPA

Realização

Universidade do Estado do Pará - UEPA

Editora da Universidade do Estado do Pará - EDUEPA



Normalização e Revisão

Marco Antônio da Costa Camelo
Nilson Bezerra Neto

Designer Gráfico

Flávio Araujo

Capa

Yuki Yamada

Diagramação

Odivaldo Teixeira Lopes

Apoio Técnico

Bruna Toscano Gibson
Arlene Sales Duarte Caldeira

Dados Internacionais de Catalogação-na-Publicação (CIP)

Sistema de Bibliotecas da UEPA / SIBIUEPA

C873 O COVID-19 e as ações de teleatendimento: relatos de psicólogos e médicos do CCBS/UEPA / Vera Regina da Cunha Menezes (Org.). – Belém: EDUEPA, 2021.

122 p.

ISBN: 978-65-88106-43-3

1. Covid-19. 2. Promoção da saúde. 3. Teleatendimento. I. Palácios, Vera Regina da Cunha Menezes (Org.). II. Universidade do Estado do Pará. III. Título.

CDD 22.ed. 616.2414

Elaborada por: Roselene Garcia Duarte Noguchi CRB2-1087.

Editora filiada



Associação Brasileira
das Editoras Universitárias

Prefácio

Como enfrentar a pandemia? As expectativas relatadas por médicos e psicólogos do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde da UEPA, participantes da ação de “Teleatendimento”, revelam particularidades que facilitam e melhoram o entendimento e a construção de soluções criativas, nesse contexto envolto em angústia, estresse, conflitos pessoais e sociais que afligem toda a humanidade.

Naturalmente, o meio educacional que faz da mudança o imperativo no limite do estado da arte, sabe que esta se estende continuamente na linha do tempo... Mas a pandemia da COVID-19 é uma descontinuidade! Entendê-la e enfrentá-la exige satisfação profissional, mais flexibilidade mental e um bom repositório de equilíbrio emocional, porque situações dessa ordem nos afastam de uma área de conforto e nos empurram para desenvolvermos novas competências sobre o que não sabemos.

Diante disso, o “Teleatendimento” que inicialmente estaria restrito à comunidade acadêmica, passou a atender a sociedade de um modo geral, tornando-se suficientemente amplo, de interesse coletivo e amalgamando há um só tempo: competência profissional, responsabilidade social e solidariedade humana.

Assim, os relatos apresentados não são uma retórica de argumentações dedutivas sobre dados observáveis ou uma abordagem especulativa. São mais intuitivos, favorecidos pela experiência dos profissionais envolvidos, sobretudo pela capacidade de escutar atentamente e criar uma

relação de confiança com interlocutores, gerando sinergias e uma espécie de “terceira alternativa” entre a eminência do adoecimento que mata e o reabastecimento do repoi-tório emocional que ajuda a curar.

De fato, mesmo com quaisquer limitações que os ri-gores acadêmicos possam impor, os relatos que seguem levam a preocupação profissional para o campo do registro das experiências testadas no enfrentamento da pandemia COVID-19, transcendendo a experiência clínica e da inves-tigação, porque apesar de todos estarem sujeitos a serem vítimas das mesmas circunstâncias, essa “terceira alter-nativa” iluminou a possibilidade de um futuro melhor.

A leitura atenta e contextualizada pelas agruras da pandemia, aliada às reflexões suscitadas, deve ensejar possibilidades para enfrentar situações recorrentes, bem como problemas futuros.

Rubens Cardoso da Silva

Professor Adjunto e Reitor da UEPA entre 2017 e 2021

Apresentação

Conheço a Dra. Vera Regina Palácios há muito tempo, desde o seu mestrado. Até o ano de 2021, ela esteve à frente da Diretoria do Centro de Ciências Biológicas (CCBS) e da Saúde da Universidade do Estado do Pará (UEPA), onde tem atuado também como médica dermatologista e professora dessa disciplina. Somos colegas na UEPA e no programa de pós-graduação em Biologia Parasitária na Amazônia, do qual somos docentes. Ter contato com a Vera sempre é uma experiência boa, estimulante, pois a alegria contagiante da Dra. Vera Palácios sempre me marcou. Ela sempre está de alto astral, feliz e focada no que está realizando, mesmo nas dificuldades, que, no CCBS, um centro complexo, não são poucas.

Quando surgiu a pandemia pelo novo coronavírus, o SARS-CoV-2, o envolvimento da Dra. Palácios foi intenso e dedicado como tudo em que ela costuma se envolver ou faz. Aí a pandemia se instalou definitivamente no território paraense e fez muitas vítimas, milhares na verdade. Gerou medo e pânico, e o isolamento social era o que mais se escutava como alternativa para conter o avanço implacável da doença causada pelo SARS-CoV, a temível COVID-19. O medo fez com que muitos profissionais hesitassem em participar da luta, uma verdadeira guerra contra a desinformação e contra o vírus e sua doença, que mostrou quão desguarnecido e frágil é o planeta que habitamos. Quão rápido pode ocorrer a dispersão de uma

doença viral, principalmente aquelas que têm transmissão pela via respiratória, como é a COVID-19. Muitos profissionais da área de saúde sucumbiram à COVID-19. De fato, médicos, enfermeiros e muitos outros profissionais adoeceram e muitos deles (mais de uma centena) morreram vítimas da doença, heróis e mártires da medicina. Ai a Dra. Vera Palácios decidiu intervir e propôs a criação de um mecanismo via telefônica para atender de forma multiprofissional às pessoas com informações valiosíssimas sobre a COVID-19. Dezenas de médicos, enfermeiros, psicólogos, assistentes sociais, e muitos outros foram convidados a se envolver no projeto de atender as pessoas que buscavam esclarecimentos, informações gerais, aconselhamento médico e psicossocial. Tudo através de um telefone celular, durante meses.

As orientações certamente ajudaram a tranquilizar as pessoas, mas também salvaram vidas já que, quando a suspeita clínica era grande, essas pessoas eram orientadas para o atendimento o mais perto de sua residência. É importante assinalar que esse projeto, inicialmente, era voltado à clientela que circula e que é atendida na UEPA. Depois, com o sucesso da iniciativa, foi ampliada para atender o município de Belém, depois os municípios da região metropolitana e, em seguida, para todos os 144 municípios do estado, contando com o suporte logístico e financeiro da UEPA e do Governo do Estado do Pará.

O sucesso da iniciativa foi tão grande e impactante, que a Dra. Vera Palácios decidiu solicitar o depoimento dos médicos e demais profissionais envolvidos no projeto. Ai surgiram depoimentos com muita vida e emoção. E essa emoção é sentida nas páginas e linhas que expressam o que esses (cerca de 71) profissionais se dispuseram a fazer, de forma estóica e altruísta, para atender as pessoas. Embora não tenham tido contato direto com os pacientes e aqueles que queriam apenas “passar o tempo fazendo

perguntas por curiosidade”, os resultados do projeto foram fantásticos e estão magnificamente expressos nos depoimentos dos seus autores. Depoimentos claros e objetivos, mas cheios de vida e emoção. Eu fiquei muito feliz de ter o privilégio de ler os depoimentos para fazer essa apresentação. Todos são inesquecíveis e alguns extremamente emotivos ao mostrar a sensibilidade, o profissionalismo, o carinho e o amor daqueles que dedicaram parte de seu tempo e expertise para contribuir na luta contra o COVID-19 e para diminuir o sofrimento alheio, as dúvidas e as necessidades de comunicação das pessoas, mesmo à distância. Então, na apresentação desse livro fantástico, condensado nos depoimentos dos profissionais de saúde engajados no projeto, lembro que representa e faz um resgate histórico do que foi o enfrentamento da pandemia e, ao mesmo tempo, representa um legado para a posteridade. Parabenizo a Dra. Vera Palácios pelas iniciativas, tanto do projeto quanto do livro, e aos depoentes pela sensibilidade e clareza dos textos apresentados no livro. Vamos à leitura...

Dr. Pedro Fernando da Costa Vasconcelos
Médico Pesquisador Virologista do Instituto Evandro Chagas
Docente CCBS/UEPA

SUMÁRIO

Prefácio.....	6
Apresentação	8
TELEATENDIMENTO PSICOLÓGICO – VIVÊNCIAS EXPERIÊNCIAS.....	
Vera Regina da Cunha Menezes Palácios (Coordenação).....	14
Ana Irene Alves de Oliveira (Orientadora).....	15
Carlos José Capela Bispo (Orientador).....	17
Raimundo Afonso Cardoso Delgado (Orientador).....	19
Oneli de Fátima Teixeira Gonçalves.....	21
Maria de Nazaré Gonçalves.....	23
Elisangela Claudia de Medeiros Moreira.....	24
Ana Paula Seabra da Silva Carvalho.....	28
Brenda Bernardes Ribeiro Nogueira.....	29
Maria Mariana Raiol da Silva.....	32
Marcello Pacheco de Almeida Seiffert	33
Naira Bastos de Menezes Vieira	35
Patrícia Regina Bastos Neder	37
Vera Ribeiro Moraes.....	38
Flávia Moura Rocha.....	40
Anaclan Pereira Lopes da Silva.....	41
Eugênia Suely Belém de Sousa.....	43
	46

TELEATENDIMENTO - MÉDICO.....	48
Alessandra Quinto Bentes.....	49
Amanda Maués Ramos.....	49
Amanda Oliveira Góes Palácios.....	51
Ana Coeli da Costa Vergolino.....	52
Ana Lydia Ledo de Castro Cabeça.....	53
Ana Virginia Soares Van Den Berg.....	54
Andréa Luzia Vaz Paes.....	56
Adriana Kamilly Leitão Pitman Machado.....	57
Caio Vinicius Botelho de Brito.....	58
Carlos René da Silva Bittencourt.....	60
Charles Alberto Villacorta de Barros.....	61
Cléa Nazaré Carneiro Bichara.....	62
Cleverton Chaves dos Reis.....	64
Consuelo Silva de Oliveira.....	66
Denise Bitar Vasconcelos Villacorta.....	67
Djenanne Simonsen Augusto Carvalho Caetano.....	68
Edmundo Frota de Almeida Sobrinho.....	70
Elaine Xavier Prestes.....	71
Elcilane Gomes Silva.....	73
Felipe Bezerra da Costa.....	74
Fernando de Souza Flexa Ribeiro Filho.....	76
Francisca Regina Oliveira Carneiro.....	76
Heloisa Helena Moreira de Moraes Barbosa.....	77
Henrique Custodio da Silva.....	78
José Antônio Cordero da Silva.....	79
Lara Orlandini Alonso.....	79
Lêda Lima da Silva.....	79
Livia Simone Alves Tavares.....	82
Lizomar de Jesus Maués Pereira Mória.....	82
Lorena Elaine Pina Salomão.....	85
Luciana Ramoa Farias Moraes.....	86

Madacilina de Melo Teixeira.....	87
Márcia Bitar Portela.....	89
Mariana do Socorro Quaresma Silva.....	90
Mariane Cordeiro Alves Franco.....	92
Mário Roberto Tavares Cardoso de Albuquerque.....	93
Maurícia Melo Monteiro.....	95
Milena Coelho Fernandes Caldato.....	96
Nagib Ponteira Abdon.....	97
Napoleão Braun Guimarães.....	99
Natália da Fonseca Ramos Queiroz.....	100
Niele Silva de Moraes.....	101
Nilson César Miranda de Melo.....	102
Renata Maria Coutinho Alves.....	103
Rosemary Silva de Oliveira Góes.....	104
Ryssia de Oliveira Braun Guimarães.....	105
Sérgio Alexandre Oliveira Malcher.....	106
Silvana do Socorro Chagas Cardoso.....	107
Valéria Martins Pantoja.....	109
Vanessa Regina Cavalcante dos Santos.....	110
Vanessa Vilhena Barbosa.....	112
Vânia Lúcia Noronha Cavalcante.....	113
Vânia Maria Segundo Pimentel.....	114
Vera Regina da Cunha Menezes Palácios.....	116
Yuji Magalhães Ikuta.....	119
AGRADECIMENTO FINAL.....	121

TELEATENDIMENTO PSICOLÓGICO – VIVÊNCIAS EXPERIÊNCIAS

Vera Regina da Cunha Menezes Palácios (Coordenação)

Ana Irene Alves de Oliveira (Orientadora)

Carlos José Capela Bispo (Orientador)

Raimundo Afonso Cardoso Delgado (Orientador)

Vera Regina da Cunha Menezes Palácios (Coordenação)

A ideia de criar essa Ação de Teleatendimento, utilizando a tecnologia de informação, por profissionais psicólogos e médicos, surgiu de uma visão da necessidade de esclarecimentos lógicos, racionais e técnico-científicos para as pessoas sobre o Novo Coronavírus causador da pandemia do COVID-19 - consideramos aqui o gênero masculino para o COVID-19, pois a Academia Brasileira de Letras (ABL) ainda não se manifestou a respeito (<http://www.academia.org.br/noticias/>) -, nesses tempos de peleja contínua, contra um inimigo invisível. O objetivo é informar o público em geral sobre o enfrentamento, principalmente através do conhecimento, dando apoio à saúde mental e quanto a orientações sobre o que fazer a partir dos sinais e/ou sintomas referidos. A linguagem é simples, de fácil entendimento, para a maior abrangência possível. Entendo que a clareza seja uma necessidade, tendo em vista que, com o bombardeio de informações repassadas pela mídia em tempo real, todos estamos mergulhados em um universo de milhares de informações contínuas, não sendo possível sequer metabolizá-las, pelo quantitativo e também pela qualidade ou falta dela.

A falta de clareza sobre a pandemia instaurou um estado generalizado de inquietação, pois se até mesmo os profissionais da área da saúde ficaram confusos com essa quantidade de informações, a situação era ainda pior entre os leigos, incluindo-se aí os intelectuais leigos de outras áreas. O caos estava instalado no mundo todo. Ninguém

sabia de nada, e era isso o que todos sabíamos. Hoje, com mais de dois anos de pandemia, a ciência ainda não sabe tudo, mas chegamos pelo menos ao freio da “vacina”, que vem trazendo esperança às pessoas. Não sabíamos que em 2021 o Brasil seria um epicentro negativo da pandemia no mundo. Vivemos tempos novos, tempos diferentes, tempos difíceis, cheios de limitações, e com consequências de ruínas a piores em todos os setores. E a nossa foi atingida bem no peito: educação e saúde.

Convidamos os colegas psicólogos para ajudar na proteção à saúde mental das pessoas - necessidade constatada pelo quantitativo de atendimentos -, missão que foi aceita de pronto. Montamos uma escala diária e assim começamos, esta ação durou 5 meses. Logo em seguida, prosseguimos com a chamada dos colegas médicos, que dispuseram também de seu tempo e contribuíram muito. Iniciamos com a comunidade da UEPA, mas logo no segundo mês incorporamos todo o estado do Pará, atendendo através das ligações que chegavam dos 144 municípios do Estado. Precisamos deixar registrada essa grande contribuição, que é também um feito histórico do CCBS-UEPA e de seus profissionais.

Ana Irene Alves de Oliveira (Orientadora)

Apresentamos um relato de experiência de implementação do teleatendimento em Psicologia durante a pandemia do COVID 19 para pessoas que necessitavam de orientações, apoio e suporte psicológico gerado por ansiedade e outros sintomas devido ao isolamento social, como medida preventiva de contaminação do vírus. Foram vários usuários que buscaram o serviço que contava com uma equipe de Psicólogos da Universidade do Estado do Pará juntamente com os do Centro Especializado de Reabilitação III/UEAFTO. Esses usuários buscaram o serviço de forma espontânea, e tomaram conhecimento através de divulgação no site e nas mídias sociais, sendo esse público formado por funcionários da UEPA, alunos e usuários da sociedade em geral, que foram atendidos pela equipe de psicologia, quando da notificação dos primeiros casos de COVID-19 no Brasil. Algumas pessoas demandavam orientações de encaminhamento para outros serviços, tais como atendimento psiquiátrico, clínico ou outras especialidades. Esse serviço, disponibilizado pela UEPA e CER III/UEAFTO conjuntamente, teve como objetivo principal minimizar os agravos da pandemia com relação à saúde mental. Os atendimentos foram realizados via telefone celular disponibilizados pela Pró-Reitoria de Gestão da UEPA, com ligações de voz. As conversas e orientações durante a teleconsulta foram conduzidas dentro dos preceitos éticos e humanos, com a maior sensibilidade possível e necessária em cada caso. Acreditamos que essa modalidade de serviço ofertado teve um papel social de grande relevância, demonstrando um recurso alternativo durante esse período, para minimizar consequências na

saúde mental das pessoas que buscam por esse atendimento. Além disso, mostrou o grande potencial dessa modalidade de serviço, considerando que houve um número significativo de usuários que precisaram recorrer à essa assistência, inclusive aqueles que residem em regiões fora da capital, nas quais há uma escassez de profissionais capacitados e qualificados

Carlos José Capela Bispo (Orientador)

De repente nos deparamos com algo novo, uma situação que não sabíamos como agir, não sabíamos que decisões tomar no sentido de enfrentar a pandemia do novo coronavírus, SARS-CoV-2, denominado COVID-19. Inúmeras reuniões, articulações e ações foram pensadas e definidas no sentido de colocá-las em prática, mas como implementá-las se todos ou quase todos estavam em um momento de extrema tensão e estresse psicológico? Tínhamos que cuidar de nós mesmos e dos demais (família, amigos, servidores e alunos), precisávamos colocar em prática a empatia, compreender sentimentos e emoções dos mais diversos que se podem imaginar.

E assim a pandemia alterou os costumes das pessoas, sendo necessário se adaptar às mudanças, ao “novo normal”, para evitar a contaminação, a disseminação do vírus: veio a obrigatoriedade de modificar bruscamente a rotina de todos, o isolamento social, evitar o contato físico e aglomeração, a orientação de ficar em casa, utilizar máscaras, usar álcool em gel 70%, higienizar as mãos com água e sabão, o autocuidado. Também aliado a tudo isso veio a incerteza e temor pela falta de medicamentos e material de limpeza, da superlotação dos hospitais, do medo do desemprego, e da segurança da família e amigos. E com toda essa situação caótica, a Universidade precisava cuidar, de alguma forma, da comunidade acadêmica, da sociedade, da sociedade paraense, em um estado único, diverso e de extensão territorial considerável nos seus 144 municípios: usar os instrumentos possíveis de serem implementados

face a todo o caos social e de saúde configurados em uma situação não vivenciada pela maioria de nós.

O desafio de implementar o serviço de acolhimento psicológico, via telefone, em regime de escala foi sugerido pelo grupo envolvido nas ações de enfrentamento à pandemia na Universidade do Estado do Pará e acolhido de forma abrangente na certeza do grupo de servidores capazes de realizar esse cuidado com o outro. A possibilidade de poder contribuir, cada um com o seu tipo de conhecimento e a gerência de suas ferramentas, possibilitou que o serviço fosse um sucesso. Todos cumpriram com sua responsabilidade: conseguimos dar apoio a quem precisava e nos fortalecer, no sentido da aprendizagem única que cada um vivenciou, reduzindo o sentimento de insegurança que atingiu a todos, prestando orientações ao público e garantindo um pouco de bem-estar psicológico.

Raimundo Afonso Cardoso Delgado (Orientador)

Era 31 de dezembro de 2019 quando a China reportou o caso de uma doença desconhecida que afetava o pulmão e as vias respiratórias, começava a escalada do Covid-19, que viria em breve alastrar o pânico por todos os continentes. Ásia, Europa, América, África, Oceania e Antártica viram a força do coronavírus se revelar em milhões de pessoas contaminadas e milhares de mortos. A maioria das pessoas, que só havia visto os efeitos de uma pandemia na literatura ou na filmografia, se viu desarmada diante de um inimigo invisível e de alto poder de destruição. O coronavírus não era novidade, mas nunca tinha sofrido uma mutação tão danosa como essa que se estava enfrentando. Sensações de dor de cabeça, febre, perda de olfato e paladar, e sintomas mais graves da doença, como dificuldade de respirar, até perda de movimentos, sem contar o prenúncio de morte, passaram a rondar o universo real de bilhões de pessoas em âmbito mundial. O planeta pareceu diminuto, a população do mundo inteiro parecia viver uma experiência única, a do medo e do recolhimento, diante do inimigo invisível e da morte anunciada. A vida parecia estar “entre o poço e o pendulo”, como no conto de Alan Poe.

Foi nesse contexto vivido por muitos, próximos e distantes, que vieram à tona sentimentos diversos: o desespero, a angústia, a incerteza diante do desconhecido, o desconforto, a impotência. Em consequência, veio, também, a demanda por resposta, a busca de resiliência, de conforto, de equilíbrio, de paz. O apoio proporcionado pelas psicó-

logas e psicólogos da UEPA, através dos teleatendimentos, veio ao encontro desse anseio e cumpriu uma função de suma importância na vida dos que, em meio ao sofrimento, puderam ser ouvidos e orientados na busca de um melhor estado emocional.

