

**PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO CALL CENTER  
COVID 19 DE PARÁ DE MINAS**

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**PROTOCOLO ASSISTENCIAL DO CALL CENTER COVID 19  
DE PARÁ DE MINAS**

Elaborado por:

Viviane Cristina de Carvalho

Eduardo Felipe Mendes Ruas

Júlia Moreira Martins da Silva

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**FICHA TÉCNICA**

Nome Completo do Prefeito

Elias Diniz

Nome Completo do Secretário Municipal de Saúde

Wagner Magesty Silveira

Presidente da Comissão Técnica de Enfrentamento ao COVID 19

Ana Clara Teles Meytre

Nome da Coordenadora do Call Center Covid 19

Viviane Cristina de Carvalho

Operadores de Call Center

Cláudio Henrique Severino

Diego Matheus Vieira Martins

Diogo Henrique Rodrigues Moraes

Eduardo Felipe Mendes Ruas

Everton Maicon dos Santos Lima

Júlia Moreira Martins da Silva

Juliana Mara Aparecida Mendonça

Maria Carolina de Melo Mendonça

Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar- EMAD

Lucas Bassanelli Trajano da Silva- Técnico Administrativo

Marta Cristina Duarte- Enfermeira

Mirlene Fernanda de Pádua Mendes- Enfermeira

Nayara Santos Oliveira- Médica

Psicólogos Call Center Saúde Mental

Davi Hamuel Almeida Nelo

Lucas de Souza Teixeira

Gésia Soares Fernandes

Bárbara Lohanna de Moura Couto

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**LISTA DE ABREVIATURAS**

HNSC- Hospital Nossa Senhora da Conceição

HPL- Hospital Padre Libério

IBGE- Instituto Brasileiro Geografia e Estatística

MERS-CoV- Síndrome Respiratória do Oriente Médio

MS- Ministério da Saúde

POP- Procedimento Operacional Padrão

RAS- Rede de Atenção à saúde

SARS-CoV-2- Síndrome Respiratória Aguda

SE- Secretaria do Estado

UBS- Unidade Básica de Saúde

EMAD - Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar

MG- Minas Gerais

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**RESUMO**

Este protocolo objetiva a padronização das atividades realizadas pelo Call Center COVID-19 no Município de Pará de Minas-MG. A COVID-19 é uma doença causada pelo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, que apresenta um espectro clínico variando de infecções assintomáticas a quadros graves. De acordo com a Organização Mundial de Saúde, cerca de 80% dos pacientes com COVID-19 podem ser assintomáticos ou apresentarem poucos sintomas, e aproximadamente 20% dos casos detectados requer atendimento hospitalar devido a dificuldade respiratória, dos quais aproximadamente 5% podem necessitar de suporte ventilatório. A Central de Atendimento Telefônico (Call Center) por meio do 0800-9409402 entrou em funcionamento no Município de Pará de Minas no dia 27 de março de 2020, para orientações e ordenamento do fluxo de assistência e acolhimento a pacientes com queixas gripais e psíquicas. O serviço funciona em escala de revezamento, 24 horas por dia, as ligações são atendidas e ouvidas por profissionais capacitados que avaliam os relatos dos pacientes e, conforme a demanda, os sintomas e as condições de saúde informadas, orientam quanto ao fluxo de encaminhamento e serviços disponíveis, além disso, o Call Center também é responsável por receber e direcionar os pacientes que deram entrada na rede de saúde através dos Hospital Municipal Padre Libério - HPL, Hospital Nossa Senhora da Conceição - HNSC e Unidades Básicas de Saúde - UBS, o trabalho de regulação garante a continuidade da assistência integral e efetiva ao usuário. O Call Center, previsto e regulamentado pelo Ministério da Saúde, complementa as outras medidas já adotadas pela Prefeitura para o enfrentamento do Coronavírus no Município.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO .....</b>	<b>07</b>
<b>2 CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO.....</b>	<b>08</b>
<b>3 JUSTIFICATIVA.....</b>	<b>09</b>
<b>3 ASPECTOS LEGAIS.....</b>	<b>10</b>
<b>4 OBJETIVOS .....</b>	<b>13</b>
<b>5 METODOLOGIA.....</b>	<b>14</b>
<b>7 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES.....</b>	<b>15</b>
<b>7.1 POP TRIAGEM E ACOLHIMENTO CALL CENTER COVID 19.....</b>	<b>15</b>
<b>7.2 POP TRIAGEM E ACOLHIMENTO SAÚDE MENTAL.....</b>	<b>17</b>
<b>7.3 POP REGULAÇÃO DE PACIENTE.....</b>	<b>19</b>
<b>7.4 POP AGENDAMENTO DE TESTE RÁPIDO E SWAB.....</b>	<b>21</b>
<b>7.5 POP COLETA DE TESTE RÁPIDO.....</b>	<b>23</b>
<b>7.6 POP LANÇAMENTO E ENCAMINHAMENTO DO RESULTADO DE TESTE RÁPIDO.....</b>	<b>26</b>
<b>7.7 POP COLETA DE EXAME RT-PCR.....</b>	<b>28</b>
<b>8 ANEXOS.....</b>	<b>31</b>
<b>8.1 FLUXO DE ATENDIMENTO PARA DEMANDAS DE SAÚDE MENTAL.....</b>	<b>31</b>
<b>8.2 FLUXO DE ATENDIMENTO CALL CENTER COVID 19.....</b>	<b>32</b>
<b>8.3 FLUXO REGULAÇÃO CALL CENTER COVID 19.....</b>	<b>33</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>34</b>

