

Gestão em Saúde

PROJETO TELEVIDA ☒ TELE ASSISTÊNCIA EMERGENCIAL RESIDENCIAL 24 HORAS PARA PESSOAS IDOSAS NO MUNICÍPIO DE SANTOS, SÃO PAULO

Devanir Paz 1

1 Município De Santos - Município De Santos

INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA

Santos apresenta o maior percentual de idosos do estado de São Paulo. Com isto, é necessário a implantação de Políticas de Saúde destinadas à esta população. Objetivando diminuir o tempo-resposta de atendimento emergenciais domiciliares de idosos, foi criado o PROJETO TELEVIDA, para viabilizar o monitoramento de idosos. Foram instalados nas residências, equipamento com botão de pânico que, acionado envia sinal a uma central de atendimento, onde um tele operador retorna o chamado por meio de ligação telefônica. Os resultados bem-sucedidos permitiram a abertura de processo de licitação para ampliação do serviço. A empresa vencedora da licitação, assinou um contrato para 250 idosos. O serviço demonstrou grande efetividade atendendo demandas entre as áreas da saúde, assistência social e segurança, diminuindo a sensação de solidão, aumento de confiança, autonomia e melhoria de relações sociais, autoestima refletindo na qualidade de vida dos idosos.

De acordo com a estimativa de 2016 do IBGE, Santos possui 434.359 habitantes dos quais, cerca de 20% são idosos, tornando o município com o maior percentual de pessoas com mais de 60 anos do estado de São Paulo e também um dos maiores índices do Brasil. Muitos destes idosos, não fazem parte da população natural do município, sendo atraídos para morar em Santos após se aposentarem e, com muita frequência, morando sozinhos. Com isto torna-se necessário um olhar diferenciado na implantação de Políticas destinadas à população idosa, uma vez que os idosos são, em grande parte, portadores de doenças crônicas e mais vulneráveis ao acometimento de agravos a saúde.

OBJETIVOS

Diminuir o tempo-resposta de atendimento de situações de emergências domiciliares de idosos que morem sozinhos ou permaneçam sozinhos a maior parte do dia, garantindo uma forma de solicitar ajuda por meio de ferramenta tecnológica de comunicação.

METODOLOGIA

Foi assinado o Termo de Cooperação Técnica nº 60/2013 (Processo Administrativo 104.106/2013/15), entre o município de Santos e uma empresa de tele assistência emergencial de monitoramento 24 horas, sem ônus ao erário público, para viabilizar o projeto piloto de monitoramento de 50 idosos. Foi elaborado uma lista com critérios sociais e de saúde, da qual foram selecionados 50 idosos para participar do projeto. Foram instalados nas residências dos idosos, sem custo de instalação, um equipamento de viva voz, uma pulseira ou colar, ambos à prova d'água, com botão de pânico que envia sinais ao equipamento de viva voz, que deverá ser utilizado pelo idoso permanentemente. Cada idoso foi cadastrado no sistema informatizado da empresa de tele assistência, com informações pessoais, dados de familiares ou amigos e vizinhos que compõem sua rede social. Estas pessoas, assinam um formulário, assumindo a responsabilidade de atender os chamados reportados pelos tele operadores, nos caso de

acionamento pelos idosos. Quando o botão de pânico é acionado, um sinal é enviado ao aparelho de viva voz que o retransmite por meio de ligação telefônica à uma central onde um tele operador recebe o acionamento com o idoso já identificado na tela do computador. Imediatamente, o tele operador retorna o chamado por meio de ligação telefônica ao equipamento de viva voz, podendo ser escutado em todas as dependências da residência, afim de obter informações sobre a ocorrência. Poderão ocorrer 5 tipos de situações: a) acionamento acidental ou indevido por parte do idoso → ocorrência encerrada; b) o relato do idoso refere necessidade de orientação - o tele operador faz a orientação e encerra o chamado; c) o idoso não responde as tentativas de contato → a rede social é acionada para, em loco, certificar-se do motivo do acionamento e providências; d) o idoso solicita um auxílio → a rede social é acionada para, em loco, providenciar o auxílio; e) o idoso relata um problema grave → a rede social é acionada para irem ao domicílio, simultaneamente ao acionamento do SAMU. O tele operador permanece com a ligação ativa, em viva voz, interagindo com o idoso nas ocorrências que a rede social é acionada, até a chegada da ajuda e finalização do atendimento.

RESULTADOS

Após a finalização de execução do Projeto Televida e, considerando os resultados bem-sucedidos, a Secretaria Municipal de Saúde de Santos por meio da Coord. de Atenção Domiciliar - COADOMI, abriu o Processo nº 40.798/14-38, propondo a contratação de uma empresa de tele assistência visando a continuidade do projeto, agora como serviço implantado. Após os pareceres técnico e jurídico favoráveis, foi publicado o edital de pregão eletrônico nº 192/15. A empresa vencedora assinou o contrato nº 505/15 em 27/08/15 com vigência de um ano, renováveis por até 120 meses. Nesta nova fase, foram adotados novos critérios de elegibilidade, publicados no dia Diário Oficial municipal (Portaria SMS nº 95/15), condicionando o acesso do idoso, à comprovação de vínculo mínimo de 6 meses com a Rede de Atenção Básica, com diagnóstico de doença crônica e ao fato de morar sozinho/permanecer sozinho a maior parte do dia. A Atenção Básica tornara-se a porta de acesso ao serviço, sendo as informações de saúde atestadas pelo (a) enfermeiro (a) das unidades e o critério de morar sozinho/passar a maior parte do dia sozinho, atestado pelos Agentes Comunitário de Saúde, por meio de relatório de visita domiciliar. As informações atestadas na Atenção Básica, em relatório e formulário específico, são enviadas à COADOMI, para aprovação. Casos indeferidos são contra referenciados à unidade solicitante. Durante a execução do projeto, assim como em depoimentos de usuários, o serviço demonstrou grande efetividade como ferramenta de comunicação, quando acionado por diferentes situações com amplitude de necessidades, que variaram entre as áreas da saúde, assistência social e até segurança. Isto gerou a diminuição da sensação de solidão, o aumento de confiança e autonomia e uma melhoria de relações com seus contatos sociais.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

De acordo com o IBGE, desde 1980, o número de idosos de Santos praticamente dobrou. Esta crescente parcela da população acarreta um aumento expressivo na demanda de serviços públicos, principalmente da saúde. Os idosos normalmente acometidos por doenças crônico-degenerativas e incapacitantes sobrecarregam os serviços de saúde nas unidades ambulatoriais, hospitalares e de urgência e emergência. Fornecer uma ferramenta tecnológica que possibilite ao idoso pedir ajuda em situações de emergência pela vulnerabilidade de sua saúde e pelo fato



de estarem sozinhos pode, em alguns casos, diminuir os agravos e o tempo de recuperação, aumentando a possibilidade de reabilitação. Além disto, essa tecnologia propicia ganhos importantes e mensuráveis apenas para aqueles que as vivem: diminuição da sensação de solidão, aumento de confiança e segurança, refletindo na melhoria da autoestima e qualidade de vida.