Pude testemunhar, além do meu próprio, o medo de diversas pessoas para as quais eu indiquei serviço. O medo revelado no pranto, no choro assaz, ou mesmo no silêncio copioso e distante. Pude experimentar essa sensação no choro compulsivo daquela estudante que me ligou meia-noite porque não conseguia dormir, no silêncio daquela amiga que ligou na madrugada mas não conseguia falar, até desfalecer antes de pronunciar qualquer palavra. Isolamento, sobrecarga de estresse, sistema de saúde em colapso, solidão na morte, dificuldades financeiras, insegurança quanto ao futuro. Somava-se a isso comportamentos irresponsáveis de autoridades que deveriam estar na frente de batalha contra o vírus e, conseqüentemente, decisões políticas de duvidosa eficácia.

Tudo isso parecia compor uma realidade-bomba com possibilidades de explodir a qualquer momento. Não à toa o site Saúde Debate destaca pesquisa da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP) que aponta um aumento em torno de 47% no número de atendimentos psiquiátricos durante a pandemia. Isso pode ser um sinal de que precisamos nos atentar e nos preparar para o período pós-pandemia, para que possamos lidar melhor com a herança da Covid 19.

Certamente essa experiência vai deixar marcas em nossas vidas e em nosso cotidiano para sempre. Por isso, temos que tirar lições que possam ajudar a melhorar nossas relações com os outros, com o meio ambiente e conosco mesmos, a construir uma estrutura socioemocional capaz de nos sustentar em momentos como esse. A construir uma ambiências de fluência respiratória que nos dê mais capacidade de lidar com a emoção, com a dor, com a morte e com o tempo.

RELATO 1

Oneli de Fátima Teixeira Gonçalves

Sinto-me honrada em participar do trabalho de escuta psicológica realizado junto às pessoas em sofrimento psíquico nesse momento singular da vida humana, a pandemia do COVID-19. Trabalho valioso, sério e cuidadoso, coordenado pela médica professora Vera Palacios. É uma ação de Extensão que considero de extremo valor humanitário e profissional. Não poderia ser diferente, a Universidade do Estado do Pará tem se mostrado, ao longo de sua existência, uma instituição pública séria e muito comprometida com a prestação de serviços ao compor o grupo de docentes desta IES. A UEPA, desde sempre, através de seus profissionais especializados tem estado preocupada com o cuidado psicológico do ser humano. No final da década de 90, ao estar como docente no curso de Medicina, no campo da Psicologia Médica, tivemos o privilégio de juntamente com a psiquiatra Carmem Rota e a psicóloga Suely Chaves elaborar o Projeto do GEPPEM-Grupo de Apoio ao Estudante de Medicina da UEPA. Esta tem sido uma ação que melhora a cada ano na promoção da qualidade e do apoio durante o processo de formação do futuro médico que sai de nossa instituição.

Mais recentemente, em 2017, outro trabalho grandioso ganha força através de uma ação que começa como Projeto de Extensão, do Departamento de Psicologia, chamado de Serviço de Apoio Psicológico e Pedagógico – SAPP¹, passa a compor a gama de serviços que a UEPA oferece a comunidade acadêmica. O SAPP tem o objetivo promover um espaço de escuta e fala junto ao acadêmico, da graduação e pós-graduação, no apoio psicológico junto às dificuldades e impasses que o discente apresenta durante a formação. O serviço acontece na capital e no interior

do estado do Pará. O SAPP já consolidado a 11 anos no CCSE, ganha força e reconhecimento dos gestores dessa universidade e começa a se estabelecer em outros centros, como no CCBS. Também está instituído como Núcleo de Assistência ao Acadêmico nos Campus Santarém e Marabá e em fase de constituição de projeto em Conceição do Araguaia e Redenção.

Pelo exposto, a Coordenação desse trabalho de apoio psicológico, sob a mestria da Professora Vera Palácios, está de parabéns pelo trabalho. Estamos desenvolvendo a verdadeira missão da universidade que é assumir um lugar no universo da produção humana, em prol da emancipação do sujeito e da criação de possibilidades que visem o desenvolvimento do ensino, da pesquisa e da extensão com excelência no estado do Pará.

RELATO 2

Maria de Nazaré Gonçalves

Quero começar o meu relato com uma frase muito conhecida por todos nós, de que o ser humano é gregário por natureza e pelo processo de interação com seus semelhantes internaliza padrões comportamentais. E aqui vou destacar como um compulsório afastamento social e como uma experiência sem precedentes trouxe rupturas nas relações do cotidiano reduzindo a vida ao essencial.

Com o propósito de evitar maior propagação do novo coronavírus, os governos locais, incluindo o do Estado do Pará, por decretos oficiais seguindo as orientações da OMS, estabeleceram medidas de prevenção que foram impostas à população, como quarentena obrigatória, limites de deslocamentos e distanciamentos sociais. A lógica era

que todos deveriam aderir às ações restritivas implementadas pelos governantes, para conter os avanços da Covid-19, campanhas foram veiculadas pelos meios de comunicação, com a intenção de conscientizar o isolamento/distanciamento social, inclusive pela ecoada frase “FIQUE EM CASA”.

Acredito na coerência da adoção destas políticas de proteção e de isolamento social, foram opções conscientes dos governantes para salvar vidas pelo caos instalado. Assim, pelo contexto histórico de inúmeras incertezas, diversos profissionais, empresas e instituições desenvolveram o valor do comportamento solidário, por esse motivo no dia 22 de março de 2020 a Universidade do Estado do Pará (UEPA), com aulas e atividades suspensas por tempo indeterminado, teve a iniciativa de organizar uma ação humanitária para atenuar dias angustiantes. Criou um grupo formado por profissionais voluntários das mais diversas especialidades, com o compromisso de minimizar os impactos relacionados a esta situação causada pela propagação do surto viral.

Logo em seguida, no dia 23 de março fui inserida ao grupo da ação humanitária para compor a equipe de psicólogos com o propósito de prestar serviços de apoio psicológico, de forma gratuita, via telefone para a comunidade educativa, sendo extensivo ao público em geral. Foi entregue em minha residência um aparelho celular com número institucional (98112.1873), para realização do trabalho remoto de acolhimento e suporte psicológico diante do quadro de enfermidade e instabilidade emocional causado pelo momento de mudanças e hábitos, das separações dos lutos e perdas de todas as ordens.

A coordenação do grupo elaborou o trabalho de atendimento com uma escala de revezamento, de segunda a sábado, nos horários determinados das 08h00 às 12h00, 12h às 16h e das 16h00 às 20h00, com ampla divulgação

desta ação humanitária na mídia e em demais locais de conhecimento público. Inicialmente, meu turno de plantão nos dias de terças e sextas-feiras, o horário de 12h00 às 16h00. Posteriormente, no mês de junho novo horário implementado, de segunda a sábado, pelo turno da manhã sendo das 09h00 às 12h00 e à tarde das 15h00 às 18h00, com mudanças no meu turno de plantão para as segundas-feiras no horário estabelecido de 15h00 até às 18h00.

O trabalho da ação institucional, que considerei de empatia e altruísmo, foi realizado durante um período de quatro meses, meu primeiro atendimento ocorreu no dia 27 de março até o último período de quatro meses, meu primeiro atendimento ocorreu no dia 27 de março até o último teleatendimento que encerrou no dia 27 de julho. Foi uma tarefa desafiadora, uma escuta terapêutica criteriosa de histórias marcadas pelos efeitos sistêmicos da Covid-19, meu trabalho remoto via telefone com total de 28 atendimentos foram contabilizados por gênero, idade, profissão, localidade e queixas.

As principais queixas que causaram alterações de humor e na saúde mental foram síndrome do pânico, ansiedade, insônia e conflitos familiares. Na UEPA por compor a equipe de trabalho do Núcleo de Assistência Estudantil (NAE), quero enfatizar meus atendimentos com os discentes, todos demonstraram preocupações com as atividades de aprendizagens paralisadas, pelo ensino a distância (EAD) e suas limitações, alguns com sofrimento pela suspensão das aulas presenciais, pela interrupção da rotina de não poder ir aos estágios, sentiam falta de sair de casa pela manhã e retornar a noite, sofriam pelo atraso de entregar o TCC, pela perda de concentração e pela dificuldade de engajamento nos estudos em casa.

Na maioria dos atendimentos, a escuta dos relatos ilustram um quadro clínico típico de ansiedade, como humor negativo, sintomas corporais, apreensão a futuro, in-

quietações e a emoção de medo. A narrativa era de que a pandemia, de efeito sistêmico, abalou a vida psíquica e afetiva das relações sociais produzindo um inusitado cotidiano da hiperconvivência familiar, sendo conflitos familiares uma queixa recorrente no período de teleatendimento, além da fadiga de quarentena pela ruptura inesperada do cotidiano.

Histórias de vidas relatadas durante os meus plantões demonstravam quanto o perigo desconhecido da Covid-19 amedrontava subjetivamente as pessoas. Reações adversas foram constatadas pela aproximação de cenário que, inicialmente, pareciam tão distante daqui: as vítimas fatais, a superlotação dos hospitais, a falta de leitos, de respiradores, o caos nas funerárias, os enterros solidários, as histórias familiares de lutos e perdas financeiras. Fatos inimagináveis narrados durante um período, sob ameaça da morte, justificaram o aparecimento de um quadro clínico de insônia pela maioria das pessoas atendidas.

Dessa forma, acredito que esta iniciativa de ação humanitária da UEPA foi muito benéfica, tanto para quem buscou atendimento quanto para mim como profissional. Não há dúvida de que esta experiência de trabalho foi enriquecedora, um aprendizado diferenciado. E com muita satisfação e sensibilidade agradeço a confiança e oportunidade de poder contribuir com os meus conhecimentos, neste momento de tanta incerteza. Compreendi que foram pessoas que buscaram um alívio e reflexão para aprender a lidar e se adaptar a uma nova rotina, acredito que o suporte emocional, as orientações e os esclarecimentos repassados para todos que atendi via telefone foram importantes, sobretudo, para superar inúmeras perdas, desde a perda da convivência social até o luto vivenciado pela morte de familiares e de pessoas conhecidas amadas.

RELATO 3

Elisângela Claudia de Medeiros Moreira

A prestação de serviços psicológicos por meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TICs), ou comumente chamado de atendimento psicológico online, é regulamentada pela Resolução CFP nº 011/2018 e Resolução CFP nº 004/2020.

A (O) Psicóloga (o), em sua autonomia e responsabilidade profissional, deverá analisar caso a caso a viabilidade da continuidade dos serviços à distância e identificar qual meio de comunicação será utilizado. Ainda, é essencial que a (o) cliente/paciente seja envolvida (o) em tal decisão, tendo em vista que as características desta prestação de serviço perpassam pelo acordo entre prestador (a) do serviço contratante. Algo que representava um acordo entre psicólogo e paciente no exercício de suas autonomias agora com a nova situação de colapso de saúde mundial, que foi a pandemia, passou a ser o único formato viável no sentido de manter os atendimentos psicológicos protegendo pacientes e profissionais.

A realidade exigiu de todos o enfrentamento de muitos desafios que foram desde a perplexidade frente a uma doença desconhecida e que ameaça a todos sem discriminação até novas formas e formatos de ser e estar diante do mundo.

Muitos sentimentos negativos ao mesmo tempo assolaram a todos em níveis diferentes de intensidade de medos, fobias, ansiedade, incertezas, estranhamento até as mais sensações percepções.

Assim como gestos de solidariedade, humanidade e respeito ao próximo também foram marcantes. A possibili-

dade de atender gratuitamente online pessoas com necessidades psicológicas em tempo de pandemia foi uma chance de aprendizado diante de tantas demandas emocionais. Estados emocionais diversos foram atendidos e dados os encaminhamentos necessários ou só a escuta já ajudava bastante os pacientes.

Sou profundamente grata pela oportunidade de ajudar cuidando das pessoas de forma possível, orientando-as e assistindo algumas melhoras.

Marcou muito uma senhora de 80 anos com ansiedade e medo, fiz o acompanhamento de apoio e depois de algumas semanas ela estava bem, dentro de suas possibilidades, mas tranquila, menos estressada e confiante, está viva e cumpre suas rotinas com segurança e esperança em dias melhores.

Esperança é o sentimento que ficou, vamos atravessar esse período difícil com fé e parcimônia.

RELATO 4

Ana Paula Seabra da Silva Carvalho

Considerando o contexto atual de pandemia declarada pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 11 de março de 2020, bem como o decreto nº 609 de 16/03/2020, que dispõe medidas de enfrentamento ao Covid-19, tais como a suspensão das aulas da rede pública estadual, a Universidade do Estado do Pará, buscou garantir o seu compromisso e dever de responsabilidade social com sua comunidade adotando protocolos de gerenciamento para a minimização de possíveis impactos negativos neste cenário tão singular. Dentre as medidas preventivas, a modalidade on-line se revelou como um importante aliado para

contribuir positivamente no cuidado da saúde emocional em que fatores estressores estavam sendo potencializados. A ação voluntária da equipe de apoio iniciou suas atividades em março de 2020, ofertando através de chamadas telefônicas à prestação de serviços psicológicos consistentes e coerentes com as diretrizes e regulamentações do Conselho Federal de Psicologia, considerando essencialmente a empatia, escuta respeitosa e sensível do sofrimento subjetivo de quem procurava o serviço.

O cenário de adoecimento psíquico e de desigualdades sociais já era uma realidade presente, mas o cenário indescritível que vivenciamos, revelou em um contexto mundial a fragilidade e urgência de medidas que garantissem o mínimo de condições de saúde, principalmente nos grupos de risco e vulnerabilidades sociais. A experiência do projeto convocou-me a dar voz ao sentimento de estranheza, inquietude, estudo, jornada de construção, conexão e movimento em prol do sentimento coletivo, ainda que também estivesse vivenciando o contágio da doença e cuidados com familiares infectados durante os exercícios das atividades, logo as primeiras percepções consideravam que o profissional cuidador na linha de frente do enfrentamento da doença nos setores de saúde necessitava lidar diariamente com as suas emoções, preocupações e com o risco do contágio a quem oferecia acolhimento. Todos estavam sendo afetados de algum modo particular e entre os desafios e limitações dos ruídos, as dificuldades para completar a chamada telefônica, a ação tornou-se preciosa para aqueles que de algum modo acreditaram no trabalho e se encorajaram a desvelar sobre suas necessidades existenciais. Pausas silenciosas, relatos de angústia, luto concreto de uma pessoa querida, luto simbólico de perdas significativas como datas comemorativas, luto de rituais, sonhos e de herança cultural; insônia, ansiedade, conflitos de relacionamento interpessoal entre familiares e vizinhos,

desemprego, exaustão no trabalho, saudade, presença de dias tediosos, produtivos, de solidão ou exaustivos com a máxima de “dicas de autocuidado” na tentativa de se obter o controle e saúde, oportunizou possibilidades enriquecedoras sobre reflexões que reverberavam em mim a cada escuta, bem como o fortalecimento de conexões por demonstrar genuinamente para o outro lado da linha de que não estava sozinho. Através do contato de pessoas que não conhecia os rostos, regiões do Pará que não estive presente, foi percebida de perto outra forma de se relacionar e ter contato com o mundo, inclusive no atendimento psicológico. O serviço oportunizou espaço para que pessoas pudessem praticar o exercício de se comunicar, de reforçar vínculos afetivos e de algum modo enxergar outras possibilidades para conviver com o que estava ao seu alcance, reconhecendo suas limitações e dando voz aos fatores psicológicos decorrentes da privatização e isolamento social, sejam sentimentos ambivalentes de raiva por Fake News compartilhadas, revolta pelo cenário político e descuido coletivo; insegurança pelas constantes mudanças de orientações acerca do percurso da doença; esperança; medo do vírus; desgaste de uma quarentena abrupta, mas acima de tudo tornou-se espaço de escuta para pessoas reais e não somente números estatísticos, o serviço tornou-se lugar de encontro, presença, afeto e confiança. Encerro meu relato, com a experiência da dor de um luto, mas também com a fé no potencial criativo humano de encontrar de modo surpreendente aquilo que for possível na reconstrução de novos fazeres e cuidados demandados, com a gratidão e honra de conhecer outros colegas de equipe no corpo técnico da UEPA e com a certeza de que esta ação voluntária tornou-se uma iniciativa para além do suporte emocional, mas geradora de um legado histórico de memórias na experiência singular de cada ser que se permitiu participar.

RELATO 5

Brenda Bernardes Ribeiro Nogueira

Realizar atendimento psicológico por telefone em situação de crise tornou-se uma nova modalidade diante da pandemia em que vivemos. Com meu cinco anos de experiência enquanto psicóloga atuando em diversas áreas, tais quais escolar, avaliação psicopedagógica, clínica, hospitalar e social ainda não tinha feito qualquer tipo de atendimento psicológico por mensagem, telefonema ou videochamadas, na verdade durante minha graduação fui orientada a não utilizar esses recursos como estratégias e ferramentas.

A pandemia inicia e junto a ela a angústia e o medo do desconhecido afloram, as pessoas que vivem seu dia a dia, de forma saudável e até mesmo equilibrada se deparam com tais sentimentos, talvez nunca antes acessados.

Há uma necessidade em falar sobre o Coronavírus, não somente sobre a origem, transmissão, sintomas e comorbidades do COVID, mas também do que esse vírus foi capaz de causar nas pessoas. Vivências de luto, temor, até mesmo terror! Necessidade do isolamento social, autocuidado, cuidado ao outro. Com isso a represália que o lado psicológico sofria foi diminuindo e sendo valorizado, o que era “frescura” quando se falava em sentimentos, emoções tornou-se necessário, aliviador! As pessoas ligavam sem vergonha, sem medo, sem julgamento quanto ao atendimento psicológico, pois por um momento foi possível compreender que a psicologia não é para loucos, como vulgarmente é reconhecida. Por um momento falar sobre suas dificuldades e compartilhar a carga emocional da vivência de uma pandemia foi mais importante que realizar um exame, que tomar uma medicação, que se isolar, que deixar passar.

Intrigante que o isolamento social obrigatório tenha feito com que as pessoas buscassem outras pessoas, principalmente por meio virtual, para se sentirem vivas, humanas! Compreendo que para quem já apresentava transtornos e ou adoecimentos de fatores psicológicos, tenha sido um momento difícil, possivelmente de vulnerabilidade, havendo uma necessidade maior em dar continuidade a tratamentos, como tiveram pessoas que relataram tal circunstância, no entanto, a frequência de casos de pessoas que apresentavam preconceito a psicologia e a partir da escuta se sensibilizaram e retornaram às ligações ou solicitaram informações de onde encontrar o serviço foi que mais me marcou, a valorização da minha profissão, finalmente.

RELATO 6

Maria Mariana Raiol da Silva

No começo da pandemia, todos tínhamos medos e inseguranças. Eu, como profissional da saúde apaixonada pelo que faço, tinha somente uma certeza: Eu precisava ajudar de alguma forma. Buscando sempre cuidar das pessoas, mas com medo de encontrar com o vírus, os atendimentos remotos vieram como uma oportunidade nova, de continuar ajudando, mas em segurança. Foi uma experiência única de muitos aprendizados e crescimento profissional. Estar atuando num momento histórico do mundo foi realmente desafiador. Como não tínhamos registros psicológicos de uma pandemia anterior, tivemos então que pensar desde em como começar os atendimentos até em quais perguntas pessoais deveríamos fazer e apesar dos atendimentos remotos não serem novidade na nossa área profissional, eu particularmente, temia não conseguir passar para as pessoas o acolhimento que devia.

As mais diversas pessoas ligavam, dos 17 aos 64 anos, dos bairros centrais ao interior do Pará. E apesar do projeto ter sido somente para os servidores da universidade, não poderíamos negar escuta para todos os que ligavam. E, apesar das diferenças, muitas demandas eram similares devido ao momento em que estávamos. Quase 90% dos atendimentos eram com queixas de ansiedade e/ou depressão e luto. Também recebi várias ligações de pessoas que estavam preocupadas com seus entes queridos e queriam saber como poderiam ajudar. A solidariedade das pessoas foi de grande importância para que a crise que vivemos, não piorasse e virasse um caos.

Quando a queixa era relacionada ao isolamento social, a ansiedade de ter que ficar em casa ou o medo de pegar o temido vírus, tive a oportunidade de usar um pouco dos meus conhecimentos sobre a Terapia da Aceitação e Compromisso (ACT) que faz parte da Terceira Onda da Abordagem Cognitivo-Comportamental. Podemos trabalhar habilidades psicológicas para lidar com pensamentos, sentimentos e sensações relacionados a quarentena, buscando que o paciente compreendesse o que tem o poder de fazer e controlar, orientando-o sobre os cuidados básicos de saúde e higiene, e, o que não podemos controlar que hoje é a pandemia. Assim, o paciente tem mais consciência sobre quais eram seus medos racionais e quais não eram, direcionado mais rapidamente para onde deveríamos focar essas sessões, que já eram muito breves.