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

## **1.INTRODUÇÃO**

Os coronavírus são uma grande família de vírus comuns em muitas espécies diferentes de animais, incluindo camelos, gado, gatos e morcegos. Raramente, os coronavírus que infectam animais podem infectar pessoas, como exemplo do MERS-CoV e SARS-CoV. Recentemente, em dezembro de 2019, houve a transmissão de um novo coronavírus (SARS-CoV-2), o qual foi identificado em Wuhan na China e causou a COVID-19, sendo em seguida disseminada e transmitida pessoa a pessoa.

A contaminação por este tipo de microorganismo pode desencadear uma série de sintomas no organismo humano, como por exemplo febre, dor de garganta, tosse e coriza, podendo em suas formas mais graves desencadear problemas respiratórios devido ao tropismo que o patógeno tem pelas vias aéreas, entre eles podemos citar a dispneia e a dor torácica, decorrentes da invasão do tecido pulmonar pelo vírus, que desencadeia um processo chamado de fibrose, que impede a troca gasosa nos alvéolos.

No Brasil, o primeiro caso foi registrado no Estado de São Paulo, no dia 26 de fevereiro, seguido por diversos outros casos nas demais cidades brasileiras, inclusive Pará de Minas -MG, que por sua vez se preparou para o pior, colocou a disposição de sua população aproximadamente mais 20 leitos de CTI no Hospital da Cidade e inaugurou mais um hospital, para suportar uma possível demanda de síndromes respiratórias agudas graves.

Preocupados com a saúde de toda população e com a desinformação que rondava o município, a prefeitura criou o call center do covid 19, que tem por finalidade orientar a população sobre medidas profiláticas ao covid 19, possíveis sintomas, acolhimento e triagem, por fim a orientação de fluxo que o paciente deverá seguir na rede municipal de saúde garantindo o acesso e a assistência correta.

Adotou-se medidas profiláticas como o distanciamento e isolamento social, culminando em modificação das atividades diárias de toda a população, culminou em alterações mentais como medo, angústia, ansiedade, desânimo, nervosismo entre outras. Por isso criou-se o atendimento psicológico via call center para acolher e proporcionar conforto e apoio aos usuários com algum tipo de sofrimento mental. (BRASIL, 2020)

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

## **2. CARACTERÍSTICAS DO MUNICÍPIO**

De acordo com IBGE (2020) a população de Pará de Minas é composta por 94.808 pessoas, com uma área territorial de 551.247km<sup>2</sup>. Em momentos de pandemia COVID 19 foram criadas Notas Informativas Municipais pela Comissão de Fiscalização ao Enfrentamento do COVID 19 para alinhamento da Rede Municipal referente ao acolhimento e tratamento da doença COVID 19.

A condição atual trouxe a necessidade de implantação do Serviço de Call Center COVID 19 ao Município perante a necessidade de isolamento social e pensando nos agravos e complicações da doença. O cenário atual trouxe a necessidade de realizar um trabalho eficaz com objetivo de promover a saúde garantindo os direitos da sociedade ao acesso e ao tratamento adequado.

O objetivo dessa caracterização consiste em informar sobre as reais necessidades da população referente aos processos de trabalho do Call Center Covid 19, com a finalidade de verificar as necessidades e os protocolos aqui apresentados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

### **3. JUSTIFICATIVA**

Este protocolo tem como justificativa a padronização das atividades realizadas pelo call center do covid-19 no município de Pará de Minas - MG, possui como atividade principal o acolhimento de pacientes com queixas gripais e psíquicas, visa através da escuta qualificada e sem preconceitos assegurar a permanência do usuário na Rede de Atenção à Saúde (RAS), em todos os níveis de assistência, almeja um cuidado integral, equânime, universal, com resolutividade e efetividade. Sendo assim os Protocolos de Operacionalização Padrão (POPs) ajudarão os colaboradores a prestarem uma assistência qualificada. O serviço de Call Center no município teve início após a declaração de situação de emergência em saúde pública em razão de doença respiratória - Coronavírus através do decreto 11.035/2020, considerando o teor da lei federal nº 13.979 de 6 de fevereiro de 2020, que dispõe sobre as medidas de enfrentamento de emergência em saúde pública de importância internacional decorrente do Coronavírus, responsável pelo surto de 2019. O Ministério da Saúde recebeu a primeira notificação de um caso confirmado de covid-19 no Brasil em 26 de fevereiro de 2020. Do primeiro caso até o dia 19 de setembro de 2020 foram confirmados 4.717.991 casos e 141.406 óbitos por covid-19 no Brasil. O maior registro no número de novos casos (69.074 casos) e de novos óbitos (1.595 óbitos) ocorreu no dia 29 de julho.

O protocolo é um instrumento de trabalho, que pode nortear as ações, estabelecer orientações para um atendimento adequado, nomear indicadores epidemiológicos e assistenciais para avaliar os resultados e estabelecer metas a serem alcançadas com novas ações baseadas nas metas estabelecidas e cumpridas, sendo assim, vê a necessidade de implantação deste no setor do Call Center Covid 19.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

#### 4 . ASPECTOS LEGAIS

Considerando o teor do Decreto Municipal no 11.035/2020 que declara situação de emergência em Saúde Pública no âmbito do Município de Pará de Minas em razão de surto de doença respiratória – 1.5.1.1.0 – Coronavírus e dispõe sobre as medidas para seu enfrentamento, previstas na Lei Federal no 13.979, de 6 de fevereiro de 2020; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando a edição do Decreto Municipal no 11.041/2020 que implementa medidas complementares de enfrentamento do surto de doença respiratória – 1.5.1.1.0 - Coronavírus no âmbito do Município de Pará de Minas em complemento ao teor do Decreto Municipal no 11.035/2020, implementando suspensão do atendimento pessoal no âmbito do Poder Executivo do Município; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando a edição do Decreto Municipal no 11.043/2020 que dispõe sobre medidas de prevenção ao contágio e de enfrentamento e contingenciamento, no âmbito do Poder Executivo, da epidemia de doença infecciosa viral respiratória causada pelo agente Coronavírus (COVID-19), instituindo o Comitê Gestor do Plano de Prevenção e Contingenciamento em Saúde do COVID-19 - Comitê Extraordinário COVID-19 e dá outras providências; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando também a edição do Decreto Municipal no 11.057/2020 que dispõe sobre novas medidas temporárias para prevenção do contágio pelo Novo Coronavírus (COVID-19) no âmbito do Município de Pará de Minas, adotando o regramento legal efetivado pelo Estado de Minas Gerais por intermédio de Deliberações oriundas do Comitê Extraordinário COVID-19; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando ainda a edição do Decreto Municipal nº 11.065/2020 que declara estado de calamidade em Saúde Pública no âmbito do Município de Pará de Minas em razão de surto de doença respiratória -- 1.5.1.1.0 - Coronavírus e dispõe sobre as medidas para seu enfrentamento, previstas na Lei Federal n.º 13.979, de 6 de fevereiro de 2020 e legislações correlatas.(PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando mais a necessidade de implementação de medidas novas que garantam ou impeçam a proliferação da contaminação pelo novo Coronavírus, adotando-se práticas de uso de equipamentos de proteção pessoal mais específicas, notadamente as máscaras de proteção facial, observando-se as deliberações médico-clínicas dos órgãos de Saúde Internacionais e Nacionais, como também o Protocolo do Plano Minas Consciente nomeando Regras de Comportamento para Empregadores, Trabalhadores, Alunos e Cidadãos em Meio à Pandemia; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 01)

Considerando a necessidade de haver a retomada gradual das atividades econômicas e laborais com segurança, primando-se para evitar o colapso da economia municipal, sem, contudo, colocar em risco a segurança e saúde dos munícipes; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

Considerando mais o teor da Resolução 5.536 de 16 de abril de 2020 da Assembleia Legislativa do Estado de Minas Gerais que reconhece o Estado de Calamidade Pública no Município de Pará de Minas em decorrência da pandemia de COVID-19, causada pelo coronavírus; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando também o recente julgamento, no Supremo Tribunal Federal, que reafirmou a competência concorrente e suplementar dos Municípios, na forma do artigo 30, I e II da Constituição Federal, para adotar providências e medidas no âmbito de seus territórios, desde que haja interesse local, bem ainda o agravamento da pandemia no Estado de Minas Gerais, notadamente nas regiões do colar metropolitano de Belo Horizonte; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando que em 09/07/2020 foi deferida medida cautelar na Ação Declaratória de Constitucionalidade de n.º 1.0000.20.459246-3/00 na qual se reconheceu a constitucionalidade do artigo 16, I e artigo 21, I da Lei n.º 13.371/1999 (Código de Saúde do Estado de Minas Gerais), assim como do teor da Deliberação n.º 17 do Comitê Extraordinário COVID-19 do Estado de Minas Gerais, bem ainda em atendimento ao Ofício 477/2020 (Notícia de Fato 0471.20.000098-5) emanado da 2.ª Promotoria de Justiça da Comarca, por intermédio do Dr. Charles Daniel França Salomão, recebido nesta Municipalidade no dia 17 de julho de 2020; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando a edição do Novo Minas Consciente, publicado no dia 29 de julho de 2020, definindo que os Municípios poderão aderir à macrorregião ou a microrregião para definição da onda na qual Município será inserido, bem ainda diante do fato de que referidas definições quanto à microrregião ainda não foram publicadas formalmente, tendo sido estipulado a necessária adesão e adequação dos Municípios a partir do dia 06/08/2020, inclusive; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando o teor do Decreto Municipal 11.183/2020 que implementou a adesão do Município ao Plano Minas Consciente, observados os efeitos declinados na consideração supra; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando ainda o teor da Deliberação Normativa 078 de 12 de agosto de 2020 emanada do Comitê Extraordinário COVID-19 do Estado de Minas Gerais que fixou prazo para avaliação sobre a edição de normas para as microrregiões do Plano Minas Consciente onde houver hospital equipado com leitos em unidades de terapia intensiva e que atenda exclusivamente a rede suplementar de saúde; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando a Certidão emitida pelo Secretário Municipal de Saúde no sentido de que a estrutura hospitalar do Município de Pará de Minas atende aos requisitos delineados no artigo 1.º da Deliberação Normativa 078 de 12 de agosto de 2020 emanada do Comitê Extraordinário COVID-19 do Estado de Minas Gerais acima destacada, viabilizando a emissão de ato subsidiário ao Plano Minas Consciente no âmbito do Município de Pará de Minas; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando o teor da Deliberação Normativa 079 de 19 de agosto de 2020 emanada do Comitê Extraordinário COVID-19 do Estado de Minas Gerais acima destacada, viabilizando a ampliação das atividades passíveis de funcionamento,