Outra demanda que esteve presente nos atendimentos foi o luto. E foi onde tive que encarar meu receio de não conseguir passar para as pessoas o acolhimento profissional que tanto ouvimos nos nossos anos de faculdade. Atender alguém que sofreu uma tragédia familiar e conseguir fazer com que ela sentisse que apesar

de toda a distância e dificuldades do atendimento, ela estava em um ambiente seguro, onde ela pode expressar o que estava sentindo e se sentir acolhida na sua dor, foi minha maior contribuição para o projeto.

Por fim, em tempos em que a saúde mental, mais do que desmitificada, mas também valorizada, a pandemia veio para mostrar a todos a importância de cuidarmos de nós mesmos não apenas fisicamente. Hoje, é inesquecível a importância do autocuidado e de se manter saudável mentalmente.

RELATO 7

Marcello Pacheco de Almeida Seiffert

A quem possa interessar,

Vivenciar a pandemia do Covid 19 foi, de longe, uma das experiências mais desafiadoras que tive. Tanto como profissional, em meus anos de experiência, quanto como cidadão em um mundo mais caótico e assustador que o habitual. Durante a pandemia vi inúmeros casos acumulando-se no noticiário, acontecendo com conhecidos próximos, familiares amados e na atuação como psicólogo no serviço de teleatendimento.

Mas hoje percebo que o teleatendimento me permitiu ser útil à comunidade, sendo este sentimento fundamental para manter-me motivado e focado em dias que iniciaram tão abruptos e conturbados, em uma escala que nunca imaginaria. Cada chamada, de cada pessoa relatando suas inseguranças, temores, ansiedades... cada queixa, da forma como cada um vivenciou este momento tão triste da nossa história. Demandas que, não raro, tangenciam minhas próprias inseguranças, acaba-

ram por me ajudar a organizar-me melhor nestes dias complicados, estranhos e novos. Uma nova realidade onde precisei aprofundar minha ciência, para melhorar como profissional, principalmente para acolher, escutar, dialogar e auxiliar todos que procuram o serviço.

Um desafio intenso em acolher a demanda dos que já nos chamam no momento de aflição, muitas vezes procurando a escuta profissional de um diálogo empático e técnico; buscando o auxílio correto para problemas que pareciam aflorar e intensificar no turbilhão da pandemia; tudo isso no tempo de uma ligação. Fico inseguro em afirmar que sempre fui certo em minha atuação terapêutica, mas fico receoso de não ter sido o suficiente para cada pessoa que atendi. Foram dias difíceis e, neste momento escrevo, estes dias ainda não passaram. Talvez seja o novo normal se construindo e ainda esteja aprendendo a identificá-lo.

Finalizar o teleatendimento também não foi fácil! Depois de iniciar o serviço e perceber a importância desta ação, foi realmente estranho constatar que a missão já havia sido cumprida. Pois, por maior que tenha sido o desafio, a gratidão de ajudar foi um sentimento engrandecedor. Então, fica aqui o meu relato: um relato de gratidão por poder ser útil em um momento tão insólito da nossa história.

Belém/ Pará 20 de agosto de 2020.

RELATO 8

Naira Bastos de Menezes Vieira

A Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou em 30 de janeiro de 2020, que o surto da doença causada pelo coronavírus (Covid-19) constitui uma Emergência em Saúde Pública Internacional. Em março de 2020 o covid-19 foi considerado uma pandemia.

A Universidade do Estado do Pará (UEPA) para lidar com a pandemia e ajudar a comunidade interna a passar pelo problema, mobilizou os psicólogos a realizar teleatendimentos, que são atendimentos via telefone fornecidos pela instituição.

Para realizar este atendimento foi necessária uma busca pessoal por aprimoramento, tanto sobre o vírus, quanto por conhecimentos técnicos para atuação, por ser algo novo e de tanta influência na vida das pessoas.

Durante o período de atendimento recebi 13 chamadas no total, sendo 8 mulheres e 5 homens; 9 ligações externas e 4 internas da comunidade da UEPA. Os alunos que ligaram eram dois do curso de enfermagem, um de relações internacionais, um de medicina e um de terapia ocupacional. Dentre os atendimentos externos havia estudantes, autônomos e profissionais liberais.

Durante o grupo dos estudantes tinham alunos do interior e da capital. As queixas envolviam sentimentos de tristeza e solidão pelo isolamento social, medo de contrair o vírus e preocupação com os estudos em relação ao atraso, dificuldades de atividades online é possível reprovação. Os sintomas relatados eram equivalentes e envolviam choro fácil e frequente, dificuldade para dormir, dores de cabeça, medos, pesadelos, falta de ar, coração acelerado, tremores etc.

O grupo externo atendido tinha idade entre 16 a 79 anos. Um médico de 59 anos, que estava afastado do trabalho, mas apresentando sintomas ansiosos. Uma advogada de 42 anos, que continuava trabalhando, porém não conseguia mais produzir. Uma adolescente estudante com crises de pânico e demais atendimentos às pessoas autônomas com sintomas equivalentes.

Os sintomas relatados fizeram com que muitos fossem ao hospital com o pensamento de estarem com Covid-19 ou enfartando, porém foram diagnosticados com transtorno de ansiedade e encaminhados para psicoterapia.

Assim foi percebida uma relação entre os atendimentos realizados durante a pandemia do Covid-19, que envolvem sintomas de transtorno de ansiedade entre os atendidos.

Belém, 21 de agosto de 2020.

RELATO 9

Patrícia Regina Bastos Neder

O ser humano, por vezes, se permite viver relações sociais nocivas, que sequestraram sua identidade e sufocaram seus sonhos e motivos de vida. Durante essa pandemia não foi possível se manter distraído deste luto de si mesmo. Algumas pessoas iniciaram reflexões importantíssimas no sentido de resgate de suas vidas. Como se cada notícia de mais pessoas infectadas e mortas pela doença provocasse nelas mais motivação para sobreviver à pandemia, e se resgatarem de si mesmas.

Enquanto isso, outras pessoas, ao se depararem com o colapso do sistema de saúde, a carência de exames e me-

dicações, as incertezas dos médicos diante de uma doença nova, reagiram com tentativas de suicídio. Pois continuar vivo para assistir, passivamente, ao caos instalado era proporcional à condenação de ser torturado em uma cadeira elétrica, como pena de morte.

A morte nunca esteve tão presente. Seja quando os jovens vestibulandos e universitários se viram precisando melhorar seus acessos à internet para tentar seguir com suas aulas e seus projetos de vida, já ameaçados pela nossa pouca habilidade em usar as tecnologias para ensino a distância. Seja quando as pessoas não conseguiam atendimento, leitos, respiradores ou medicação para seus familiares doentes, e lidavam com a morte de seus amores, sem direito a despedida. Já são muitos enlutados em depressão.

O clima de insegurança ainda é enorme. E em meio a pandemia se percebeu uma fragilidade sem proporções nos gestores municipais, estaduais e federais do país. Tal situação tem se refletido em mais casos de pessoas ansiosas, revoltadas e desesperançadas. Mas como na crise também se revela o que há de melhor nas pessoas, está crescendo a quantidade de ações de solidariedade com distribuição de cestas básicas, remédios e materiais de limpeza, além de grupos artísticos promovendo poesia, música e dança pelas redes sociais.

O movimento de empatia e solidariedade uns com os outros está funcionando para muitos como suporte para seguir a vida, encontrar sentido para continuar e tentar renovar ou atualizar seus próprios sonhos. Todas essas dores têm fortalecido psicologicamente algumas pessoas. E enquanto não se sabe quando será possível dispor de vacinas contra esse vírus, quem pode se mantém em suas casas. Os profissionais de saúde chegaram a seu limite físico e emocional para tentar ajudar aos que chegam debilitados pela doença. Enfim, de alguma forma ou de várias formas, todos estão lutando pela sobrevivência.

O trabalho de escuta dos males emocionais causados nos últimos três meses deverá se estender por muito tempo. Pois estamos passando por ondas de contaminação que geram instabilidades psicológicas significativas. E as consequências que cada experiência individual deixará é imprevisível.

RELATO 10

Vera Ribeiro Moraes

Viver em um momento de risco coletivo à saúde tem trazido inúmeras mudanças em nossas vidas, pessoais e profissionais, e logo consequências significativas para nosso desenvolvimento.

A pandemia tem apresentado questionamento, principalmente, em três dimensões: fragilidade da vida, laços afetivos e econômicos, e limitação de controle frente às ações humanas. O modo de vivenciar e enfrentar essas reações adversas é singular, único para cada pessoa. No entanto, esse projeto de teleatendimento psicológico à comunidade percebeu-se algo comum às pessoas: o desamparo.

Diante da angústia e sofrimento, as pessoas depararam-se com um desamparo social, precisaram se isolar de pessoas e familiares queridos por uma estratégia de redução de danos à saúde; desamparo afetivo, perderam pessoas significativas no seu cotidiano e na vida; desamparo financeiro, em razão do afastamento social não podiam exercer seus trabalhos de modo habitual, ocasionando redução ou perda quase total da renda financeira familiar; desamparo estrutural, mudança de papéis dentro das relações, pais tornaram-se professores dos filhos, avós excederam suas funções de babás para que os pais dos netos conseguissem trabalhar em casa, alunos precisando de

tecnologias de qualidade para “aprender”, falta de espaço privativo para trabalhar e estudar.

Todos esses desamparos foram demonstrados em aumento de comportamentos ansiosos e depressivos. E o profissional de psicologia foi imprescindível nesse momento de pandemia, pois o novo modo de viver interferiu significativamente na qualidade de vida das pessoas e, conseqüentemente, na saúde mental. Para oferecer suporte a essas pessoas, muitas adaptações foram feitas, iniciando-se com a mudança de atendimento presencial para o suporte virtual e flexibilizando-se horários de atendimento em decorrência das crises de ansiedade frequentes e recorrentes.

A intervenção psicológica ocorreu principalmente na ressignificação da subjetividade de cada pessoa, ajudando-a no controle ou amenização dos sintomas da ansiedade e depressão, significação do luto, e elaboração de estratégias positivas de enfrentamento. Para mim, foi uma experiência muito desafiadora e gratificante, pois houve maior reconhecimento da profissão ressignificando minha atuação profissional, fortalecendo valores pessoais éticos.

RELATO 11

Flávia Moura Rocha

Este relato de experiência tem base na atuação no serviço de Acolhimento Psicológico por telefone, promovido pela Universidade do Estado do Pará no período inicial da pandemia de Covid-19. Participar deste projeto foi uma experiência de grande aprendizado, tanto profissional como pessoal. Com essa importante e sensível iniciativa da UEPA, pude desempenhar minhas funções profissionais e manter meu compromisso no cuidado à saúde mental das pessoas,

em um momento em que a presença física não era possível e as incertezas, as angústias, os medos cresciam e se tornavam a realidade da vida de grande parte da população.

Claro, como em toda nova situação, deparei-me com alguns desafios, afinal é um formato diferente de atendimento o qual estou habituada. Não conhecer o rosto daquele(a) que compartilhava comigo suas dores inicialmente foi estranho, mas aos poucos fui me habituando e percebendo as possibilidades e potencialidades deste formato de escuta e acolhimento. Os encaminhamentos também foram um desafio, à medida que eram poucos os serviços disponíveis no momento, a maioria privados, que não se adequam à realidade financeira de algumas pessoas.

Compartilhando algumas de minhas vivências, a partir dos 14 atendimentos telefônicos realizados no período de março a junho de 2020, destaco a percepção de que grande parte dos relatos expressavam situações que já vinham ocorrendo na vida do sujeito e foram agravadas (ou quem sabe, trazidas à tona) pela situação da pandemia, seja pelo isolamento social, pela mudança brusca de rotina, pelo estreitamento da convivência familiar ou outros fatores associados ao momento. Com maior frequência, compareceram situações de crise de pânico e quadros de ansiedade. Algumas pessoas com histórico de depressão com sintomas agravando no momento; também situações de ideação suicida, de luto não elaborado, conflitos familiares, dentre outros.

Outro importante aspecto foi o acolhimento de pessoas que estavam com suspeita ou confirmação de COVID-19, bastante mobilizadas pelo medo de perder a vida e também pelo fato de estarem sozinhas e isoladas, sem poder ter contato com ninguém.

Ademais, é relevante pontuar que algumas pessoas trouxeram demandas que não estavam necessariamente relacionadas à pandemia. Aparentemente encontraram um

espaço de escuta para suas dores e angústias, especialmente as mais emergenciais, como nos casos de término recente de relacionamento, recebimento de notícias de forte impacto e outras situações estressoras. Isto sugere a necessidade de ampliação de serviços de atenção psicológica, tanto do âmbito interno à universidade quanto ao público externo.

Por fim, deixo registrado meu agradecimento à UEPA por esta oportunidade que, sem dúvida foi uma experiência ímpar e que se mostrou efetiva na sua proposta de acolher, escutar e orientar pessoas em situação de sofrimento psicológico no período de pandemia.

RELATO 12

Anaclan Pereira Lopes da Silva

“Psicóloga/o é quem segura a mão do outro com o ouvido”: atendimento psicológico por telefone para as servidoras e servidores da Universidade do Estado do Pará (UEPA) em tempos de pandemia de Covid-19.

O inesperado e inusitado ocorreu no início do ano de 2020: uma epidemia, que teve início nos recônditos territórios chineses, espalhou-se pelo mundo e modificou a forma como os seres humanos estavam acostumados a se relacionar. Por causa de sua alta probabilidade de contágio através das relações sociais, os países iniciaram uma corrida para bloquear essas interações. As saídas de casa passaram a se resumir às necessidades essenciais; comércio e shoppings foram fechados, as opções de lazer proibidas. A contaminação das pessoas foi tomando proporções abissais, os sistemas de saúde foram entrando em colapso, pessoas começaram a morrer em proporções absurdas. Um caos se instalou

do dia para noite em todas as partes do mundo. As pessoas, de forma abrupta, tiveram que assimilar esta nova ordem mundial, que envolvia isolamento social, restrições do ir e vir, perdas de entes queridos e o medo de que esta estranha doença lhes acometesse ou aos seus. Qual o impacto de tal “estado das coisas” pode trazer ao psiquismo das pessoas? Como lidar com o sofrimento e a solidão? Com a perda de emprego, renda, parentes? Com as perdas, em geral. O que ganhamos com esta experiência? Ganharemos algo?

Essas indagações reverberaram entre as servidoras e servidores da Universidade do Estado do Pará (UEPA) e se traduziu em uma iniciativa da gestão superior de colocar à disposição das/dos trabalhadoras/es da instituição um serviço de atendimento psicológico por telefone, de segunda a sábado, de 8h00 às 20h00, em escalas de quatro horas, através do qual um grupo de psicólogas/os que compõem o quadro de trabalhadoras/es desta categoria na universidade (com cargos de técnicas/os e docentes), dispuseram-se a acolher via telefone as dúvidas, indagações, preocupações, sofrimento e dor da comunidade acadêmica da UEPA. O serviço iniciou em março de 2020 e se prolongou até o mês de julho do mesmo ano.

No decorrer deste período, as/os profissionais de psicologia atenderam uma quantidade significativa de telefonemas de pessoas com queixas diversas, desde a busca de esclarecimentos a respeito da covid-19, até aquelas com sintomas graves de ansiedade, depressão e com ideias suicidas. Nosso papel foi o de acolher essas queixas, avaliar a gravidade de cada caso, para, muitas vezes, orientá-las/los a buscar atendimento médico especializado ou “simplesmente” realizar a escuta qualificada de cada pessoa em seu sofrimento e traçar com elas caminhos para a superação dos obstáculos enfrentados.

O advento da pandemia ocasionou, muitas vezes, o acirramento dos sintomas de ansiedade ou depressão de

peças que já apresentavam esses quadros psicológicos, como pudemos constatar através da escuta que realizamos por telefone das/dos servidoras/es e alunas/os da instituição. Algumas/uns usuárias/os do presente serviço relataram que já faziam uso de medicação para depressão e/ou ansiedade e que estavam bem até então, mas, com a pandemia e a perda de entes queridos e amigos, viram seus sintomas ganharem contornos mais fortes. Nesses casos, indicamos a retomada ou o engajamento em acompanhamento terapêutico para dar suporte a essas demandas de sofrimento, além de aconselharmos o retorno ao profissional médico para que possa avaliar a sua condição psicológica e, possivelmente, alterar a sua medicação.

Seja em situações de acirramento de quadros psicopatológicos preexistentes ou de surgimento de quadros atuais relacionados à insegurança, receios, perdas, luto e isolamento ao qual a pandemia submeteu a todas/os nós, notamos que o humano, o “demasiadamente humano” irrompeu em cada um de nós, de uma maneira peculiar, diante de uma doença que surgiu de forma inesperada e modificou a vida de todas e todos ao redor do mundo, expondo a nossa fragilidade diante dos flagelos, a desigualdade social em todos os recantos do planeta e o quanto os seres humanos podem ser solidários uns com os outros ou “desumanos”, simplesmente...

A universidade, como berço produtor e fomentador de conhecimento, mas também de sujeitos políticos e, sobretudo, éticos apresentou-se como personagem importante no cenário atual, seja pesquisando vacinas para promover a cura para o novo vírus, seja para, como no caso ora apresentado, colher, apoiar e dar suporte às/aos suas/seus trabalhadoras/es e alunas/os neste momento ímpar da história, com os profissionais da psicologia, emprestando seus conhecimentos teóricos, técnicos, e éticos para que, conjuntamente, possamos

vivenciar esse período com menor dor e sofrimento. Creemos que este objetivo tenha sido alcançado em cada atendimento realizado por cada uma/um das/dos psicólogas/os engajados neste feliz e importante projeto de nossa universidade e, assim, “seguramos a mão do outro com o ouvido”, na escuta qualificada e nas orientações que conduzimos em cada telefonema.

RELATO 13

Eugênia Suely Belém de Sousa

Os desafios do acolhimento Psicológico e o Teleatendimento

Os coronavírus são uma grande família viral que causam infecções respiratórias em seres humanos e em animais, geralmente essas infecções são leves, semelhantes a uma gripe. Em janeiro de 2020 o mundo começou a ouvir falar sobre um novo coronavírus, o COVID-19, descoberto inicialmente em dezembro de 2019, na China e espalhou-se rapidamente. O primeiro caso, no Brasil, foi diagnosticado em fevereiro de 2020 e no Pará o primeiro caso foi registrado em março. A disseminação geográfica rápida do Covid-19 levou a Organização Mundial de Saúde a, em 11 de março de 2020, declarar o COVID-19 como uma pandemia. A partir de então, governos de todo o mundo buscaram tentar conter o avanço da doença.

Desde o começo dessa pandemia, foi percebida uma grande repercussão na vida de cada indivíduo. Em razão do grande número de infectados, medidas de segurança foram necessárias, levando as pessoas ao confinamento e distanciamento social. Desde então, as pessoas que já

enfrentavam dificuldades psicológicas normais, do seu dia a dia, se viram confinadas e se depararam com ansiedade, angústia e depressão. A vida em quarentena veio acompanhada de consequências socioeconômicas e psicológicas, desencadeando ou potencializando sofrimentos relacionados à saúde mental.

A Universidade do Estado do Pará, percebendo a necessidade de auxílio psicológico para atendimento da comunidade acadêmica, propôs o teleatendimento psicológico para o grupo de psicólogos da instituição.

No período de 26 de março a 31 de maio de 2020, durante 8 horas semanais, foi possível fazer o acolhimento, via telefone, àqueles que sentiram necessidade de buscar ajuda. Durante esse período foram atendidas pessoas de ambos os sexos, todos os relatos vinham pautados com muito sofrimento, em muitos momentos o choro ocorreu. As pessoas se mostraram inseguras com relação ao futuro, preocupadas com os parentes que estavam distantes. Relatos frequentes de insônia, dores de cabeça e ansiedade.

Fazer esse atendimento mostrou a importância de estarmos preparados para as mudanças e reforçou a percepção dos impactos que o isolamento social e a ausência daqueles que queremos bem provocam na saúde mental das pessoas. Reforçou a certeza da importância das relações sociais, familiares e da vida em grupo.

TELEATENDIMENTO - MÉDICO

RELATO 1

Alessandra Quinto Bentes

Nossos agradecimentos à sua participação no Programa Ação/Teleatendimento/Médico/Covid/CCBS-UEPA.

RELATO 2

Amanda Maués Ramos

Quando me pediram para relatar a minha experiência com o teleatendimento COVID-UEPA eu fiquei reflexiva. Neste momento, a pandemia está sob maior controle e lembrar tudo o que vivemos é muito engrandecedor. São muitos os motivos que temos para agradecer, não só por ter tido a oportunidade de ajudar inúmeras pessoas, mas também por estarmos, em vida, superando as tristezas e as perdas.