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

ampliando o rol da Onda Amarela; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando o novo enquadramento materializada no dia 16 de setembro de 2020, por meio do qual o Estado de Minas Gerais entendeu pelo enquadramento da macro região oes na Onda Verde, na qual se encontra o município de Pará de Minas, bem ainda considerando o teor do Protocolo do Plano Minas Consciente nomeado Regras de Comportamento para Empregadores, Trabalhadores, Alunos e Cidadãos em Meio à Pandemia, versão atualizada em 14 de setembro de 2020; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 02)

Considerando o retorno da macrorregião oeste para a Onda Amarela, conforme deliberação do Estado de Minas Gerais no dia 24 de setembro de 2020; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 03)

Considerando finalmente que as providências aduzidas neste instrumento foram deliberadas por unanimidade por deliberação virtual do Comitê Gestor do Plano de Prevenção e Contingenciamento em Saúde do COVID-19 - Comitê Extraordinário COVID 19 do Município de Pará de Minas ocorrida no dia 15 de outubro de 2020; (PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS, 2020, p. 03)

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**5.OBJETIVOS**

O objetivo do Protocolo é nortear a equipe do Call Center Covid 19 acerca do acolhimento, triagem, referenciamento e contrarreferenciamento dos usuários do SUS, portadores de síndrome gripal e em sofrimento psíquico.

Efetivar a assistência à saúde por este setor, assegurar a continuidade e qualidade dos serviços prestados, por meio do compartilhamento das informações sobre as atividades realizadas e a padronização do processo de trabalho, levando em consideração os princípios doutrinários e organizacionais do SUS.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**6. METODOLOGIA**

Com o objetivo de ensinar a edificação teórico metodológica das atividades realizadas pelo call center do COVID-19 do município de Pará de Minas, criou-se um manual de procedimentos operacionais padrões de meio técnico, com abordagem fenomenológica, realizada através do método observacional. Às rotinas deste setor foram observadas e descritas por quem as operacionalizam, de maneira sistemática e ordeira para que os registros fossem o mais espelhados a prática, poderá então tornar frutíferas às atividades laborais das próximas pessoas a assumirem esse trabalho. Para a elaboração desta obra foram utilizados livros, revistas, periódicos do ministério da saúde, leis tripartites, com ênfase para âmbito municipal, totalizando 13 obras. (RUAS, 2020; MARCONI e LAKATOS 2017)

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

## 7. PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS PADRÕES

### 7.1 . TRIAGEM E ACOLHIMENTO CALL CENTER COVID -19

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP - Triagem e Acolhimento CALL CENTER COVID 19			
CALL CENTER	Data de Emissão: 05 de outubro de 2020	Data de vigência: nov 2020 a nov 2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Triagem e acolhimento de pacientes que manifestam sintomas gripais atendidos pelo serviço Call Center Covid 19 do Município de Pará de Minas.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Padronização dos processos de trabalhos de triagem do Call Center Covid 19.</li><li>● Capacitação dos profissionais do Call Center Covid 19.</li><li>● Prestação de serviço qualificado e resolutividade gerando satisfação do usuário.</li></ul>				

#### APLICAÇÃO

Este POP aplica-se unicamente ao CALL CENTER COVID-19 do Município de Pará de Minas.

#### OBJETIVO

Padronizar o acolhimento e triagem de pacientes que manifestam sintomas gripais bem como o encaminhamento e registro das informações coletadas.

#### EXECUTANTES

- Coordenadora do Call Center Covid 19.
- Operadores de SUS fácil do Call Center Covid 19.

#### RESPONSÁVEIS

Enfermeiro Responsável: Viviane Cristina de Carvalho

COREN MG: 252.105

#### MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Computador
- Rede de internet
- Telefone fixo

#### ROTINA DE ATIVIDADES

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Atender ligações recebidas pelo 0800 940 9402 telefone do Call Center e identificar a demanda do usuário;
- Preencher formulário manual para acolhimento e triagem do usuário conforme modelo disponibilizado na Nota Informativa nº 25.
- Registrar as informações de identificação e sintomatologia coletadas no sistema de gerenciamento das ações de saúde pública disponível (SIDIM) que é utilizado para monitorar e criar um histórico clínico do cidadão.
- Classificar o paciente como leve, moderado ou grave, de acordo com sintomas relatados por ele. ( Classificação de sintomas disponível em nota informativa nº 25)
- Determinar a unidade de saúde responsável pela avaliação, acompanhamento e monitoramento do paciente de acordo com a classificação: PSF, EMAD AD, EMAD MODERADO, HOSPITAL PADRE LIBÉRIO/UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO, HOSPITAL.
- Sinalizar e esclarecer para o paciente sobre os sinais de alerta que demandam atendimento médico imediato.
- Alertar sobre o início dos sintomas em outros membros da família que residem juntos.
- Orientar o usuário quanto ao fluxo, rede e serviços disponíveis, alertando-o sobre o contato da equipe de saúde responsável pelo telemonitoramento.
- Explicar os critérios adotados para agendamento de exame (RT-PCR ou Teste rápido) e datas preconizadas para realização.
- Sanar outras dúvidas apresentadas pelo usuário.
- Registrar na planilha mestre Arquivo Call Center atentando-se para o encaminhamento correto do paciente conforme classificação, lembrando de verificar a divisão de área do PSF.

PREPARADO POR: Júlia Moreira Martins da Silva	REVISADO POR: Viviane Cristina de Carvalho	APROVADO: Wagner Magesty Silveira
---	---	--------------------------------------



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.2 . TRIAGEM E ACOLHIMENTO CALL CENTER SAÚDE MENTAL

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP - Triagem e Acolhimento CALL CENTER SAÚDE MENTAL			
CALL CENTER	Data de Emissão: 07 de outubro de 2020	Data de vigência: nov 2020 a nov 2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Triagem e acolhimento de pacientes que manifestam sofrimento decorrentes a transtornos mentais e/ou uso de drogas em momentos de pandemia causada pelo novo coronavírus COVID - 19, atendidos pelo serviço Call Center da Saúde Mental, 24 horas, do Município de Pará de Minas.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Padronização dos processos de trabalhos de triagem do Call Center Covid 19.</li><li>● Capacitação e orientação dos profissionais do Call Center Covid 19.</li><li>● Prestação de serviço qualificado, resolutivo e integral para melhor assistir os usuários do SUS e garantir que mesmo continue na rede de atenção à saúde do município.</li></ul>				

**APLICAÇÃO**

Este POP aplica-se unicamente ao CALL CENTER COVID-19 do Município de Pará de Minas - MG.

**OBJETIVO**

Padronizar o acolhimento e triagem de pacientes que manifestam sofrimento decorrentes a transtornos mentais e/ou uso de drogas em momentos de pandemia causada pelo novo coronavírus COVID - 19, atendidos pelo serviço Call Center da Saúde Mental, 24 horas, do Município de Pará de Minas, bem como o encaminhamento e registro das informações coletadas.

**EXECUTANTES**

- Coordenadora do Call Center Covid 19.
- Operadores de SUS fácil do Call Center Covid 19.
- Psicólogos do Call Center Covid 19.

**RESPONSÁVEIS**

Enfermeiro Responsável: Viviane Cristina de Carvalho

COREN MG: 252.105

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

MATERIAIS / TECNOLOGIAS NECESSÁRIAS

- Computador
- Software e Hardware
- Rede de internet
- Telefone fixo
- Papel e caneta
- Impressora
- Roteiro padronizado de triagem

ROTINA DE ATIVIDADES

- Atender ligações realizadas pelos usuários do sistema de saúde através do número **0800 940 940 2**, telefone do Call Center e identificar a demanda do usuário;
- Acolher o paciente em sofrimento mental e realizar acolhimento neste período de desafios, medos e incertezas.
- Preencher formulário manual para acolhimento e triagem do usuário conforme modelo disponibilizado na Nota Informativa nº 17 de 22 de abril de 2020.
- Registrar as informações de identificação e sintomatologia coletadas no formulário, assim como na planilha de saúde mental do Call Center Covid -19.
- Determinar a unidade de saúde responsável pela avaliação, acompanhamento e monitoramento do paciente de acordo com a classificação: PSICÓLOGO DO CALL CENTER COVID - 19, PSF, CERSAM, CAPS AD e UPA.
- Sinalizar e esclarecer o paciente sobre os sinais de alerta que demandam atendimento imediato, assim como como os fluxos de atendimento.
- Orientar sobre as medidas profiláticas a serem adotadas no período de pandemia, como o uso de máscara, higienização das mãos e distanciamento social.
- Sanar outras dúvidas apresentadas pelo usuário.