Eu me formei médica em dezembro de 2019, e desde então passei a trabalhar em UPAS. Era também residente de Medicina de Família e Comunidade e por isso fui convidada pela UEPA para realizar uma ação coletiva de atendimento médico por telefone voltado para pacientes com COVID-19. Naquele momento, eu estava isolada em casa junto a minha família, doentes, com COVID-19 confirmado.

Desde meu primeiro dia de trabalho como médica eu estive na linha de frente e por isso contrai a doença e transmiti aos meus familiares. Na época, era pouquíssimas as informações que tínhamos sobre a COVID-19 e o vírus ainda estava chegando em Belém. Em meio ao desespero e preocupação que eu e minha família estávamos

vivendo, eu precisei parar de trabalhar. Foi desesperador saber que os serviços precisam de médicos e eu não podia me prontificar. Vivi o sentimento de impotência quanto a calamidade que vivíamos e a vontade de cuidar da minha família ao mesmo tempo. Em meio a isso, entendi que o convite para realizar os teleatendimentos pela UEPA, seria uma oportunidade de voltar à ativa, da maneira que eu podia, de longe. E aceitei.

Então, começaram os atendimentos. Senti-me extremamente feliz por realizar aquilo. Para cada paciente que atendi, pude passar um pouco dos meus conhecimentos técnicos, mas também minha experiência pessoal com a doença. Eu entendia cada angústia deles. Isso foi engrandecedor. Viver a experiência de cada paciente como nunca antes. Fazer-me presente na vida de cada um deles, mesmo sem contato físico e conseguir ajuda-los à distância foi uma experiência que jamais vou esquecer. Mudou a minha vida, a minha postura como médica e me ajudou a entender que podemos fazer muito mais do que imaginamos para salvar alguém. A medicina é muito mais do que uma consulta médica presencial e precisamos derrubar as barreiras que nos impedem de ir além.

Os primeiros dias de atendimento foram angustiantes, pois eram muitas as ligações e não dava para atender a todas. Muitas vezes o paciente ligava e eu estava ocupada em outra ligação. Éramos poucos médicos para uma demanda tão grande. O que inicialmente foi planejado para atender uma demanda interna da UEPA, transformou-se em um serviço para todo o Estado, com pacientes de vários interiores ligando para serem atendidos. Com o tempo, fui aprendendo a administrar melhor a duração de cada chamada, sem deixar de ser esclarecedora em cada atendimento. E com o passar das semanas, novos médicos se juntaram ao grupo, os plantões reduziram de carga horária e o serviço ficou cada vez mais eficaz.

Alguns queriam informações sobre a doença, outros, esclarecimentos sobre seus sintomas. Alguns ligaram para serem ouvidos, para serem consolados, para expressarem suas angústias, seus medos, seus traumas. Outros, para terem informações sobre os serviços de saúde, sobre os hospitais, sobre os fluxos. . E assim aconteceu o teleatendimento durante a pandemia. Foram diversas as conversas, foram horas de conselhos e informações. Mas, o mais importante foram momentos de muita reflexão, de crescimento pessoal e profissional, que serão levados para o resto da vida. Sinto-me privilegiada por ter feito parte dessa história.

RELATO 3

Amanda Oliveira Góes Palácios

Fui convidada para participar de um grupo de TELEATENDIMENTO DE ORIENTAÇÕES SOBRE COVID-19, de iniciativa do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde da Universidade Federal do Pará. Me coloquei à disposição para participar, no entanto, devido eu ter entrado no grupo já em andamento há meses, minha oportunidade de trabalhar foi pequena. Provavelmente devido a massificação das informações pelos veículos de comunicação e progressiva redução do número de casos na ocasião, as solicitações de orientações via telefone foram diminuindo a cada dia. De qualquer forma, sinto-me grata por ter sido convidada e satisfeita por entender que as pessoas estavam cada vez mais esclarecidas quanto à COVID-19. Considero que uma ação voluntária como essa, é também uma ação de solidariedade.

RELATO 4

Ana Coeli da Costa Vergolino

Durante o auge da pandemia do Coronavírus 19, iniciou-se em Belém uma ação voluntária entre médicos para informar e orientar as pessoas a se protegerem e se tratarem adequadamente.

Participei desta ação, com muito prazer, convidada pelas colegas Maurícia e Vera, o que repito, é um trabalho muito importante para nós, os participantes médicos, como para os que receberam as informações e orientações, então, de suma importância.

Tivemos um período de intensa disseminação do vírus com muitas perdas de vida e grande confusão nos hospitais e emergências da cidade. Estávamos todos perdidos em meio à tristeza e o medo, mas a Providência Divina nos guiou para este trabalho meritório e bastante eficaz onde obtivemos um resultado surpreendente em nossa cidade, hoje considerada “um milagre”, graças à queda vertiginosa nos índices de contaminação e morte em tempo recorde. Já participei de muitas ações voluntárias ao longo da minha carreira em medicina e esta foi, sem dúvida, muito importante e histórica.

Agradeço a Deus e aos colegas por ter participado disso.

RELATO 5

Ana Lydia Ledo de Castro Cabeça

Planejava para 2020 um ano tranquilo, quase sabático, focado em estudar e aprender mais. Sem qualquer pressão por resultados e entregas específicas. Apenas a satisfação pessoal de aprender e compartilhar o conhecimento através do exercício da medicina e da docência; de forma discreta, celebrando intimamente cada novo aprendizado, cada troca, cada auxílio, cada melhora e cada eventual cura.

Nas resoluções para o Ano Novo definitivamente não estava listado que o mundo viraria de cabeça para baixo.

Fomos todos tomados de assalto por um vírus novo, uma nova doença.

A Covid-19 chegou para nos dizer, simplesmente, que sim, somos todos iguais, mesmo que muitos não queiram, não aceitem ou não gostem.

Tudo mudou, para todos. Em casa, no trabalho, na vida cotidiana.

No mundo inteiro.

Perda de pacientes, conhecidos, colegas de trabalho e profissão, amigos, parentes, pessoas desconhecidas. Assim, em meio às angústias e o medo, percebi que não havia outro caminho a não ser seguir em frente.

Saí da zona de conforto da minha especialidade médica e, como tantos, procurei apreender rapidamente a produção do conhecimento sobre a nova doença e sobre as formas de ajudar e também de proteger a todos.

Férias canceladas em abril, entrei em um turbilhão de atendimentos na linha de frente. Horários estendidos,

colegas doentes. Medo, angústia, esperança, compaixão, fé. Cuidados redobrados.

O celular e o computador se tornaram fundamentais. Extensão até às madrugadas, do trabalho para a orientação e o atendimento, do aprendizado em constante atualização.

O atendimento via telefone através da UEPA, minha escola médica de formação, mostrou-se o quanto nossa orientação anônima, porém qualificada, foi necessária em um período de tantas incertezas. Senti a segurança depositada na instituição em cada pessoa que tive oportunidade de atender. Foi um privilégio fazer parte deste grupo. Aprendi muito com a contribuição de todos. E mais, foi uma honra estar à disposição da sociedade e poder retribuir, um pouco que seja, o investimento feito em minha formação médica.

Fico com a certeza de que a vida é um sopro e que precisamos cuidar mais e melhor das pessoas e do nosso planeta. Tudo o mais passará.

RELATO 6

Ana Virginia Soares Van Den Berg

Como médica com atuação em Hematologia em Unidade de Urgência e Emergência privado e professora da disciplina de Hematologia, tive a oportunidade durante a pandemia do Covid-19, de participar ativamente do atendimento de pacientes com sintomas ou dúvidas da infecção pelo SARs-COV 2, realmente foi o período de aprendizagem de uma nova doença e simultaneamente o atendimento dos pacientes, quando ainda tínhamos poucas informações e desconhecíamos as várias facetas do desenvolvimento da doença, além da necessidade do atendimento das EPIs, prática não utilizada até então, e a constatação de casos

diversos, nos quais nos deparamos com pacientes que apresentavam sintomas discretos aos extremos com outros pacientes em estado grave; sem deixar de comentar o número absurdo de pessoas para o atendimento.

Não sei como as equipes de saúde conseguiram se organizar em tão pouco tempo, para fazer os atendimentos, buscar conhecimento, dar atenção aos familiares, manter o equilíbrio emocional e vencer o cansaço. A cada paciente que perdíamos para o vírus era uma tristeza, pois muitos esforços tinham sido realizados, motivo para o qual cada paciente que vencia a virose a comemoração da vitória, a sensação do término da batalha vencida, do dever cumprido e de agradecer à Deus e aos companheiros, o que era o impulso para o próximo atendimento.

E ao repassar as informações aos pacientes através do telefone, muitas dúvidas dos sintomas da doença, questionamentos sobre a medicação e principalmente a angústia com os familiares ou trabalho. Muitos perguntavam se poderiam contaminar os colegas ou membros da família, qual o período de afastamento/quarentena, caso apresentasse os sintomas para qual lugar se dirigir e a ansiedade diante da possibilidade de ter nova contaminação.

E não poderia deixar de citar o grande grupo de professores e médicos, o que compartilharam no grupo de WhatsApp conhecimentos e atualizações, que discutiam o que oferecer de melhor e que consolidou um grupo de amigos com o objetivo de ajudar, cuidar, socorrer e servir a nossa Universidade, pois somos todos UEPA.

Meu muito obrigado pela oportunidade de participar desta iniciativa, e agradeço especialmente à Professora Vera Palácios, nossa ativa diretora do CCBS e as colegas Regina Carneiro e Cléa Bichara pelo apoio de sempre.

RELATO 7

Andréa Luzia Vaz Paes

A partir do dia 31 de dezembro de 2019, a Organização Mundial de Saúde (OMS) foi informada da ocorrência de casos de pneumonia com etiologia desconhecida na cidade de Wuhan, na China. Em 7 de janeiro de 2020 as autoridades chinesas identificaram um novo tipo de Coronavírus (2019-nCoV).

Em 28 de janeiro de 2020 a Vigilância Epidemiológica publicou nota técnica informando a notificação de 24 casos de Síndrome Respiratória Aguda Grave, e quatro casos evoluíram para óbito.

Em 11 de março de 2020 a OMS declarou a situação de pandemia para a COVID-19. Em 20 de abril de 2020, o boletim epidemiológico do Ministério da Saúde informava o quantitativo de 40.581 casos confirmados de COVID-19, com 2575 óbitos e taxa de letalidade de 6,2%.

A pandemia promoveu uma comoção generalizada na população, ocasionando medo, angústia, depressão e desespero na população. Em maio foi criado o grupo de profissionais médicos voluntários para realizar orientações sobre COVID-19 para a comunidade do Pará.

Oportunamente, recebi duas ligações, em dias diferentes de maio, a primeira foi uma moradora do bairro da Marambaia que não possuía nenhum relacionamento com a Universidade do Estado do Pará, e solicitou orientações sobre a doença, pois sua mãe estava convalescendo da doença, e a mesma estava angustiada com a possibilidade de agravamento da mãe, realizei orientação a respeito da policlínica do Estado que realizava atendimentos para a comunidade, necessitando comparecer nos horários dos atendimentos.

Na segunda ligação uma aluna da UEPA solicitou informações sobre medicamentos e atendimentos que seu pai estava realizando, aproveitando para tirar dúvidas sobre o COVID, e possibilidades de agravamento e/ou melhora.

Como profissional de saúde sabemos da importância no esclarecimento, diante da pandemia que destinou muitas perdas, proporcionando um conflito de emoções, a ação permitiu que contribuíssemos com a população na tentativa de minimizar esses sentimentos, e acolhida do próximo.

RELATO 8

Adriana Kamilly Leitão Pitman Machado

Adriana Leitão, médica dermatologista formada em medicina e com residência médica pela universidade do estado do Pará. Um grande amor e sentimento de gratidão por esta universidade. No total, 9 anos em período integral em contato com o CCBS.

Diante da pandemia, muitos profissionais estiveram 24h com pensamentos em múltiplos pacientes. Médicos com pesadas cargas de plantões, pedidos de ajuda de amigos, familiares e vizinhos... muitas receitas sendo feitas e entregues, exames de tomografia para avaliar e ligações recebidas.

Duvidei de como a medicina à distância poderia ajudar. Sem tocar, ver ou saber os sinais vitais dos pacientes. A despeito disso, aceitei o convite, de certa forma um chamado, da ação de médicos para ligações de todo o estado do Pará para sanar dúvidas e gerar orientações básicas, assim como destinar o paciente a buscar um pronto-atendimento ou realmente ficar em casa.

Trago muitas lembranças do primeiro dia: 4 horas direto com ligações sem parar. Coração aflito em ver que durante uma ligação, várias outras estavam chegando. Em poucos minutos de cada ligação, pude orientar, acalmar, observar diferentes níveis de gravidade e sentir que muitos precisavam apenas conversar e ter segurança sobre o estado de saúde de seus familiares. Não podemos negar a taxa de mortalidade que temos diante do COVID19, mas podemos enxergar também o quando o medo e desespero amplificaram em muito as mazelas desse tempo de pandemia. A voz e conversa com um profissional de saúde capacitado pode curar e acalmar muitas almas. Sei que nesta ocasião oferecida pela UEPA, assim como diversas ligações e mensagens que troquei durante os piores períodos que o nosso estado viveu, pude de certa forma contribuir com o bem de muitas pessoas. Uma gota de água no oceano, mas feliz por contribuir.

Sempre à disposição desta universidade, minha casa

RELATO 9

Caio Vinicius Botelho de Brito

Ao iniciar a pandemia, havia uma ansiedade muito grande por parte de toda a população do Pará, por não saber como as pessoas responderiam a infecção da SARs-cov 2, e isso gerou um impacto emocional, muito grande.

No início de abril, as aulas foram suspensas, porém movimentos de professores dentro da Universidade do Estado do Pará começaram a se mobilizar para ajudar a população e profissionais que não estavam vinculados à academia.

Uma dessas iniciativas foi o suporte médico por telefone, a população do Estado do Pará, na qual foi uma experiência muito interessante, do ponto de vista humano e profissional. Os telefonemas no início não paravam, com as mais diversas demandas, mas principalmente, emocional, pessoas com quadros de ansiedade para saber o que fazer com seus entes que estavam com sintomas gripais.

Porém o suporte emocional, de um profissional esclarecendo dúvidas, tinha um impacto extremamente importante, pois a mídia e unidades de saúde ficaram focados, dados os sintomas gerais, o que angustiava a população cheia de dúvidas, além das notícias falsas, que fortaleceram a ansiedade, pois a quarentena foi mandatória, então a fonte de maior informação eram as redes sociais em meio digital.

Os cuidados da UEPA em oferecer orientações de médicos academistas para a população, foi um trunfo nesses momentos de incerteza e ansiedade e muita informação e pouca paciência.

Um episódio que foi muito valoroso para mim, está intimamente ligada a esclarecer a um jovem sobre quando deveria levar seu pai ao hospital, pois ele estava com o quadro descompensado da hipertensão arterial, porém o medo de adquirir a infecção no hospital e ter uma forma grave, era muito maior, mas ponderar junto dele a melhor forma de manejar o quadro foi valoroso e me demonstrou que, acima de médicos, temos de ser humanos.

Assim a experiência foi valiosa tanto para a população quanto para os médicos que participaram da atividade.

RELATO 10

Carlos René da Silva Bittencourt

Como aluno de medicina, participei de alguns projetos, missões especiais, como projeto Rondon, respaldados pelos monitores e em equipes, cada qual com sua missão e função. Nada impedia que cada participante respeitasse as ideias. Tínhamos que cumprir nossos objetivos.

Com o surgimento da pandemia da COVID-19, tivemos aquele bombardeio de ideias, boatos, fatos reais, discussões.

Junto com essas circunstâncias, corria por fora, fatores que nos minavam a mente. Destaco a tensão, o pavor e o medo das pessoas em todo e qualquer meio social.

Nos preocupamos com nossa família e tínhamos o retorno dela (família, conosco). Minha mãe de 89 anos de puro amor e carinho, que em suas orações sempre pede à Deus que ele abençoe cada gota de remédio por mim prescrito, meus filhos, irmãos, amigos.

Recebi nos meus locais de trabalho documentos para que eu me afastasse devido ao “grupo de risco”. Recebia, lia e dizia, devolvendo o mesmo, que não tinha pretensão de ser herói, mas tinha certeza que não seria covarde. Recusei assinar todos.

Com a ajuda de Deus, estudos, trocas de ideias com muitos colegas e DEUS SEMPRE NA CAUSA, tocamos o barco, justamente com esse GRUPO FANTÁSTICO que rodeou nossa querida professora Vera.

RELATO 11

Charles Alberto Villacorta de Barros

O ano de 2020 não será esquecido tão cedo. Ficará marcado na história como o ano em que a pandemia COVID-19 se espalhou pelo mundo e chegou ao Brasil. Não foi fácil e muito menos divertido, entretanto foi transformador e revelador. O sentimento natural de contribuir, auxiliar, partilhar e doar despertou na sociedade e fez a nossa humanidade mais pujante, além de nos manter focados naquilo que era realmente importante.

Cada um fez aquilo que estava ao seu alcance. Nessa corrente do bem, estive ao lado de médicos profissionais da saúde, professores e técnicos de nossa querida UEPA (Universidade Federal do Pará), promovendo ações voluntárias das mais diversas formas, para apoiar nossa comunidade acadêmica e a população em geral. Quando fui convidado pela prof. Cléa e prof. Vera para participar desta ação de combate a pandemia, não hesitei.

Iniciei meus plantões telefônicos na segunda quinzena de maio, momento que o auge dos casos e o colapso do sistema de saúde já estava arrefecendo. Atendi poucos pacientes, o que me fez valorizar ainda mais cada ligação. Não enfrentei o desespero das semanas anteriores, nem a angústia dos pacientes que não encontravam assistência em nenhum lugar. Vivenciei as sequelas: dúvidas, tristeza, ansiedade. Pacientes em fase de convalescença com dúvida sobre exames recomendados, medicamentos, onde procurar auxílio, quanto tempo deveriam ficar em isolamento foi o mais frequente. Todos muito ansiosos, com necessidade de conforto e alguns ainda chorando a perda de seus entes queridos.

Lembro com carinho do atendimento de um indivíduo, que se identificou como funcionário do CCBS (Centro de Ciências Biológicas e da Saúde), e me reconheceu pela ligação. Ele estava muito preocupado devido ao adoecimento de sua mãe que ainda apresentava sintomas respiratórios. Após ouvir atentamente toda a evolução clínica da paciente, foi necessário apenas palavras tranquilizadoras para o funcionário relaxar e ficar completamente agradecido.

Às vezes, por sermos médicos e convivemos entre nós, esquecemos ou até negligenciamos a força e autoridade que nossas palavras podem ter na vida de outro indivíduo. Mensagens de otimismo e esperança que se faladas por um leigo no assunto, um parente ou mesmo amigo, não impactam como aquelas proferidas por nós. Isso faz relevar quão bela e séria é nossa profissão, e quanta responsabilidade, discernimento e comprometimento está por trás de frase que parece tão inocente e que precisei falar para vários pacientes neste período: “Vai ficar tudo bem!”.

RELATO 12

Cléa Nazaré Carneiro Bichara

A pandemia chegou subitamente, trazendo desafios marcantes em plena segunda década do século XXI, junto com grandes reflexões para a humanidade, como se a ordem em plena desordem global fosse nos mostrar, a ferro e fogo, as limitações perante o duelo vida-morte. Coletivamente afloram sentimentos de dúvidas, medo, perdas e tristeza. Mas, também de amor, solidariedade, pego, desapego, compaixão... Toda a rotina da vida diária foi modificada de modo brusco. A necessidade de isolamento foi imperativa para a sobrevivência, e

passamos a (com)viver com a nova realidade. Ficaram explícitas as diferenças sociais, econômicas, demográficas, políticas, o modo de enfrentamento individual e coletivo, diferenças gigantescas entre as redes de assistência, além de outras. Entretanto, ficou claro, que acima de tudo, a grande diferença foi estabelecida com o olhar com que se queria exercer a atenção à saúde integral, o “cuidar” das pessoas. Vislumbro então, na criação deste projeto pelo Centro de Ciências Biológicas e da Saúde na Universidade do Estado do Pará, como um grande exemplo de saúde pública, visto que a maioria dos serviços estavam fechados, somando-se ao fato da peculiaridade da situação local. Aqui no norte do Brasil, estávamos identificados como epicentro da pandemia no país. Nos pegou de sobressalto, uma situação inimaginável – presenciamos o colapso de toda a rede de assistência (pública e privada) – “portas fechadas”!!! Tem algo mais inesperado e aterrorizante para médicos e pacientes? Não conseguir ser atendido, não conseguir ter como e onde atender! Interrupção dos serviços essenciais por esgotamento de vagas nas urgências, nos leitos clínicos, nas UTIs. Este período jamais será esquecido. Tínhamos receio de dormir, pois a sensação era de que a madrugada nos roubaria a vida de amigos e familiares. E assim veio a insônia, nos foi levada a saúde mental, veio o esgotamento físico e a constatação de impotência, de que não éramos donos de nenhuma verdade. Então a oportunidade de fazer algo surgiu e nos deu ânimo, força, nos levou adiante. Foi uma gratificante vivência no meio do caos poder participar de uma experiência que de algum modo levou/trouxe alento às pessoas, inclusive a nós mesmos. Sabíamos que para algum lugar as pessoas podiam ligar e seriam atendidas. Isto se chama solidariedade. Participar de um grupo de quase 60 médicos nos permitiu uma oportunidade extraordinária para o exercício da compaixão.