<b>PREPARADO POR:</b> Eduardo Felipe Mendes Ruas	<b>REVISADO POR:</b> Viviane Cristina de Carvalho	<b>APROVADO:</b> Wagner Magesty Silveira
---	--	---

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.3 . REGULAÇÃO DE PACIENTES DO CALL CENTER

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP REGULAÇÃO DE PACIENTES DO CALL CENTER COVID 19			
CALL CENTER	Data de Emissão: 01 de outubro de 2020	Data de vigência: nov 2020 a nov2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Procedimentos de regulação de pacientes encaminhados e recebidos pelo Call Center Covid 19 do Município de Pará de Minas.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Padronização dos processos de trabalhos de regulação do Call Center Covid 19.</li><li>● Capacitação dos profissionais do Call Center Covid 19.</li></ul>				

**APLICAÇÃO**

Este POP aplica-se unicamente ao CALL CENTER COVID-19 do Município de Pará de Minas.

**OBJETIVO**

Padronizar o envio e o recebimento dos emails de todas as Unidades de Saúde que atendem Síndrome Gripais no Município de Pará de Minas com objetivo de garantir a assistência correta aos pacientes.

**EXECUTANTES**

- Coordenadora do Call Center Covid 19.
- Operadores de SUS fácil do Call Center Covid 19.

**RESPONSÁVEIS**

Enfermeiro Responsável: Viviane Cristina de Carvalho

COREN MG: 252.105

**MATERIAIS NECESSÁRIOS**

- Computador
- Telefone fixo

**ROTINA DE ATIVIDADES**

- Verificar diariamente no email [callcentercovid19@parademinas.mg.gov.br](mailto:callcentercovid19@parademinas.mg.gov.br) o recebimento de e-mails dos atendimentos realizados aos casos novos pelas unidades de saúde.

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Acrescentar novos casos na planilha mestre Arquivo Call Center.
- Verificar e conferir a classificação do paciente;
- Verificar e identificar qual unidade de saúde pertence o paciente conforme divisão de territórios, para encaminhamento correto.
- Realizar agendamento de exames (RT-PCR ou Teste rápido) para pacientes classificados como EMAD AD, EMAD MODERADO, Profissionais de saúde e Profissionais de Segurança Pública.
- Encaminhar casos novos recebidos pelo 08009409402 telefone do Call Center para os emails dos responsáveis pelo telemonitoramento para avaliação médica conforme classificação, PSF, EMAD AD, EMAD MODERADO, HOSPITAL PADRE LIBÉRIO/UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO, HOSPITAL.
- Realizar ligação para todos os pacientes atendidos pelo Hospital Padre Libério e Hospital Nossa Senhora da Conceição e identificar qualquer irregularidade no Manejo da Síndrome Gripal, para que seja alinhado com a equipe que vai receber o caso correção imediata:
  - ➔ De classificação: idade, área coberta ou descoberta, comorbidades.
  - ➔ De atendimento: notificação, atestados e termo de isolamento-pacientes e contactantes
  - ➔ Observações: internação, alta, profissionais de saúde e profissionais de segurança pública.
- Disponibilizar o número de telefone do Call Center Covid 19 e informar sobre telemonitoramento de diário para pacientes do EMAD ou a cada dois dias para pacientes do PSF.
- Encaminhar casos novos recebidos pelo Hospital Padre Libério para o email dos responsáveis pelo telemonitoramento conforme classificação, PSF, EMAD AD, EMAD MODERADO, HOSPITAL PADRE LIBÉRIO/ UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE, HOSPITAL.

PREPARADO POR: Eduardo Felipe Mendes Ruas Júlia Moreira Martins da Silva Viviane Cristina de Carvalho	REVISADO POR:  Viviane Cristina de Carvalho	APROVADO:  Wagner Magesty Silveira
--	---	--

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.4 . AGENDAMENTO DE TESTE RÁPIDO E SWAB

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Agendamento de Teste Rápido e Swab CALL CENTER COVID 19			
CALL CENTER	Data de Emissão: 09 de outubro de 2020	Data de vigência: nov2020 a nov 2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Agendamento de exame - teste rápido e RT-PCR.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Padronização dos processos de trabalhos de agendamento de teste rápido e RT-PCR do Call Center Covid 19, respeitando os critérios estabelecidos na Nota Informativa nº 30 e 27.</li><li>● Uniformização da comunicação e execução de atividades entre profissionais e usuários que proporcione equidade no processo de assistência</li></ul>				

**APLICAÇÃO**

Este POP aplica-se unicamente ao CALL CENTER COVID-19 do Município de Pará de Minas.

**OBJETIVO**

Padronizar no processo de agendamento de exames para pacientes classificados como EMAD AD, EMAD MODERADO, Profissionais de saúde e Profissionais de Segurança Pública.