Mais que exercer a assistência médica, na verdade estávamos “curando” a nós mesmos. A necessidade de se doar foi gigantesca. O convite foi prontamente aceito por todos nós. Era hora de reagir de alguma forma, e o melhor com certeza foi compartilhando o que nos faz ser útil todos os dias, nossa opção de vida – acolher e tentar amenizar as mitigações do adoecimento, mesmo que a distância, pelo poder da palavra! Como tudo soa tão forte! Como uma simples conversa tem repercussões curativas. Basta uma orientação e tudo pode ser tão decisivo em momento crítico. Foi muito gratificante ser um amparo de esperança para alguns.

RELATO 13

Cleverton Chaves dos Reis

Meu atendimento teve início em 17/05/2020 (domingo) em um momento de bastante tensão devido ao aumento diário de casos confirmados e de óbitos sendo finalizados em 31/07/2020 (sexta-feira) onde foram acolhidas dezenas de usuários da capital e do interior do estado cuja maioria pertence a Belém e região com predomínio de adultos do sexo feminino.

A ação solidária mostrou a importância da interação e da palavra do médico junta a nossa população onde os usuários puderam tirar suas dúvidas sobre o contexto da pandemia desde a orientação sobre o diagnóstico, tratamento, medidas preventivas até os esclarecimentos sobre os testes para covid-19.

Foram momentos gratificantes em poder ajudar clínica e psicologicamente cada usuário (paciente) que se sentia inseguro quanto aos rumos da pandemia e,

por intermédio de nossas recomendações conseguiam tranquilidade para enfrentar ansiedade e o temor de todos os acontecimentos e notícias preocupantes sobre a doença.

Cada paciente atendido, que no início demonstrava apreensão, nervosismo, tristeza e medo somado ao seu universo de dúvidas passavam a dar lugar à serenidade, aos risos e ao agradecimento (muito Obrigado Doutor) o que demonstra o significado de nossa profissão e o quanto as pessoas confiam no nosso trabalho.

Jamais irei esquecer a palavra de um senhor que na altura dos 71 anos precisava confortar seu coração já que estava longe de seus filhos e netos cumprindo a quarentena. Então, necessitava da palavra amiga e confortadora de um médico a fim de minimizar suas angústias e solidão desse período de isolamento. No final do atendimento, risos de agradecimento e um percentual de mais de 95%, segundo ele, de seus problemas resolvidos apenas com uma conversa. São experiências ímpares e maravilhosas como estas que nos motivam a continuar nosso trabalho, cumprindo com experiência nosso papel.

Por fim, agradeço em especial a Dra. Cléa Bichara e Dra. Vera Palácios pela brilhante iniciativa e pelo convite em fazer parte desta ação e desse time de grandes médicos que acolheram nossa população. Parabênizo a todos os colegas e fico à disposição para novas ações. Vale lembrar que continuaremos vigilantes quanto aos rumos da pandemia com a expectativa de que tudo isso seja superado o mais breve possível. Que Deus abençoe e proteja a todos.

RELATO 14

Consuelo Silva de Oliveira

A COVID-19 tem representado um desafio global aos sistemas de saúde, pela velocidade crescente de óbitos, pacientes críticos com pneumonia e necessidade de suporte respiratório, que podem resultar no colapso da rede de saúde. A partir desse cenário as evidências têm mostrado que o uso de ferramentas que promovam a orientação e ou consulta médica a distância como Teleatendimento e a Telessaúde, podem trazer muitos benefícios à população como fonte segura de informações, esclarecimento de dúvidas acentuando medos e inseguranças, além de orientações gerais e que devem impactar nos deslocamentos desnecessários de pacientes às unidades de saúde motivados pela insegurança e medos, nos riscos de automedicação e do reconhecimento precoce dos sinais de agravamento do quadro respiratório, complementado pelo apoio psicológico nesse momento tão delicado e inusitado que estamos vivenciado.

A estratégia do Teleatendimento vivenciado pelos docentes do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde (CCBS) da UEPA se revelou como uma experiência exitosa, demonstrando a maturidade e a sensibilidade da instituição para as causas de interesse público. A crescente procura da população no período em que se disponibilizou este serviço acrescido ao empenho e a dedicação dos profissionais de saúde envolvidos, legitimam os objetivos propostos e a importância desta estratégia em cenário de pandemia.

A escuta atenta das demandas da população traduzidas pelas queixas físicas, inseguranças e medos, mobilizam sentimentos de solidariedade e fraternidade, ao lado do in-

centivo a procura pela atualização científica diária sobre o vírus emergente em a nova doença, o que nos tornaram a cada dia um profissional de saúde mais humanizado e comprometido com a saúde física e mental da população.

JUNTOS SOMOS CADA VEZ MAIS FORTES!

RELATO 15

Denise Bitar Vasconcelos Villacorta

O ano de 2020 será assinalado em nossas vidas e memórias como um momento histórico para a humanidade, quando vivemos a pandemia causada pelo novo coronavírus. Acontecimento marcado por muita dor, com perdas de inúmeras vidas em um curtíssimo espaço de tempo. Famílias desestruturadas, equipes de saúde estarecidas pelo desconhecido quadro clínico e se sentindo sob um risco que para muitos nunca antes foi vivido.

Esse contexto trágico, no entanto, ocorreu em um período em que o avanço tecnológico permitiu uma série de “regalias” à população. Sendo assim, apesar do isolamento severo que se fez necessário, distanciando famílias e amigos, os meios de comunicação, já muito desenvolvidos, permitiram desde ligações com vídeo até reuniões interativas com grupos acima de 100 pessoas. Ficamos isolados fisicamente entretanto com um contato virtual com pessoas até mesmo de outros países, com uma frequência que dificilmente alcançaríamos nas condições anteriores.

Graças aos avanços tecnológicos dos tempos atuais, um grupo de médicos começou um atendimento de telemedicina. Inicialmente da Universidade do Estado do Pará e depois se expandiu para outros que sentiam a imensa

vontade de contribuir de alguma forma como auxílio a pacientes e ou familiares de pacientes com COVID-19.

Em 15 de maio de 2020 tive oportunidade de participar dessa virtuosa ação de solidariedade. Me senti orgulhosa e feliz de poder contribuir com alguns horários, nos quais fiquei disponível para ajudar qualquer pessoa que do outro lado da linha estivesse angustiada precisando da informação. Infelizmente não foi possível entrar em contato de fato com as pessoas pois as ligações sofreram problemas técnicos, mas ficou a sensação de dever cumprido por estar disponível para o atendimento e por, junto ao grupo, seguir discutindo o tema e trocando informações com profissionais exemplares que também estavam prestando o atendimento.

RELATO 16

Djenanne Simonsen Augusto Carvalho Caetano

Muito interessante essa iniciativa e oportunidade, de poder apoiar a comunidade da UEPA e a sociedade paraense, atendendo por telefone e orientando pessoas com sintomas gripais e sintomas sugestivos da COVID-19.

A primeira semana foi a mais concorrida, pois ficamos 4 horas à disposição em cada plantão, e o número de ligações foi ininterrupto a cada ligação. A média foi de 24 atendimentos. A grande maioria realmente se encaixava nos sintomas conhecidos de síndrome gripal e possivelmente covid 19.

Poucos pacientes foram orientados a procurar o atendimento emergencial, mas houveram casos de necessidade imediata.

Alguns pacientes foram orientados a retornar no próximo plantão para eu tentar algum acompanhamento, e a

maioria retornou, e pudemos observar a melhora com as orientações dadas.

As demais semanas os plantões foram reduzidos para 2 horas, devido a entrada de mais colegas. Os casos foram gradativamente reduzindo.

A maioria dos atendimentos foi de pessoas fora da comunidade da UEPA. Atendi pacientes de Belém, Ananindeua, Marituba, Castanhal e Paragominas. Muitos pacientes relatavam dificuldade de acesso ao atendimento e se sentiam inseguros por não terem o acesso a orientações por telefone.

Também muitas pessoas perguntavam inicialmente se eu era médica, e eu me apresentava, para que se iniciasse um diálogo mais seguro. Observamos essa preocupação por parte da população.

Alguns usuários relataram possuir plano de saúde, mas que gostaram da oportunidade de poderem tirar suas dúvidas antes de procurar atendimento, até porque grande parte era do grupo de risco, a maioria hipertensos e diabéticos.

Praticamente não fizemos nenhum atendimento de sintomas em crianças, só adultos de 20 anos para cima, e muitos idosos.

Esta foi a minha primeira experiência de teleatendimento e pude comprovar a eficiência, quando as informações adquiridas e repassadas são trabalhadas com zelo e tranquilidade.

Observei também que as pessoas estavam proativas na busca de apoiar pessoas, familiares ou amigos mais vulneráveis, como idosos, adoentados de câncer ou outras patologias.

Foram momentos difíceis para nossa população, e para nós também como profissionais. Tendo que apoiar muitos diante do luto e de acontecimentos terríveis da doença covid 19 ao nosso redor.

E no final da ação as palavras de gratidão e disponibilidade. Gratidão por ter podido doar meu tempo e conhecimento e ter apoiado pessoas que nunca vi, além de ter ouvido muitos e aprendido também com eles. E disponibilidade, pois o tempo do médico tem um alto preço para muitos, e poder estar disponível à população foi uma grande honra pra mim.

RELATO 17

Edmundo Frota de Almeida Sobrinho

Convidado pela Dra. Vera Palácios a fazer parte do grupo criado por ela, com o objetivo de orientar servidores do estado a respeito do Covid 19, não hesitei.

Primeiro, como já tinha sido acometido pelo vírus, já sabia dos sintomas e da condução dos sintomas apresentados.

Segundo porque continuava recluso em meu apartamento, observando o lockdown e com tempo disponível para servir à sociedade.

Pude esclarecer dúvidas, indicar os locais de atendimento e muitas vezes acalmar pessoas aflitas com os noticiários de morte, sepultura e caixões que eram mostrados.

Ter sido útil na ajuda ao próximo foi seguir os passos do maior Médico que o planeta conheceu, Jesus.

Desse modo, creio que todos nós, fizemos essa pequena atividade com dedicação e amor e certamente ajudamos a todos que nos procuraram.

Grande abraço.

RELATO 18

Elaine Xavier Prestes

Eu e a pandemia SARS COV 2!

Início do ano 2020. Uma terra distante demais e uma doença estranha que estava matando as pessoas...

Mas já houve outras doenças que nunca chegaram aqui.

Não, não vai chegar.

Mas em fevereiro de 2020 já tínhamos notícias de casos em São Paulo e Rio de Janeiro.

Bom, então vai chegar.

E agora o que podemos fazer para minorar?

Tantas desinformações; poucas informações, tantas politizações.

Medicações que funcionam, sim! Funcionam, não!

Poucos leitos hospitalares e sem condições de atender a população, no meio de tantas histórias tristes de corrupção. Que lâstima!

Enfim, chegamos em abril e maio em Belém do Pará.

Uma época para jamais ser esquecida.

Muitos queridos colegas tombaram em seus campos de batalha.

As unidades de emergência estavam na maioria fechadas e o povo – a quem recorrer?

“Fica em casa! Lockdown! Só vai ao hospital se não tiver mais condição!” Tanta desinformação.

Nossos colegas, depois nossos vizinhos, amigos, irmãos cristãos e até parentes perdendo a vida aos montões.

Precisamos fazer alguma coisa!

Não temos mais nem em quem confiar.

Como assim, que até a ciência da Lancet é mentirosa?

Então vamos arriscar! Vamos acreditar em quem está fazendo algo importante para salvar;

Vamos nos reunir em grupos de whatsapp com os colegas e vamos nos ajudar.

Queria tanto estar no campo de batalha, mas lá idoso não deve entrar.

De repente um convite importante: Elaine, a UEPA vai orientar o povo, você não quer ajudar?

Claro que sim! De maneira nenhuma posso me furtar.

Foram muitos atendimentos, muitas lágrimas do povo, muito sofrimento,

Síndrome do pânico, falta de ar e outros lamentos.

Mas poder encaminhar tanta gente ao lugar certo e dar uma palavra e dar uma palavra de alento

Não tem, nesse mundo, pagamento.

Agradeço por essa oportunidade de ter levado a alguns o livramento.

RELATO 19

Elcilane Gomes Silva

No fim do mês de março vivemos um momento de muitas incertezas, dúvidas e medos em nosso país: a pandemia do novo coronavírus. Paulatinamente, esse momento se aproxima da nossa realidade, do nosso estado, com notícias de aumento exponencial de novos casos e muitos óbitos pela COVID-19.

As instituições de saúde passaram a lidar com um novo cenário de ações em saúde e segurança voltada aos diversos profissionais envolvidos nos cuidados à população. Nesse sentido, a Universidade do Estado do Pará tomou a honrosa iniciativa de realizar atendimento médico online e gratuito, através de ligações telefônicas à população paraense.

As primeiras semanas desta experiência foram marcantes, pois a demanda era muito grande, uma ligação atrás da outra, ligações demoradas, com pessoas do outro lado da linha doentes fisicamente e mais ainda psicologicamente. Inicialmente, eram ligações que duravam cerca de 10 minutos, e antes mesmo que esta finalizasse já havia outra em espera. Éramos mais do que médicos conversando e orientando aquelas pessoas, éramos a esperança que os confortava a acreditar que estava tudo bem ou ainda a voz que o orientava a procurar um serviço de urgência/emergência imediatamente.

Estivemos presente com este trabalho no pico da pandemia em nosso estado, mas não havia como sabermos que já estávamos no meio dele. A grande maioria dos atendimentos era composta por funcionários, docentes e discentes da referida instituição. No entanto, posteriormente, com a interiorização da doença, passamos a

receber ligações dos mais variados municípios do estado. Felizmente, passamos pelo pico, mas, com muitas marcas, muitas perdas, muitos rostos conhecidos indo embora, e com a certeza de que estávamos tentando fazer nossa parte.

Em meados de julho, as ligações foram reduzindo e a população conseguindo também mais acesso aos serviços de saúde, tendo o “direito” de adoecer, mas com esperança de ficar desamparado, sem leito. Encerramos nossas atividades no início do mês de agosto, acreditando esperançosamente que já passamos pelo pior, e que conseguimos ficar em um patamar de estabilidade.

O desenvolvimento deste trabalho em grupo permitiu constatar a relevância social e a importância que o mesmo teve para aqueles que receberam o atendimento e muito mais para nós que o prestamos, pois em momento de pandemia, a solidariedade, o amor ao próximo e o carinho devem prevalecer. Parabéns à nossa universidade!

RELATO 20

Felipe Bezerra da Costa

No momento mais crítico da pandemia do COVID-19 no Estado do Pará, a Universidade do Estado do Pará teve a iniciativa de realizar um serviço humanitário para fornecer o que a população estava mais carente: informação. Foi posto em prática um projeto de teleatendimento realizado por médicos docentes e discentes da instituição, sendo destinado, inicialmente, para funcionários e alunos, porém acabou por abranger qualquer pessoa que necessitasse sanar suas dúvidas. Isso incluía, inclusive, pacientes de fora do Estado.

Tive a honra de ser convidado para o projeto e, assim, contribuir para o combate ao vírus. No início, os atendimentos, simplesmente, não paravam. A maior parte queria apenas tirar dúvidas sobre: tempo de incubação, prevenção, reinfecção, dúvidas diagnósticas e, principalmente, tratamento domiciliar.

A maior parte dos atendimentos girava em torno das orientações para que os pacientes com quadros leves conseguissem realizar seu tratamento em domicílio, uma vez que os hospitais estavam saturados e muitos, inclusive, estavam de portas fechadas. Nesses casos, pude sentir o real impacto do projeto. Ao orientar o uso de sintomáticos e passar a segurança que o paciente estava sendo assistido, mesmo que a distância, tornava nítido a mudança do estado de medo para tranquilidade.

Além dos casos leves, atendi casos moderados e graves. Nessa situação, tive a função de triar e direcionar os pacientes de acordo com sua gravidade para o local onde teria o melhor suporte: UBS, UPA ou Hospital.

Com o passar das semanas, o volume de atendimento foi reduzido gradualmente. Agora, os pacientes não queriam saber sobre o tratamento, mas apenas tirar dúvidas sobre a evolução natural da doença.

Diante do exposto, concluo que a oportunidade que me foi dada teve impacto inimaginável na minha carreira profissional. Passar por uma pandemia e ser uma agente atuante na linha de frente nesse combate me tornou um médico, acima de tudo, mais humano.

RELATO 21

Fernando de Souza Flexa Ribeiro Filho

Nossos agradecimentos à sua participação no Programa Ação/Teleatendimento/Médico/Covid/CCBS-UEPA.

RELATO 22

Francisca Regina Oliveira Carneiro

Viver a experiência de participar dessa iniciativa do atendimento à distância dos pacientes com suspeita da COVID-19 foi realmente significativa na minha vida. Vivíamos um momento de crise nunca visto na história recente da humanidade, especialmente na nossa geração. Um vírus desconhecido, sem parâmetro de tratamento, cura, evolução e uma população a ser atendida, sem que nós mesmo, profissionais da saúde, tivéssemos conhecimento do que poderíamos fazer diante dessa situação. Quando surgiu a alternativa do teleatendimento, vislumbramos a possibilidade de um atendimento seguro principalmente para o paciente, pois o que primeiro aprendemos era que o isolamento social era de extrema importância para tentarmos conter a pandemia. No primeiro dia me lembro que era impossível fazer o atendimento em pouco tempo de fala, pois as dúvidas, a angústia do paciente estavam em todas as palavras e poder pelo menos esclarecer, ouvir, dar uma palavra de esperança a todos que procuravam esse serviço me fez sentir na linha de frente, mesmo usando o telefone como suporte. Sou muito grata a essa oportunidade que foi abraçada pela UEPA e, em especial, pelo CCBS. E tam-

bém sei que de longe pudemos ajudar um sem número de pessoas e, com certeza, cada palavra que ouvimos nos transformou em seres humanos melhores nessa jornada na vida. Gratidão essa é a palavra.

RELATO 23

Heloisa Helena Moreira de Moraes Barbosa

A experiência vivida em poder ser útil a pessoas fragilizadas durante a pandemia da Covid 19 em nosso Estado Pará, foi imensa e gratificante.

Particpei da escala de plantão da UEPA/CCBS nos meses de junho e julho/2020, atendendo de fato somente em junho, pois a partir de julho não recebi ligações para tirar dúvidas e dar esclarecimentos. Mas nas semanas de junho que estive nas escalas as dúvidas mais frequentes dos pacientes, foram: saber o que fazer, qual serviço de saúde buscar, os cuidados a serem tomados com eles próprios e com seus comunicantes intra e extradomiciliares, bem como tipos de exames laboratoriais e de imagem a serem realizados.

Ser solidário com a necessidade de alguém nos enriquece a alma, mostra quão grande podemos ser na vida de nosso próximo, apesar de toda realidade de nossa pequenez.

O que fiz em equipe nesse momento tenso, cheio de incertezas, me fez crescer como ser humano e espiritual, confirmando-me que a vida é mais bela quando colocamos pra fora o ato de amar e servir, sem esperar nada em troca.

Agradeço a Deus pela minha vida e saúde e às amigas Cléa Bechara e Vera Palácios pelo convite e oportunidade.

Me coloco à disposição para caso os plantões retornem.

RELATO 24

Henrique Custodio da Silva

Primeiramente, congratulo a Universidade do Estado do Pará (Uepa) que iniciou, no mês de maio, o serviço de teleatendimento médico por meio de ligação telefônica, destinado às pessoas com suspeita de estarem infectadas pelo novo coronavírus (COVID 19). O serviço foi em formato de aconselhamento médico, sem prescrição de receitas, neste momento em que a pandemia e o isolamento social trouxeram um novo cenário para os atendimentos, em função das medidas restritivas em relação à movimentação de pessoas pelas ruas ou aglomeração em espaços fechados, a exemplo dos consultórios. Fiquei muito honrado por ter sido convidado pela Profa Vera Palácios, para participar deste serviço, ao qual me prontifiquei imediatamente a participar por meio de voluntariado. Foi uma experiência muito oportuna, como professor da UEPA e como membro do Núcleo de Telemedicina ou Telessaúde, por ser muito válido o teleatendimento, especialmente para as localidades mais distantes das áreas metropolitanas, as quais, por meio das ligações, foram atendidas pessoas que necessitavam de um aconselhamento médico. Durante meu aconselhamento a essas pessoas, procurei tranquilizar suas emoções por meio de orientações sobre a pandemia.

RELATO 25

José Antônio Cordero da Silva

Nossos agradecimentos à sua participação no Programa Ação/Teleatendimento/Médico/Covid/CCBS-UEPA.

RELATO 26

Lara Orlandini Alonso

Gostei muito de participar do projeto criado pela UEPA neste período de pandemia. Foi muito gratificante ajudar a população com informações e orientações sobre coronavírus. Foi tudo muito bem organizado e acredito que tenha sido de grande valia para a população. Obrigada pela oportunidade!

RELATO 27

Lêda Lima da Silva

A pandemia despertou em mim um sentimento inicial de medo, pois ao ler os artigos científicos e os dados epidemiológicos, pude perceber a seriedade e a gravidade do que iríamos enfrentar. Por fazer parte do grupo de risco (sou diabética), em março de 2020 entrei de atestado médico nas atividades de Terapia Intensiva Neonatal, da Fundação Santa Casa de Misericórdia do Pará, que se tornou a referência do Estado para tratamento de mães de recém-nascidos com COVID-19; e ao assumir o concurso da UEPA, no início de abril de 2020, passei a ministrar as

aulas para os discentes do internato de forma remota. No entanto, eu, como profissional da área da saúde, me sentia na incumbência de fazer algo em favor do meu próximo, mesmo estando afastada da assistência presencialmente.

Meu enfrentamento pessoal à COVID-19 deu-se início na festa da páscoa, quando familiares e amigos me procuraram apresentando sintomas da doença. Foram dias difíceis, pois o colapso do Sistema de Saúde havia se instalado em Belém.

Quando o período de caos diminuiu em nossa cidade e a pandemia se alastrou para o interior do Estado, tive a honra de receber o convite para participar do projeto de Aconselhamento Médico/Teleatendimento COVID-19 da Universidade do Estado do Pará (UEPA), o qual veio me trazer muitas experiências e reflexões, além de muitas alegrias.

Alguns casos me marcaram profundamente, seja pela complexidade ou pelo fato de terem tocado no profundo de meu coração. Pela complexidade, um desses casos foi o da professora aposentada de 56 anos, moradora do bairro Parque Verde, em Belém, que há três dias estava evoluindo com quadro de cansaço, dispneia, anorexia e tosse.

O seu filho lhe transmitiu a doença, cujo teste era positivo para COVID-19, convivia com a mesma, a qual não saía de casa para nenhuma atividade. Ela possuía alto risco para desenvolver a forma grave da doença, pois é diabética, hipertensa, asmática, cardiopata e tratava de artrite reumatóide degenerativa, tomava dez medicamentos todos os dias (sendo estes condizentes com as doenças relatadas).

Eu a orientei a procurar a Policlínica para ser avaliada presencialmente por um médico. O caso me levou a uma importante reflexão, uma senhora, relativamente jovem, que possui tantas patologias e está em uso de polifármacos, mostrando que a COVID-19 trouxe à tona a in-

feliz realidade da saúde no Brasil, onde a assistência está centrada na doença, que prioriza o tratamento, em vez de ser uma assistência centrada na pessoa, a qual tem como prioridade a prevenção de doenças crônicas.

Outro caso, que tocou no profundo de meu coração, foi o do pintor aposentado de 47 anos, morador de Abaetetuba, que apresentava há quatro dias quadro de febre, tontura, dor torácica, tosse seca e adinamia.

Ele estava extremamente ansioso, pois morava com sua filha, a qual trabalhava durante o dia, quem ligou para o projeto foi a vizinha, que também morava com uma filha, que mora ao seu lado. Pude ouvi-lo com bastante atenção, o mesmo era cego, perdeu um lado da visão quando uma gota de tinta caiu em seu olho esquerdo, e o outro lado durante um acidente motociclístico.

Durante a conversa, o paciente foi se acalmando, recebeu orientações, porém informou-me que não conseguia gravar tudo o que eu havia lhe dito, e nem podia escrever por ser cego. Então eu lhe forneci o meu telefone pessoal, para que a vizinha ou a filha entrasse em contato comigo, o que ocorreu no mesmo dia. A vizinha pode anotar todas as orientações, que eu havia passado para o paciente e comprometeu-se em levá-lo ao atendimento de emergência presencial para ser submetido a avaliação minuciosa.

A sensação de poder ouvir, acolher, orientar, atenuar os sentimentos de ansiedade, sofrimento e angústia dos pacientes, foi de extrema importância para que eu pudesse exercitar a empatia, a humanização, mas, principalmente, o amor ao próximo. Nesse período de pandemia de COVID-19, sem sombra de dúvidas, ter participado deste lindo projeto trouxe grande felicidade ao meu coração e a sensação de dever cumprido.

RELATO 28

Livia Simone Alves Tavares

Nossos agradecimentos à sua participação no Programa Ação/Teleatendimento/Médico/Covid/CCBS-UEPA.

RELATO 29

Lizomar de Jesus Maués Pereira Mória

No início de março comecei os atendimentos às vítimas de covid-19, por whatsApp, aos amigos, pacientes, conhecidos, desconhecidos e suas famílias. Eram pessoas, filho, mãe, amigo, pai, professor, aluno de alguém, amor de alguém. Era difícil, impossível, vencer as 24 horas do dia quando abril iniciou, passava sempre da meia noite. Comer? Tomar banho, dormir, necessidades humanas básicas tornaram-se supérfluos na época. Café da manhã às 12h, 14h? Almoço? 16h ou simplesmente um blanch às 18h, afinal uma refeição ao dia é suficiente? Era sim! A pequena e a grande família adoeceram, marido primeiro, depois eu e filha juntas, isolamos ele, agora eu tinha além do cansaço, exaustão física, mental, dor na alma pela doença, pelo medo e as perdas de colegas, conhecidos, amigos. Dormir ou deitar?, no sofá por 21 dias. Muitos amigos, pacientes, conhecidos de todas as categorias profissionais, próximos, começaram a pirar, paralisar, entrar em pânico, profunda tristeza, angústia, ansiedade, mas eu tinha que continuar, tinha que continuar, continuar ... repetia e suplicava constantemente: senhor segura minha onda, me dá forças para continuar, para ajudar, toma conta de mim. Foram muitos os amigos que oraram por mim dia e noite, diariamente, vivia pelo Espírito.

Nesse período, sai da toca, e iniciei o atendimento domiciliar de conhecidos, amigos, familiares, parentes, e mesmo “sem tempo”, disse sim ao projeto – ação COVID/MÉDICOS/CCBS/UEPA. Esses dias, exclamei: êta mundo bom! Me reportando a alguns capítulos da novela, em reprise atualmente. Projeto-ação: audacioso, solidário, digno, divino, da coordenação da UEPA, médicos docentes no enfretamento à covid, uma ação pró-vida, uma ação verdadeiramente cristã, merece condecoração, reconhecimento, agradecimento, especialmente aos idealizadores, facilitadores e promotores. Aos voluntários médicos docentes e não docentes da UEPA, relembro: médicos são de fato criaturas de Deus (Bíblia Sagrada, livro Eclesiástico 38). O desafio foi grande nas duas primeiras semanas, eram 4 horas ininterruptas, e ainda estávamos com muitos casos agudos da doença, e no pico pós-covid, aqui em Belém. As ligações de um mesmo celular chegavam a 17, 21 e até 28 vezes, tal era o desespero, necessidade de algumas pessoas pelos atendimentos: esclarecer uma dúvida ou inúmeras, ou pedir orientação, ou tratamento, e não era só para quem ligava, quem ligava estava melhorzinha, era para vários da casa ou da casa do vizinho da casa à distância, algumas vezes tive que extrapolar as 4h pactuadas, que se tornaram 8h. Quando terminara a hora da missão, o cansaço se manifestava no corpo de várias maneiras, mas a satisfação ao ouvir várias vezes “Muito obrigado (a)”, “você são de Deus”, até hoje as lágrimas caem ao lembrar; a satisfação em servir era infinitamente maior, e então eu agradecia ao Senhor, e pedia mais bênçãos para aquelas pessoas, para mim, para os meus entes queridos, e que Maria passasse a frente. Tinha feito assinatura digital antes do lockdown, pois já havia começado o atendimento aos pacientes, amigos e vizinhos desde início de março, o que me ajudou a ampliar e qualificar o atendimen-

to. Minha filha, Alice foi minha assistente, quando se envolveu tornou o atendimento mais ágil e de muita qualidade. Um caso que mais me sensibilizou foi de uma jovem senhora de 32 anos residente em Campinas-SP, paraense, ela chorava copiosamente, estava na sua casa com 3 filhos pequenos, e não conseguia ajuda, ninguém ia na casa de ninguém ajudar pelo medo de se infectar, de adoecer. Então orientei, rezei com ela, ficou calma, respirou fundo e após tudo isso, em outro momento, enviei as receitas para não ocupar a necessidade dos outros, pois o telefone não parava de tocar, pois existiam outros aflitos na linha da UEPA e na minha linha particular. Nas semanas que se sucederam, entraram mais uma centena de médicos, muitos nem eram docentes da UEPA, voluntários de guerra, voluntários do amor à vida, aí sim foi ficando light, apenas 2 horas e já não me angustiava mais ter que desligar o celular porque meu horário tinha acabado. Médicos de fato e de direito, cumpriram com o seu juramento, deram o melhor de si. Orgulho de todos, orgulho da UEPA que passou na frente com tantas atitudes solidárias, coletivas, cristãs, ações próprias de sua missão na sociedade. Parabéns UEPA e acima de tudo obrigada por tudo, pelo aprendizado, por me permitir nessa ação ser pessoa, ser humana, ser cristã; parabéns Direção da UEPA, parabéns amigas que tomaram a frente, que idealizaram, executaram e promoveram, fizeram acontecer ações para minimizar a dor e o sofrimento, e dar dignidade a tantos que estavam desamparados por um sistema de saúde falho, suscitaram o renascer da vida, da esperança, da fé e do amor. Aprendi e me permitir viver pelo espírito, sempre ouvi e li que o espírito é o movimento d'alma; constatei, experimentei diuturnamente nessa pandemia! Eis uma história verídica!

RELATO 30

Lorena Elaine Pina Salomão

Minha experiência como médica iniciou no mês de maio. Durante os meses de maio, junho e julho recebi ligações provenientes de pessoas – em grande parte – da Região Metropolitana de Belém. Meus dias semanais eram variados. Os plantões eram com 2h de duração e eu deixava o aparelho celular ligado aguardando ligações em qualquer lugar que estivesse.

Durante esse período pude vivenciar (mesmo que remotamente) diferentes realidades relatadas por diferentes interlocutores, que naquele momento se tornavam meus pacientes. Em um momento de difícil contato físico, as ligações me deixavam próximas aos doentes ou aos parentes dos doentes que precisavam de uma orientação médica para os guiar no tratamento e controle de uma doença ainda pouco conhecida.

A maior parte dos relatos era com dúvidas não somente de covid 19, mas sim como se comportar nesse momento de pandemia. Muitos se tranquilizaram apenas em saber que estavam falando com um profissional de saúde, ainda mais sendo médico, pois podiam perguntar sobre medicações e doses.

Meu papel enquanto médica, na maioria das ligações, foi o de tentar tranquilizar e elucidar dúvidas variadas de famílias, sem poder olhar nos olhos deles ou tocar em suas mãos para tranquilizá-los. Acredito que esse foi o meu maior desafio.

Grande parte das dúvidas era sobre determinadas fórmulas caseiras ou medicações que eram veiculadas na televisão, em grupos de Whatsapp ou postagens no Facebook e que tinham a promessa de curar pessoas da Covid 19 ou amenizar seus efeitos.

Além disso, muitos questionamentos eram de onde levar seus entes queridos para uma avaliação especializada, pois em um momento de incertezas, a vontade relatada pelos ligadores era a de procurar ajuda profissional diariamente.

Considero que o trabalho foi de extrema importância para as pessoas que usaram o serviço de ligações, os quais tiveram que enfrentar crises de ansiedade e insegurança, juntamente com todos os sintomas provocados pela infecção do vírus.

Fico imensamente feliz em ter participado desse engajamento de médicos comprometidos em ajudar o próximo. Fizemos um juramento em que prometemos solenemente consagrar a nossa vida ao serviço da humanidade, promovendo a saúde e o bem estar de todos que precisarem de nós, e nessa oportunidade podemos colocar em prática o que juramos e nos propomos a fazer.

RELATO 31

Luciana Ramoa Farias Moraes

Durante os meses de maio a junho de 2020, no contexto da pandemia provocada pelo novo coronavírus, participei, voluntariamente, de grupo de teleatendimento da Universidade do Estado do Pará, com o objetivo de prestar orientação à população do Estado do Pará, sobre atendimento à COVID-19.

Com plantões semanais de duração de 2 horas diárias, tive oportunidade de mostrar solidariedade com meus conhecimentos técnicos em 11 plantões.

Na ocasião vivenciamos uma experiência inovadora em diversos sentidos: prestar atendimento à distância, ainda que por orientações sem prescrições de medicamentos, nos permitiu reduzir o anseio e conduzir adequadamente uma

grande parcela da população paraense, que não conseguia receber auxílio emergencial no contexto de uma sobrecarga das unidades de saúde no auge da pandemia, ou mesmo que não o buscava por receio de exposição ao contágio no atendimento presencial. Posteriormente, a redução da procura das orientações também era um sinalizador positivo da diminuição no número de casos no nosso Estado e também um demonstrativo de que a população já detinha mais conhecimento sobre a doença e sobre o fluxo de atendimento, não necessitando, muitas vezes, da ligação ao serviço.

De todo modo, foi uma experiência enriquecedora pelo aprendizado, contribuição à sociedade e convívio com os colegas que dela participaram.

RELATO 32

Madacilina de Melo Teixeira

Em meados de maio de 2020, fui convocada pela Dra. Vera Palácios a compor a equipe de teleatendimento a COVID-19 da Universidade do Estado do Pará. Não preciso dizer como fiquei feliz e lisonjeada pelo convite. Era um trabalho onde disponibilizaria meu tempo de isolamento domiciliar para auxiliar as pessoas na orientação correta de como lidar com a pandemia e quais os caminhos a seguir.

Apesar de ter ingressado no grupo mais tarde (25/05/2020), quando recebi minha primeira chamada, que alegria senti em poder orientar a pessoa que me ligou! Não podíamos nos identificar, apesar da pessoa do outro lado da linha insistir para saber quem a estava atendendo, e o agradecimento sincero da pessoa pelo atendimento recebido. Foi também um momen-

to de aprendizado, pois quando recebi uma ligação de uma pessoa querendo saber quando poderia manter relação sexual após ter contraído a doença. Apesar de não ter muita certeza do tempo exato, fiz as orientações adequadas, coloquei no grupo sobre a preocupação da pessoa, mais como uma crítica, e aí um colega me deu uma aula sobre saber respeitar a necessidade do outro. Foi muito importante essa aprendizagem. Obrigada ao colega que fez isso!

Não atendi muitas pessoas, mas as que atendi fiz com maior atenção e prazer, e quando a ligação falhava e não completava, ficava frustrada, pois era alguém que estava precisando de ajuda e não tinha conseguido.

Quero de coração, agradecer a Dra. Cléa Bichara que se lembrou de mim para compor a equipe e a Dra. Vera Palácios que aceitou a indicação e me incluiu.

E para outros eventos desta natureza, podem contar comigo SEMPRE!

Gratidão por terem me permitido vivenciar esses momentos, e me fazer, mais uma vez, reviver um momento do qual me recordo, quando estava no científico, no Paes de Carvalho, e o meu professor de física me perguntou porque eu queria fazer medicina e não engenharia (eu sabia um pouco mais de física e matemática, por isso a pergunta), e eu respondi: Eu quero me sentir útil às pessoas! Gratidão, GRATIDÃO.

RELATO 33

Márcia Bitar Portela

Em 14 de maio recebi e aceitei o convite por meio da gestão do CCBS para participação com finalidade de orientação e encaminhamento em relação a situação da pandemia pela COVID-19 à população do Pará. O funcionamento do projeto aconteceu pelas orientações de profissionais médicos, em um número telefônico encaminhado exclusivamente para este fim em dias e horários de plantão específico de 2 horas de forma voluntária. Os médicos foram distribuídos por um quadro constando o nome e telefone do plantonista com duração de até a diminuição das demandas.

A partir do dia 21 de maio, às quintas feiras, no horário de 14h às 16h começou meu plantão que iniciou com demanda de 9 ligações e ao longo dos meses de maio e junho a média de atendimento se manteve em 6 a 9 atendimentos. Em junho os atendimentos diminuíram ao ponto de não haver mais ligações no meu horário de plantão.

No total de 54 ligações, cerca de 50% da capital e 50 % dos demais municípios do Estado do Pará. Destes atendimentos apenas 4 (7,4%) apresentaram sintomas leves de síndrome gripal e os demais ligaram com objetivos de esclarecimentos sobre a doença, os prováveis sintomas que apresentaram no passado, além da preocupação com a transmissibilidade. Quarenta e quatro ligações (80%) foram de pessoas com alterações na saúde mental por conta da situação de pandemia, risco de contágios ou medo de que um familiar pudesse contrair o vírus.

Para os indivíduos que relataram sintomas gripais, além da investigações de sintomas de alteração respiratórias como febre, dispnéia e orientações de biossegurança, foram encaminhados, se necessário, à Policlínica desti-

nada ao atendimento de sintomáticos. Para os indivíduos com alteração na saúde mental, além de orientação, foram direcionados ao atendimento psicológico, também por telefone na UEPA, para apoio, e aos demais indivíduos, orientações gerais de biossegurança.

Concluo o relato com a sensação de que estas ligações e orientações foram essenciais para cada indivíduo que pôde contar com o apoio de um profissional, pois pude perceber que o atendimento os deixava mais tranquilos à medida em que suas dúvidas eram esclarecidas.

Sobre o relato desta profissional, a cada troca de experiências, a cada conversa e orientações foram fundamentais para a sensação de contribuir com a saúde das pessoas nestes tempos de incertezas e possibilidade de ter participado desta ação foi importante para a minha própria saúde mental.

Parabenizo os gestores deste programa. Muito Obrigada!

RELATO 34

Mariana do Socorro Quaresma Silva

Em momentos de inúmeras dificuldades vivenciadas por todos, muitos se uniram em prol de fazer o bem, dentre eles relato experiência vivenciada no projeto da Universidade do Estado do Pará (UEPA), o Projeto Teleatendimento COVID UEPA, onde um grupo de profissionais, dentre os quais eu me incluo, realizaram ações de teleatendimento voltadas para orientação sobre o COVID para todo o Estado do Pará.

Durante a pandemia de COVID-19, o Conselho Federal de Medicina (CFM) permitiu a modalidade de atendimento através do teleatendimento, atividade

fundamental para manter pacientes, principalmente os pertencentes ao grupo de risco, protegidos em casa, bem como reduzir a busca por atendimento nos setores de urgência e emergência de casos leves, desafogando assim os serviços. Dessa forma, recebemos da instituição proponente o aparelho telefônico, bem como os horários estabelecidos de acordo com a disponibilidade de cada voluntário.

Durante a realização do projeto, recebi vários telefonemas, onde as dúvidas variavam desde os principais sintomas, até as maneiras de tratamento e as necessidades de procura por serviços de saúde. Com isso pude perceber que em poucos minutos era possível acalmar, orientar, esclarecer dúvidas, poupando assim a busca por uma assistência presencial. Algumas situações como resultados de exames ou pessoas que necessitavam de reavaliação não podíamos resolver por teleatendimento, porém conseguimos dar um direcionamento para o local onde era possível a assistência.

O número de pessoas atendidas no horário em que eu estava escalada foi pequeno, mas penso que isso não importa, e sim o tamanho do bem que podemos proporcionar ao próximo. As pessoas ficavam muito gratas pelas orientações recebidas, algumas da capital, outras do interior onde o acesso à assistência era mais difícil.

Desta forma tenho certeza que o projeto fez diferença na vida das pessoas que puderam usufruir do mesmo.

RELATO 35

Mariane Cordeiro Alves Franco

Em 2020 vivemos uma experiência diferente e assustadora, a pandemia pelo corona vírus, causando a doença COVID-19. Tudo novo! Estamos aprendendo com o tempo e com o vírus. Mas, a necessidade de isolamento social, para reduzir a possibilidade de transmissão da pandemia, nos forçou a trabalhar através dos meios eletrônicos, especialmente pelo celular. Então o CCBS/UEPA criou o programa de extensão TLECOVID, com a finalidade de tirar as dúvidas dos nossos alunos, professores e funcionários.

O sucesso foi tanto, que o projeto se estendeu a toda população do Estado do Pará, sendo composto por professores dos cursos de Medicina das universidades e pelos médicos das secretarias da saúde estadual e municipal. O atendimento se fazia durante todos os dias, de domingo a domingo, em todos os turnos. Cada profissional ficava, inicialmente, por 4 horas, e depois com o aumento da demanda, passamos a ficar 2h/dia em regime de escala de rodízio. Tal escala era publicada no site da UEPA e dos órgãos de divulgação do Estado; e-mail e demais mídias sociais.