**EXECUTANTES**

- Coordenadora do Call Center Covid 19.
- Operadores de SUS fácil do Call Center Covid 19.

**RESPONSÁVEIS**

Enfermeiro Responsável: Viviane Cristina de Carvalho

COREN MG: 252.105

**MATERIAIS NECESSÁRIOS**

- Computador
- Software e Hardware
- Rede de internet
- Telefone fixo

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

ROTINA DE ATIVIDADES

- Realizar agendamento de exames (RT-PCR ou Teste rápido) conforme dispostos em Nota Informativa nº 27 e nº 30 para pacientes classificados como EMAD AD, EMAD MODERADO, Profissionais de saúde e Profissionais de Segurança Pública.

Para pacientes classificados como EMAD AD fica estabelecido o agendamento de teste rápido de segunda a sexta-feira no 14º dia a contar do início dos sintomas podendo ser adiantado caso a data coincida com finais de semana ou feriados.

O Agendamento de RT-PCR de pacientes classificados como EMAD MODERADO, Profissionais de Saúde e de Segurança Pública deverá ser do 3º ao 7º dia a partir do início dos sintomas sendo marcado de segunda-feira a quinta-feira, da mesma forma, fica estabelecido que para pacientes que não realizaram o exame RT-PCR até o 7º dia terão direito ao teste rápido seguindo os mesmos critérios do EMAD AD.

Para Profissionais de Saúde e Profissionais de Segurança Pública contactantes deverá ser agendado teste rápido no 8º dia de sintomas, podendo ser adiantado caso a data coincida com finais de semana ou feriados e neste caso o exame preconizado é o RT-PCR.

O agendamento será efetuado somente para pacientes que ainda não realizaram nenhum exame, exceto nos casos em que iniciaram com sintomas novamente ou são Profissionais de Saúde e de Segurança Pública contactantes.

- Adicionar os dados do paciente na planilha de “Agendamento de Coleta” na data prevista para a realização do exame.
- Entrar em contato com o paciente um dia antes da realização do exame para confirmar disponibilidade e endereço completo.
- Realizar no mínimo três tentativas de contato com o paciente, caso não atenda as ligações adicionar na planilha “Pacientes que não atenderam para agendamento de coleta”.

PREPARADO POR: Júlia Moreira Martins da Silva	REVISADO POR: Viviane Cristina de Carvalho	APROVADO: Wagner Magesty Silveira
--	---	--------------------------------------

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.5 . COLETA DE TESTE RÁPIDO EMAD

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Coleta de Teste Rápido EMAD			
CALL CENTER	Data de Emissão: 19 de outubro de 2020	Data de vigência: nov2020 a nov2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Realização de teste rápido para detecção de anticorpos contra SARS-COV-2.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Obter resultados de teste rápido para detecção de anticorpos produzidos após a infecção por SARS-CoV-2 em paciente com suspeita de COVID -19.</li></ul>				

**APLICAÇÃO**

Este POP aplica-se ao Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD do Município de Pará de Minas.

**OBJETIVO**

Padronizar o processo de realização de teste rápido para detecção de anticorpos contra SARS-COV-2.

Apresentar os procedimentos corretos para execução dos Testes Rápidos para detecção de anticorpos contra os SARS-Cov-2 em pacientes com suspeita de COVID-19.

**EXECUTANTES**

- Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD.

**RESPONSÁVEIS**

Enfermeiro Responsável: Mirlene Fernanda de Pádua Monte Alegre Mendes

COREN MG: 80.973

**MATERIAIS NECESSÁRIOS**

- Folha de trabalho Anexo III - Ficha de Investigação de SG Suspeito de Doença pelo Coronavírus 2019 - COVID-19;
- Prancheta;

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Caneta;
- Avental ou Macacão descartável;
- Protetor facial (face shield) ou Óculos de proteção;
- Touca;
- Luva descartável;
- Máscara cirúrgica;
- Propé
- Papel toalha;
- Bandeja de inox;
- Álcool a 70%;
- Algodão;
- Lanceta;
- Kit testagem rápida para COVID-19;
- Pipeta;
- Descarpack;
- Saco de Lixo Branco (Infectante).

ROTINA DE ATIVIDADES

- Preencher formulário manual Ficha de Investigação de Suspeito de Doença pelo Coronavírus - COVID-19.
- Separar o material;
- Higienizar as mãos antes da realização do procedimento.
- Realizar paramentação completa;
- Comunicar com o paciente sobre o exame que será realizado;
- Abrir o Kit;
- Forrar com papel absorvente o local onde será realizado o exame;
- Selecionar o dedo a ser punccionado, higienizando-o com algodão embebido em álcool a 70%;
- Fazer a punção do dedo, quando estiver seco, com o auxílio de uma lanceta retrátil;
- Coletar a amostra de sangue total, preenchendo a pipeta, conforme instruções do fabricante;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Colocar a pipeta na posição vertical e dispensar o volume coletado na área do dispositivo de teste indicada com um “S”, encostando levemente a pipeta na cavidade;
- Imediatamente após a aplicação da amostra, com o frasco na posição vertical, adicionar o número de gotas do diluente na área em que foi colocada anteriormente a amostra, conforme instruções do fabricante;
- Após a colocação do diluente, aguardar o período indicado pelo fabricante e proceder à leitura do resultado;
- O resultado será considerado reagente quando a linha controle e a do teste ficarem coloridas;
- O resultado será considerado não reagente quando somente a linha controle ficar colorida;
- Orientar o paciente quanto o resultado e cuidados até o término do isolamento e distanciamento social.
- Enviar resultado de exame conforme POP Resultado de Exame Teste Rápido.