A maior dúvida, a mim solicitada, foi sobre quanto tempo durariam os sintomas da doença. Porém, eu pude perceber o medo de morrer dos pacientes com sintomas leves; ansiedade, angústia e até um certo pânico dos portadores da doença. O mais interessante é que, após conversar com um médico, esses pacientes se acalmavam e até respiravam melhor. A possibilidade de ouvir um profissional competente no atendimento, mesmo que por telefone, proporcionava uma expectativa de vida melhor. Esperança e certeza que tudo iria passar e voltaria ao normal, mesmo sem saber por quanto tempo ainda poderia durar a pandemia.

Poder fazer parte de um grupo tão seletivo de médicos, conhecer novos colegas, trocar ideias e discutir casos difíceis, foi uma experiência inesquecível, mesmo sendo pediatra com habilidade maior com as crianças, poder acalantar os corações dos paraenses, especialmente do Interior do Estado, neste momento tão difícil, nos faz ter a certeza que somos filhos de Deus e juntos iremos vencer a pandemia do coronavírus 2020.

RELATO 36

Mário Roberto Tavares Cardoso de Albuquerque

Participar da ação de teleatendimento sobre COVID da UEPA foi uma experiência gratificante, mas ao mesmo tempo angustiante. Pode estar presente também nos atendimentos presenciais, na linha frente de ação contra a COVID-19 em Belém, e foram de fato as piores semanas de toda a minha trajetória profissional. Todas as nossas mazelas há anos conhecidas foram expostas da forma mais brutal e impactante, impensável até em nossos piores pesadelos.

Liberar pacientes para casa, com receio, virou rotina. Não havia leitos, não havia profissionais ou estrutura suficiente para prestar assistência a todos, fosse no setor público ou privado. Em determinado momento, já não era mais possível nem ir a uma urgência, pois as portas estavam fechadas. Houve pacientes falecendo em casa, outros dentro de carros, e outros em cadeiras em salas de espera.

Os momentos também não foram agradáveis para quem os acompanhava, e nem quem por aqui continuou. Dar uma má notícia nunca foi tão difícil. Olhos e bocas cobertos por máscaras, óculos, *face shields*. As cadeiras distantes. O to-

que impossibilitado pelo equipamento de proteção individual, pelo medo do contágio e pelo receio de contaminar outra pessoa. Foi necessário se reinventar. Foi preciso deixar vaziar a humanidade pelas frestas que nos eram possíveis, e no meio desse caminho emergiu enfim a telemedicina e a teleorientação, como a que pude colaborar na UEPA.

Uma iniciativa ímpar. Quantos casos atendidos de pacientes com sintomas gripais sem gravidade, ou outras queixas simples nas urgências, em que os pacientes saíam dali infectados pelo novo coronavírus. Se estivessem em casa, talvez pudéssemos ter salvado mais vidas. E o telemonitoramento nos proporcionou isso. Por um lado, era angustiante ouvir relatos ao telefone de casos graves, pacientes que precisavam urgentemente de avaliação médica ou de internação, e que me era relatado que não estavam disponíveis nos municípios. Belém, Ananindeua, Breves, Abaetetuba, Vigia, Bragança, Castanhal, apenas para citar alguns. A teleorientação nos permitiu chegar a todo o estado.

Por outro lado, quantas vezes foi possível acalmar pessoas aflitas. Garantir que casos leves permanecessem em casa. E assim orientar adequadamente o momento certo de procurar as urgências. Poupar profissionais e estrutura, para que estivessem disponíveis aos que realmente precisassem desse suporte. Foi possível ainda evitar condutas incorretas. Tirar interrogações de pessoas que iriam fazer uso de várias medicações sem benefício e com potencial de trazer danos à saúde.

A pandemia vai passar. É mais um ciclo, mais um desafio, mais uma chance de nos reinventarmos e crescermos enquanto sociedade. E a esperança que nos resta é que os aprendizados desses dias tão sofridos sirvam para que estejamos prontos para os próximos e, principalmente, estruturados para os agravos do nosso cotidiano. As doenças negligenciadas, a falta de acesso, a assistência deficitária. Que após tudo isso, iniciativas como a do te-

lemonitoramento da UEPA não desapareçam e não sejam esquecidas, mas que sejam adaptadas às tantas pandemias do nosso dia a dia.

RELATO 37

Maurícia Melo Monteiro

No início ... Pairava a inquietação mesclada de ânimo cooperativo.

Os informes midiáticos universais se atropelavam, entrelaçando ciência, especulação, fakes ... Aturdindo cientistas e demais.

O chamamento acatado ... Dúvidas escancaradas ... Ansiedades acolhidas ... o que orientar, meu Deus?

... Aprender aprendendo

... Aprender fazendo ...

Os mantras freireanos atuais e reais.

No início ... Foi uma explosão quase exaustiva, em minutos, centenas de ações. Atenção redobrada ... aliviar a tensão sem sabotar a vinculação.

Atenta a transmissão:

... Informação necessária

... Apoiadora

...oitiva exclusiva

... Empática

... Virtualmente dando a mão.

Os plantões se sucederam ... O conhecimento cresceu a bordo de estudos e lives de acadêmicos notáveis.

O saber em crono igual (... tantos beberam tanto em gemelares fontes) a todos igualou.

Na sucessão dos meses, os chamados escassearam ... O telefone silente denotava uma possível razão: massificação pela mídia, o saber socializou.

Na cena quase final ...

Persiste a esperança, alicerçada na dinâmica da natureza proclama do oriente ao ocidente:

Há uma luz no fim do túnel ...

A vacina está chegando ...

Isso tudo vai passar !!...

RELATO 38

Milena Coelho Fernandes Caldato

Vivenciar uma pandemia nunca foi algo antes imaginado por mim. Vivenciar como médica, que atua em serviços públicos e privados, além da docência e gestão administrativa de curso, foi algo ainda pior do que poderia pensar. Em março de 2020, ao sermos atingidos pelo avanço de números de casos de Covid na nossa cidade, todas as nossas atividades foram afetadas.

Fechamento das escolas dos nossos filhos, ampliação da necessidade da saúde da população associada a total falta de estrutura frente ao exponencial crescimento dos diagnósticos, além do medo da desconhecida doença. Diante desse cenário, fomos convidados pela gestão do CCBS a uma ação voluntária, que objetivava aproximar-nos via telefone da população, que tanto necessitava de informações sobre a pandemia, algumas vezes, algum conforto para suas angústias.

Inicialmente, no fim de abril, vários contatos se estabeleceram e pude perceber que, ao mesmo tempo, que ajudava, eu também me fortalecia quando um agradecimento era feito, quando esse gesto pequeno de ficar disponível do outro lado da linha servia de conforto para quem o procurava. Com o passar dos dias, as ligações foram diminuindo, as perguntas eram mais técnicas, mas ainda assim, apareciam questionamentos sobre aspectos do isolamento, da possibilidade de ocorrerem viagens dos interiores de Belém, visto que a capital se encontrava em lockdown.

Nesse período, após cerca de 5 meses do início da ação, vejo que, mesmo de forma modesta, ofertar essa ajuda teve sua relevância para acalmar nossa população tão carente de esperança frente à pandemia e me conforta em saber que é possível nos apoiarmos uns nos outros quando existe boa vontade.

Abraços,
Milena

RELATO 39

Nagib Ponteira Abdon

A Pandemia em curso, denominada “Covid-19”, teve seus primórdios em Wuhan, na China, em novembro/dezembro 2019, daí a origem do nome (Covid-19), adoeceu o planeta terra. Infelizmente,! Essa é a grande realidade dos fatos. Pois, nem os países que contam com estrutura de ponta, como os EUA e os da Europa escaparam da famigerada catástrofe.

Eu, a título de ilustração, reporto-me a pandemia da “gripe espanhola” ocorrido nos anos de 1918/1919, quan-

do o “vírus influenzae”, infectou aproximadamente 500 milhões da população mundial e ocasionou 100 milhões de óbitos, é uma estimativa, mas, não deve ter sido diferente da casuística real.

Imaginem o que seria dessa população se esse “Novo Coronavírus” ocorresse naquela época, onde a Medicina estava engatinhando e não contava com o aparato da tecnologia dos dias atuais?

Diante de pontos obscuros, com relação a fisiopatogenia, diagnóstico, tratamento e sobretudo a imunoprofilaxia, a Pandemia atual, avançou de forma impiedosa, também, ocasionando milhares de óbitos. O que, de certa forma, provocou ansiedade, desespero e pânico na população.

Na verdade, o mundo “virou de cabeça pra baixo”. A sociedade nacional e internacional sofreu de fortes abalos. O impacto foi tão grande, capaz de acarretar transtornos irreparáveis para a economia, comércio, transporte, ciência-tecnologia e turismo. Aqui não poderia deixar de citar o interesse da política, que particularmente, no Brasil, atrapalhou muito, infelizmente.

Lamentamos profundamente as perdas de amigos, colegas de profissão, familiares e de outras pessoas. Que Deus os tenha em um cantinho especial.

Mas, enfim, ninguém saiu vitorioso, ninguém saiu derrotado. Diria que, superamos a situação. É o que importa! A concretização dessa superação será quando tivermos a vacina para ser utilizada em larga escala, totalmente disponível para a população. Será um marco na história da Medicina. Que a imunoprofilaxia venha de forma rápida, segura e eficaz para que o mundo possa recuperar sua autoestima e sua sanidade físico-mental.

Para finalizar, acredito que a UEPA, por iniciativa da Prof^a Vera, aliás sempre atuante, dinâmica, criou

um grupo de professores para orientar, tirar dúvidas da população, principalmente daqueles que residem no interior do estado .

Ótima participação de todos!

É o que penso.

Forte abraço!

RELATO 40

Napoleão Braun Guimarães

Em meados de março de 2020 fomos surpreendidos com o anúncio pela OMS da Pandemia de Coronavírus – COVID19 e então, várias estratégias foram montadas no sentido de ajudar a população pelos governos Federal, Estadual e Municipal, porém em Belém o pico do número de infectados ocorreu no mês de maio quando então por iniciativa de médicos professores da UEPA se implantou o serviço de TELEATENDIMENTO a partir do mês de maio para orientações a comunidade acadêmica e a população em geral.

A ação solidária e voluntária COVID/MÉDICOS/CCBS/UEPA reuniu 55 médicos durante a pandemia de Coronavírus/2020 no Pará por telefone onde ouvimos, conversamos e orientamos pessoas com as mais diversas dúvidas sobre a doença. Alguns queriam apenas uma palavra de conforto que lhes diminuísse a ansiedade gerada pelo medo da pandemia; outros buscavam mais informações sobre a doença.

Na pandemia perdemos amigos, conhecidos e colegas de profissão e a fase mais difícil já passou, mas precisamos estar alertas e não relaxar nas medidas de prevenção enquanto esperamos a vacina que virá em breve.

A pandemia deixou uma grande lição: que devemos nos preparar melhor para outras que virão – aprimorar a telemedicina, usar as tecnologias da informação em benefício da saúde, etc.

Foi muito gratificante participar desse projeto de ação solidária com orientações, palavras de conforto e direcionamento para o atendimento no local correto em momento de tamanha aflição pela população.

Belém, 31 de julho de 2020.

RELATO 41

Natália da Fonseca Ramos Queiroz

Neste momento caracterizado pela crise e pelo isolamento social, uma transformação cultural acontecerá bem como vai modificar um cenário de todo o país, em virtude de a telemedicina encontrar-se-á já bastante presente na vida dos indivíduos. E a partir do momento no qual se cria a possibilidade de se aproximar das pessoas e cuidar delas com alguma nova tecnologia, levando a promoção de saúde e isso se torna fundamental através da tecnologia, com um momento para aproveitar as novas oportunidades e, quem sabe, sairmos dessa situação dolorosa causada pelo Coronavírus ainda mais fortalecidos. Quando nos dedicamos a algo ou a alguém por iniciativa própria e sem receber nada em troca, é aí que estamos contribuindo mais com nós mesmos do que com os outros.

Estar presente em um trabalho voluntário tal qual foi uma das melhores experiências vivenciadas, o que me mostrou sobre o fato do trabalho voluntário ser algo relacionado à uma situação de troca, uma vez que ao

dar o seu amor a essas pessoas, você recebe o dobro ou o triplo de volta e o que me chama mais atenção em um trabalho desta magnitude é o fato de que as vezes imaginamos que estamos fazendo favor um ao outro, quando na verdade aprendemos algo com eles e com isso participar de um trabalho voluntário promove a expansão de seu olhar para tudo, nos fazendo a reflexão de que pequenas ações podem fazer surtir alguma diferença neste mundo e embora não possamos mudá-lo, porém em algum momento podemos colorir o mundo de alguma pessoa.

E o trabalho voluntário representou a saída completa da minha zona de conforto em que se ressalta o fato de eu ter conseguido compreender uma realidade que não é a minha e com isso tomar atitude / ação frente ao que aparecer. Assim, como faz desenvolver de uma maneira extensa para conseguir encarar de frente outras coisas na vida, sejam dificuldades, desafios dentre outros.

E por meio de um trabalho voluntário, haverá o fortalecimento das ações de cidadania que já existam, dando inspiração a outras manifestações práticas de dedicação e amor a causas de interesse coletivo e que são da maior importância.

RELATO 42

Niele Silva de Moraes

Nossos agradecimentos à sua participação no Programa Ação/Teleatendimento/Médico/Covid/CCBS-UEPA.

RELATO 43

Nilson César Miranda de Melo

O maior sentido da vida está na capacidade que cada um de nós possui em compartilhar com o outro as nossas incertezas, e sermos capazes de nos doarmos para ouvir sobre as incertezas do outro. Isso está cada vez mais confirmado nestes tempos difíceis de pandemia pelos quais estamos passando, em todos os contextos de nossas existências. E, quero expor aqui, em um pequeno texto, a experiência vivenciada no teleatendimento para suspeitos de Covid – 19, promovido pela Universidade do Estado do Pará.

A maioria das pessoas às quais atendi buscava informações sobre o vírus como meio de contágio, sintomas, grupos de risco, etc. Foram dados os esclarecimentos sobre tudo isso, assim como os protocolos de prevenção. Quando necessário, esclareci sobre as unidades de saúde que poderiam ser procuradas. Porém, as pessoas não queriam apenas informações objetivas; muitas precisavam de aconselhamento psicológico, pois demonstravam estar abaladas emocionalmente, algumas já haviam perdido pessoas próximas.

Assim, a conversa fluía, informações foram repassadas, conselhos foram dados no sentido de que se tranquilizassem diante deste vírus invisível. E, perceber as pessoas menos aflitas do outro lado da linha, fazia com que acreditasse na positividade daquele trabalho voluntário. Sentia uma sensação de satisfação, criando expectativas para o próximo plantão.

Foi muito enriquecedor profissionalmente, pois pude coletar informações para compor um banco de dados sobre a covid-19, uma doença sobre a qual muito ainda precisa ser descoberto. Soma-se a isso, o quanto

me fez crescer como ser humano. Primeiro por vivenciar momentos de tantas incertezas diante de vírus do qual todos somos reféns; segundo, por estabelecer um diálogo a distância com pessoas dos mais diversos espaços e segmentos sociais, procurando dar o melhor de mim, para que elas fossem informadas e se sentissem melhor emocionalmente.

Portanto, o serviço de teleatendimento da Universidade do Estado do Pará em muito contribuiu como apoio a população paraense, confirmado um dos papéis fundamentais de uma instituição de ensino superior que é o de estar próximo da sociedade em todos os momentos, principalmente, em tempos de problemas sanitários gravíssimo como o da pandemia pelo qual estamos passando.

RELATO 44

Renata Maria Coutinho Alves

Pandemia pela Covid-19, que situação difícil!! Nunca imaginei que passaríamos por tempos tão difíceis.

Como médica, conviver com a pior parte da vida das pessoas já faz parte da rotina diária, assim como a enorme satisfação de poder melhorar essa “pior parte”, mas nada do que vivi até aqui me preparou para esse momento. A pandemia nos trouxe um misto de coragem e medo, querer desesperadamente ajudar e ao mesmo tempo que nos preocupávamos em não levar o vírus pra casa, em não contaminar nossos queridos.

E, nessa perigosa confusão, tristemente assistimos muitos colegas e amigos partindo no meio da luta, tantos corajosos deixando espaços vazios...

Em meio a tudo isso, foi com alegria e gratidão que recebi a possibilidade de me juntar ao grupo de médicos que se propunha a esclarecer a população paraense na luta contra a Covid-19, por iniciativa de professores da UEPA.

De forma surpreendentemente rápida, como precisava ser, formou-se um grupo de WhatsApp, onde o atendimento foi organizado e planejado. E os atendimentos começaram.

Eu atendi a duas pessoas apenas. Um homem de 54 anos. Que estava bem clinicamente, e desejava saber quantos dias após ter sido diagnosticado com o vírus poderia encontrar sua namorada. Um homem de 67 anos, com quadro de cefaleia e mal estar geral, que precisava de orientação sobre onde poderia ser avaliado, e que orientei a procurar a Policlínica. Orientei aos dois pacientes, procurando ser clara e objetiva, e questionando-os sobre entendimento e possíveis dúvidas.

Apesar de singela, a minha contribuição foi entregue com muito carinho e gratidão, assim como todos os atendimentos que me propus a fazer naquele momento tão crítico da nossa história!!

RELATO 45

Rosemary Silva de Oliveira Góes

Tivemos a oportunidade de participar da Ação de Teletendimento relativo à Pandemia de Covid 19, desenvolvida pelo Centro de Ciências Biológicas e da Saúde – Curso de Medicina da UEPA. Para isso recebemos um telefone celular exclusivamente para esta ação, além das devidas orientações, firmando o compromisso de 2 h de atendimento semanal. Contudo, não fomos acionados no período

do proposto para atendimento, o que creditamos ao fato de termos iniciado na ação somente a partir do dia 26 de maio. O motivo para isso é que as campanhas de orientação e esclarecimento que vinham sendo realizadas, aliadas à diminuição do número de casos de Covid, acalmaram a demanda que estava muito grande inicialmente. Louvamos a iniciativa e nos colocamos à disposição no caso de necessidades de ação similares.

Sou grata por ter participado, atenciosamente.

RELATO 46

Ryssia de Oliveira Braun Guimarães

A Pandemia do Coronavírus chegou ao Brasil em março de 2020 pelo sudeste do país, foi pouco assustador nesse início, e parecia que os estados do Norte ainda estavam distantes de tudo que iria acontecer. E, no nosso estado do Pará, os primeiros casos demoraram um pouco mais a surgir, mais ou menos umas duas à três semanas após o primeiro caso do país, sendo seu maior número de casos no mês de maio. Não sabíamos se era por conta de subnotificação ou por não termos casos confirmados mesmo, porém demoramos um pouco a cair na realidade do que estava se passando no restante do país. Nesse mesmo mês, fui convidada por uma professora coordenadora da UEPA a participar de uma iniciativa para ajudar a população, e que a princípio não sabíamos ao certo como funcionaria, já que estávamos em pandemia e isolados cada um nas suas casas. Esse projeto foi implantado pela Universidade e funcionou como um serviço de Teleatendimento para orientações à comunidade acadêmica e a população em geral. Durante esse mês aprendi que a palavra tem po-

der, já que ajudávamos pessoas de todo o estado apenas por telefone, e ouvíamos seus anseios, suas dúvidas em relação a medicações em relação à doença, mas como um todo ouvíamos suas angústias, suas dores, suas perdas. Durante algumas ligações parecia que as pessoas ligavam apenas para ouvir uma palavra de consolo, um afago durante um período de sofrimento e tirar dúvidas das mais diversas questões. Foi muito gratificante participar desse projeto já que a telemedicina era um método ainda pouco utilizado antes da pandemia, e que recentemente ganhou um grande espaço. Nessa crise, ao ser usada de forma correta, a telemedicina demonstrou o seu valor.

Belém, 24 de setembro de 2020.

RELATO 47

Sérgio Alexandre Oliveira Malcher

O telefone toca, do outro lado da linha uma pessoa pedindo informações sobre a COVID19. A conversa prossegue por alguns minutos e logo vai ficando claro que suas dúvidas, angústias e incertezas vão além da recrudescência fisiopatológica da SARS-Cov2. As frases chegavam entremeadas de emoção, denotando que ali havia evidentemente muito mais que um pedido de socorro, havia a oportunidade de reflexão sobre o nosso papel enquanto profissional e principalmente ser humano.

Os dias se passaram e a inquietação geral que tomou conta de todos nós permaneceu: Como ajudar um ser humano fragilizado, carente de informação, atenção e apoio, destroçado pela peste originária de Wuhan, sem o olho no olho, sem toque, sem a inspeção e a ausculta ? Estes sem

dúvida figuram como um dos nossos maiores desafios no contexto do teleatendimento. Foram onze semanas, durante às quartas-feiras, das 14 às 16 horas, eu me mantinha apostado assumindo meu “plantão UEPA Telecovid”, motivado pelo sincero desejo de ajudar as vítimas da COVID19 e nem precisa dizer que foi uma oportunidade única, uma experiência gratificante e enriquecedora que só o trabalho voluntário é capaz de nos proporcionar. Grato em poder colaborar com essa excelente iniciativa.

RELATO 48

Silvana do Socorro Chagas Cardoso

Em 25 de maio de 2020 tive a honra e o prazer de participar do Grupo de Ajuda COVID/médicos da UEPA, sob supervisão da Dra. Vera Palácios.

Em meu primeiro atendimento, no dia 25 de maio, atendi uma jovem de 22 anos do Município de Mocajuba bastante chorosa, com voz triste preocupada pela avó de 67 anos apresentar sintomas gripais e perda de olfato e paladar, e ser diabética e hipertensa após ouvir o seu relato a orientei e a procurar atendimento em uma unidade de saúde, após isto a jovem começou a chorar e emocionada agradecendo por ouvi-la e orientá-la. Neste momento tive a certeza que estava sendo útil.

Nesse mesmo dia, outros 3 atendimentos para saber sobre os sintomas e o que fazer caso apresentasse os referidos sintomas. Uma senhora de 55 anos do bairro do Coqueiro, município de Ananindeua, em sintomas gripais, com febre e uma lesão em membro inferior que pela descrição estava infeccionada, recebeu orientação e agradeceu por ter conseguido atendimento.

Foi atendida também uma jovem de Moju que queria uma orientação para avó de 85 anos, diabética e hipertensa que, sem medicação (devido a pandemia posto de saúde estava sem atendimento), estava descompensada. Feito o atendimento com as devidas orientações, mais uma vez ouvi o choro de agradecimento.

Também foi atendido um jovem de 30 anos de Belém que, com sintomas gripais dispneia, falta de paladar, foi orientado a procurar a policlínica.

No dia 29 de maio uma senhora ligou pedindo orientação para o esposo de 61 anos, diabético, hipertenso e cardiopata. Essa senhora estava muito nervosa, quase em pânico. Ouvi seu relato e o seu maior medo era sair de casa e, no atendimento presencial, contrair covid, além de perder o esposo. Após 15 minutos de conversa, orientei que os sintomas eram devidos ao fato de que ela estava sem medicação para o diabetes e a hipertensão. Depois da nossa conversa, a senhora chorou muito, agradecendo a paciência por ouvir todo o seu relato, que foi dos que mais mexeu comigo pela história da família.

Neste mesmo dia recebi mais duas ligações: uma de uma senhora de Castanhal, de 40 anos, com sintomas gripais, febre, dispneia, perda de olfato e que foi orientada a procurar atendimento; outra de uma senhora de 45 anos, de Belém, com sintomas gripais, dispneia, dor torácica, perda de olfato e paladar, a mais de 7 dias sentindo que o quadro estava se agravando, porém com medo de procura atendimento. Essa senhora foi orientada a procurar a policlínica com urgência, e mais uma vez ouvi agradecimentos e pedidos de benção sobre mim.

Obrigado a todos os colegas e mestres por me deixarem colaborar e me sentir útil.

Obrigado a UEPA e a Dra Vera Palácios por esse belo trabalho! E conte sempre comigo.

RELATO 49

Valéria Martins Pantoja

No início, a pandemia parecia uma coisa distante. Já escutávamos relatos vindo de outros países, mas acreditado que a maioria de nós profissionais da saúde, não acreditava que seria algo tão grande como se tornou. De repente víamos que os casos que inicialmente começaram a aparecer na Ásia se espalhavam rapidamente pela Europa, e em poucos dias o número de óbitos era progressivamente assustador. Sentíamos que a onda logo chegaria ao nosso país. Até que chegou precocemente no nosso Estado, mais precisamente na nossa cidade, Belém, e vimos as pessoas se trancarem nas suas casas, deixando seus empregos, seus negócios, e nós nos vendo obrigados a fecharmos os consultórios enquanto as emergências ficavam lotadas. Quantas pessoas morreram nas suas casas, sem atendimento, seja por colapso do sistema de saúde, seja por medo de ir ao Hospital e não voltar mais. Posso dizer como médica, que não entendia bem como essa doença se comportava. Não era somente um quadro respiratório, era muito mais do que isso, variando desde pacientes assintomáticos ou com poucos sintomas, até os quadros gravíssimos e de evolução rápida para insuficiência respiratória e eventos trombóticos, foi nessa fase em meio a dúvida e aos caos, que surgiu o grupo de apoio do CCBS/UEPA, sob a coordenação da Dra. Vera Regina Palácios, do qual tive a oportunidade de participar. A intenção inicialmente era de levar informação às pessoas da comunidade da UEPA que procurassem atendimento telefônico sobre o COVID 19. Mas tão rápido quanto o avanço da pandemia, a proposta naturalmente se expandiu para toda a comunidade de uma forma geral, que procurasse atendimento pelos telefones disponibilizados.

Mas não parou por aí: dentro do grupo, aos colegas, através de artigos que chegavam de todas as comunidades científicas do mundo, e fomos aprendendo sobre a doença, e pudemos ter um melhor desempenho no cuidado com os nossos pacientes e até mesmo com os nossos familiares que iam adoecendo. Mesmo com consultórios fechados, fomos despertando para uma nova realidade de atendimento, até então questionada, a Telemedicina, essencial nessa luta. Também compartilhamos algumas perdas dolorosas, muitos colegas que não sobreviveram a essa batalha. Aos poucos começamos a sentir que a onda se afastava à medida que as ligações telefônicas, que no começo eram consequências, foram se tornando esporádicas. E as dúvidas das pessoas que no começo demonstravam o desespero da fase aguda da doença, já se transformava em questionamento sobre os testes sorológicos. Com tudo isso, posso afirmar que a experiência de lidar com essa pandemia, em Grupo, nos tornou mais fortes, capacitados tecnicamente e organizados para vencer esse desafio. Sou muito grata por ter participado do que considero mais um capítulo da história da medicina.

RELATO 50

Vanessa Regina Cavalcante dos Santos

Sabíamos que a pandemia chegaria ao país. Chegaria aqui. Talvez em nossas famílias, nossas casas. Costumo comentar que sempre desenhei, na minha imaginação, claro, os piores cenários que a COVID 19 poderia trazer. Felizmente eles não aconteceram. Honestamente, porém, o sofrimento e a frustração foram muito maiores do que minha imaginação poderia alcançar.

Participar do projeto, nesse contexto, era mais uma forma de contribuir e favorecer as pessoas. Atendíamos telefonemas diversos, da capital e do interior, com questionamentos mais diversos ainda, muitas vezes para compartilhar uma dificuldade, uma dor, uma vulnerabilidade do serviço local.

Eram homens e mulheres, muitas vezes questionando algo para um familiar e não para si, havia preocupação com o trabalho, com a transmissão intradomiciliar nos grupos de risco, quando procurar os serviços de saúde dentre outros. Nunca recebi nenhuma ligação tratando de assuntos que julguei ter pouca importância, muito menos sem finalidade. Era um momento de concentração e dedicação.

Aprendemos, com a pandemia, que uma aproximação segura facilmente ocorreria por ligação telefônica, e naquele momento, por mais fugaz que fosse, tínhamos um “laço médico paciente”, que estreitava não só um vínculo profissional, mas incluía desejos recíprocos de saúde, longevidade... E, tantas vezes, fui eu quem recebeu o tratamento, por assim dizer, uma força, um “combustível”. A ligação terminava cheia de energia positiva e a doutora mais leve, certa de que tinha recebido algum tipo de prêmio sem plateia.

Certamente, os fatos e memórias deste ano de 2020 estarão para sempre nas nossas lembranças entre os piores e melhores momentos que tivemos em nossas vidas profissionais, sei que outros colegas têm cenas tão marcantes quanto às que vivi, não só neste projeto, como em outros cenários desta pandemia. Que não tenha sido em vão! Que as lições sejam sedimentadas! Que venham mudanças positivas e perenes! Que haja esperança!

RELATO 51

Vanessa Vilhena Barbosa

Um pequeno gesto, uma grande diferença

Maio de 2020, auge da pandemia de COVID-19 em Belém: hospitais lotados, UPAS fechadas, mortes diárias, negacionismo do Executivo federal ... Enfim, a cidade mergulhada no caos. O lockdown e o uso obrigatório de máscara foram medidas necessárias para a prevenção de novos casos. Foi preciso também ampliar o número de leitos hospitalares, de UTIs e de locais para atendimento ambulatorial dos casos leves. Nesse contexto dramático, a Universidade do Estado do Pará encarou o desafio e organizou um serviço de teleatendimento médico específico para COVID-19 para todo o Estado.

Eu, Vanessa Vilhena Barbosa, Médica de Família e Comunidade, docente do Curso de Medicina, fiz parte da equipe do referido serviço. Recebi o telefone com chip e entrei na escala semanal a partir de 18 de maio de 2020. Primeiro atendimento: mulher 52 anos com sintomas leves. Conversa focada no isolamento domiciliar e medidas de higiene. Segundo atendimento: mulher que cuidava do pai idoso, com dúvidas sobre a administração de medicamentos prescritos para Covid-19 no Hospital Abelardo Santos. Dúvidas sanadas.

Os próximos atendimentos do mês de maio foram para pacientes jovens com sintomas leves: orientações sobre o isolamento domiciliar, prevenção para outras pessoas do mesmo domicílio e uso de sintomáticos.

Em junho, a situação epidemiológica da COVID-19 em Belém começou a dar sinais de alívio, o que se refletiu no serviço de Teleatendimento. Duas semanas sem receber

ligações. Posteriormente, foram feitos apenas dois atendimentos: mulher hipertensa que não estava conseguindo fazer o acompanhamento na UBS mais próxima, desejava orientações sobre controle da pressão arterial durante o isolamento social. O outro atendimento foi para mulher, em uso de cadeira de rodas, que precisava ir à consulta com Ortopedista e gostaria de informações sobre como se prevenir no consultório e no retorno ao lar.

Em julho, apenas um único atendimento: rapaz que estava há 2 dias com dispneia leve, asmático, gostaria de saber se precisava ficar em isolamento domiciliar, pois morava com pais idosos. Orientei que dispnéia é sintoma comum para asma e para COVID-19, portanto recomendei o isolamento e a observação de possíveis sintomas novos posteriormente.

Muitos (as) colegas médico (as) do teleatendimento, assim como eu, já não recebíamos mais ligações. Portanto, o projeto foi encerrado em agosto com sentimento de satisfação e gratidão à Universidade do Estado do Pará pela oportunidade de colaborar nesse momento delicado.

RELATO 52

Vânia Lúcia Noronha Cavalcante

Como seres eminentemente sociais, as medidas de distanciamento e isolamento social, quarentena e lockdown, as quais nos submetemos nestes tempos de pandemia pela COVID19, podem repercutir negativamente na sanidade mental de todos que vivenciam tal situação.

O fato de alguns profissionais da área da Saúde (a mais requisitada no período) não poderem participar diretamente na assistência aos doentes (seja pela ida-

de, seja pelas morbidades que apresentam e que constituem fatores de risco para evolução desfavorável da doença), pode provocar, além do medo, uma sensação de frustração e de inutilidade.

Dentre as atitudes que podemos tomar diante de tais circunstâncias e da fragilidade emocional dela decorrente, é tentar substituir as emoções ruins por um comportamento altruísta.

Acredito que o trabalho que desenvolvemos, coordenado pela colega, Dra. Vera Palácios, dedicando algumas horas semanais para dirimir dúvidas da população (por meios de aparelhos celulares disponibilizados por terceiro para este fim) proporcionou a todos nós sentimentos de satisfação, pois a compaixão e a solidariedade reforçam positivamente nossa autoestima, nosso humor e nossa esperança.

Gratidão por essa oportunidade creio ser o sentimento de todo o grupo.

Belém, 05 de agosto de 2020.

RELATO 53

Vânia Maria Segundo Pimentel

No mês de maio recebi uma mensagem da Dra Cléa Bichara convidando para participar do projeto de teleatendimento da UEPA. Informou que já haviam iniciado o projeto de teleatendimento, e diante de tantas ligações resolveram ampliar e chamar mais colegas para participar. Explicou que o objetivo era acolher e dar orientações sobre a doença Covid-19. Não era para fins de tratamento, embora alguns colegas com certificado

digital acabaram fazendo. No primeiro momento fiquei um pouco confusa pois estávamos diante de uma doença nova com acentuado número de mortes no mundo todo em um curto espaço de tempo, e os profissionais da saúde sendo considerado um dos principais grupos de risco, mas era um desafio e me dispus a participar aos fins de semana. Inicialmente sábado e domingo, porém me foi disponibilizado apenas os domingos de 14h às 16h. Naquele primeiro plantão fiquei ansiosa, me organizei desde cedo, testei o telefone e deixei tudo organizado. Ficava imaginando quais seriam as perguntas. Como não ocorriam ligações, pedi a minha filha que ligasse para o número como teste. E assim foram os demais. Em um domingo subsequente, esqueci de desligar o celular após o término do meu horário e acabou acontecendo uma ligação que não atendi por estar no banho no horário. Que pena! Essa seria minha única chamada. Registro que apesar de não ter recebido nenhuma chamada, pude acompanhar pelo grupo de Whatsapp que era um perfil de usuário afluente em busca de orientações diversas e que ficava muito grato após o atendimento. Agradeço à Dra Cléa Bichara e Dra Vera Palácios pelo convite. Agradeço a todos os colegas pelas experiências compartilhadas. Agradeço à SEGUP pela disponibilização dos celulares. Foi um grande prazer poder contribuir e de um crescimento pessoal inenarrável. Coloco-me à disposição para participar de novos projetos. Parabéns pela iniciativa.

Belém, 05 de agosto de 2020

RELATO 54

Vera Regina da Cunha Menezes Palácios

A ação de Teleatendimento foi uma iniciativa da Direção do Centro de Ciências Biológicas e da Saúde da UEPA (CCBS), uma ação voluntária, solidária e de humanismo. Objetivou oferecer atenção primária à saúde através do teleatendimento, onde orientações básicas sobre a pandemia foram passadas via telefone. Foi publicada uma escala no portal da UEPA (www.uepa.br) todos os domingos, e passou a vigorar a partir de todos as segundas feiras. Foi coordenada por mim, que à época era Diretora do CCBS. Uma outra Ação de Teleatendimento para suporte psicológico, realizada por um grupo de psicólogos da UEPA, reforçou essa iniciativa, objetivando auxiliar a saúde mental das pessoas.

No início, o público alvo seria a comunidade da UEPA que, entre docentes, alunos e funcionários técnico-administrativos, representa mais de 30.000 pessoas, em 21 municípios do Estado. O portal é público, e sabemos que as pessoas vêm e telefonam. Por isso ampliamos a ação para que pessoas de fora da comunidade UEPA fossem atendidas.

Ao longo da ação, percebemos a mudança na fase epidemiológica da pandemia no Estado. Com a gradativa melhora no epicentro, Belém, o vírus se descentraliza da capital para os demais municípios cujas necessidades quanto à oferta de médicos, equipamentos, hospitais e até “orientações” são mais precárias, razão para que os casos graves sejam encaminhados dessas localidades para a capital em busca de melhores condições. Somado a isso, o afrouxamento de medidas de biossegurança, como o isolamento das pessoas, e abertura de

estabelecimentos comerciais, shoppings, academias e outros, criou a previsão de uma “onda”, que significa um aumento de número de casos, o que efetivamente ocorreu entre março e abril de 2021. Tudo era novo, e continua. Não conhecemos tudo sobre o comportamento genético do vírus, por isso é um novo coronavírus. Para vencer esse desconhecimento, as informações são imprescindíveis, e a veiculação em meios de comunicação de massa como a Televisão, que tem grande poder de transmitir as informações em tempo real, e cujo alcance atinge todo o território nacional e o mundo, é de fundamental importância.

Então, resolvemos estender a ação para todo o estado e disponibilizamos nossa escala no portal da UEPA e em outros portais de informação na internet. Iniciamos com 15 médicos, no início de abril/2020, com 3 médicos por dia, e eram centenas de atendimentos. Precisávamos de mais médicos. Os colegas foram solidários, e a cada semana conseguimos mais adesões. Em maio/2020, já somávamos um grupo de 55 médicos, numa escala de 10 médicos por dia. Isso fez com que o número de atendimentos fossem diminuindo, somado à massificação de informações que a mídia proporcionou e continua proporcionando, o que resultou no aumento do conhecimento das pessoas sobre o vírus, pandemia, recursos diagnósticos, sinais de alerta quanto à gravidade, mas, também, como consequência, diversos protocolos foram criados pela comunidade científica e propagados.

Foram 5 meses de trabalho, e foi satisfatório acompanharmos não só a diminuição de casos graves, bem como a diminuição dos telefonemas, o que nos fez concluir que as pessoas estavam cada dia mais informadas, e suas dúvidas e ansiedades foram diminuindo, e que nós pudemos contribuir com nossa ação. Era esse

o nosso objetivo e considero que tenha sido alcançado. Há de se ressaltar que a saúde mental das pessoas, seja pelo medo da doença em si, seja pelo confinamento, essa foi muito atingida, e as consequências afligem a sociedade até hoje.

Encerramos a ação em agosto, acreditando que a curva epidemiológica no nosso estado fosse baixar a cada dia, indicando finalmente o controle da pandemia, o que ocorreu, comprovado pelas cores das bandeiras - o sistema de bandeiras e suas cores (vermelha, amarela, verde e branca) foi usado para marcar o estágio de avanço ou recuo da pandemia, com a bandeira branca indicando o estágio mais brando e a vermelha o risco mais grave.

Preenchemos uma ficha a cada atendimento, com variáveis como gênero, idade, procedência entre outras, e que foram analisadas estatisticamente. Cada um de nós que participou dessa vivência teve oportunidade de extrair sua própria experiência, e isso servirá de referência para o futuro. Essa ação foi institucionalizada e ficará historicamente registrada nesse E-book. Para mim, essa vivência só enriqueceu o aprendizado de vida, e certamente que foi e será uma experiência inesquecível, que fará parte da minha história, das histórias de todos nós.

Essa ação foi de autoria do CCBS/UEPA, e contou com a participação dos colegas médicos, alguns deles docentes da UEPA e outros não, mas a quem agradecemos pela participação igualmente. Pudemos constatar que o humanismo, o voluntariado e a generosidade dos colegas foram de essencial importância para que essa iniciativa pudesse ser concretizada, por isso deixo registrado o meu “MUITO OBRIGADA A TODOS!”

RELATO 55

Yuji Magalhães Ikuta

Vivências e reticências

Foi numa tarde de chuva regional cotidiana que os sentimentos paradoxais afloraram. Sons das aves da praça em contraste com as sirenes das ambulâncias em movimento. Contexto geopolítico e econômico mundial em ebulição, volátil e incerto. O Sistema Único de Saúde, mais do que nunca, mostrando sua importância, salvando vidas, mesmo com a realidade histórica das dificuldades de gestão e planejamento, organização e financiamento. As Comunidades e as famílias, em cenário de desespero e incertezas, precisando de ajuda para manter a esperança na sobrevivência. Sim! A Pandemia veio avassaladora! Cada vez mais o ser humano precisou “amar ao próximo como a si mesmo”, as classes sociais, repentinamente, perderam todas as paredes que as separavam e todos passaram a ser iguais. A saúde, os profissionais da área, psicólogos, enfermeiros, médicos, fisioterapeutas, terapeutas ocupacionais e todos os outros que compõem a equipe transdisciplinar, viram-se diante da realidade crua que permeia a vida e a morte. Cada fragmento de sensação ficará gravado nas recordações passadas como experiências reais das expressões dos fenômenos ocultos do acaso que integram a orquestra da vida. Em meio a esta perspectiva, surge a ponte (Atendimento telefônico UEPA) que foi capaz de interligar cada pessoa do Estado do Pará a uma rede de professores universitários, em seu papel mais completo de aprendizagem, ensino e extensão. Uma vivência incrível! Foi capaz de transformar realidades internas na equipe de atendimento e organização, com todo o con-

junto de valores expressos nas situações relatadas, e, as realidades externas promovendo o acolhimento, a integralidade e a gratidão. A simples, mas essencial escuta aliviou preocupações, medos e angústias; a confiança nas orientações promoveu um equilíbrio nas ações da vida diária, e a interação vivenciada construiu uma nova hermenêutica de uma nova vida. Assim a tarde chuvosa passou, veio a noite e o dia amanheceu ...

AGRADECIMENTO FINAL

Apenas gratidão!

A todos os colegas, que se dispuseram com suas qualificações técnicas e contribuíram para construção desse Ebook que resultou nessa memória histórica, o meu sempre MUITO OBRIGADO.

Profa. Dra. Vera Regina da Cunha Menezes Palácios
Diretora do CCBS/UEPA
2016-2020