Os Testes Rápidos Não Devem Ser Utilizados Para Descartar Um Caso Suspeito Quando A Testagem Ocorrer Dentro Da 1ª Semana Do Surgimento Dos Sintomas Gripais, Ou Seja, Antes Do 7º Dia Do Contágio/Infecção.

Um Resultado Negativo Do Teste Rápido Não É Suficiente Para O Cliente Testado Abandonar Medidas De Isolamento Ou Distanciamento Social, Precauções De Gotículas, Etiqueta Respiratória E Demais Condutas, Devido Às Limitações De Especificidade E Sensibilidade Inerentes Aos Testes Rápidos Disponíveis Ou Comercializados No Brasil.

PREPARADO POR: Mirlene Fernanda de Pádua Monte Alegre Mendes Júlia Moreira Martins da Silva	REVISADO POR: Viviane Cristina de Carvalho	APROVADO: Wagner Magesty Silveira
---	---	--------------------------------------

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.6 . LANÇAMENTO E ENCAMINHAMENTO DE RESULTADOS DE TESTES RÁPIDOS

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP - Lançamento e encaminhamento de resultado de teste rápido. CALL CENTER COVID 19			
CALL CENTER	Data de Emissão: 19 de outubro de 2020	Data de vigência: nov 2020 a nov2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Resultado de Exame				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Padronização dos processos de trabalhos de lançamento e envio de teste rápido e RT-PCR do Call Center Covid 19, respeitando os critérios estabelecidos na Nota Informativa nº 30 e 27.</li><li>● Uniformização da comunicação e execução de atividades entre profissionais e usuários que proporcione equidade no processo de assistência.</li></ul>				

#### APLICAÇÃO

Este POP aplica-se unicamente ao CALL CENTER COVID-19 do Município de Pará de Minas.

#### OBJETIVO

Padronizar no processo de lançamento e envio de teste rápido para detecção de anticorpos contra SARS-COV-2.

#### EXECUTANTES

- Técnico administrativo integrante do Call Center Covid 19.

#### RESPONSÁVEIS

Enfermeiro Responsável: Viviane Cristina de Carvalho

COREN MG: 252.105

#### MATERIAIS NECESSÁRIOS

- Computador
- Software e Hardware
- Rede de internet

#### ROTINA DE ATIVIDADES

Outubro de 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Receber o relatório das coletas realizadas no referido dia.
- Digitar o resultado dos testes rápidos no sistema [FormSus](#),
- Salvar os arquivos em formato PDF na pasta “Resultados de Exame Teste Rápido” encontrada na área de trabalho, na qual, os testes ficam separados e organizados por data.
- Enviar o resultado do teste, aos pacientes que desejarem via e-mail ou Whatsapp.
- Preencher a ficha de notificação disponibilizada no sistema [e-SUS-VE](#).

PREPARADO POR: Lucas Bassanelli Trajano da Silva	REVISADO POR: Viviane Cristina de Carvalho	APROVADO: Wagner Magesty Silveira
--	---	--------------------------------------

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

7.7 COLETA DE EXAME RT-PCR

	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP Coleta de Exame RT-PCR EMAD			
CALL CENTER	Data de Emissão: 21 de outubro de 2020	Data de vigência: nov2020 a nov 2021	Próxima revisão: Março de 2021	Versão nº1
ASSUNTO: Realização de exame de RT-PCR para detecção de RNA do SARS-COV-2.				
RESULTADOS ESPERADOS: <ul style="list-style-type: none"><li>● Realizar a coleta de exame RT-PCR para detecção de RNA do vírus em paciente com suspeita de COVID -19.</li></ul>				

**APLICAÇÃO**

Este POP aplica-se ao Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD do Município de Pará de Minas.

**OBJETIVO**

Padronizar o processo de realização de exame RT-PCR para detecção de RNA do SARS-COV-2.

Apresentar os procedimentos corretos para execução de exame RT-PCR para detecção de RNA do SARS-COV-2 em pacientes com suspeita de COVID-19.

Orientar a realização da coleta, acondicionamento/conservação e transporte das amostras biológicas, com vistas ao diagnóstico laboratorial de Covid-19

**EXECUTANTES**

- Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD.

**RESPONSÁVEIS**

Enfermeiro Responsável: Mirlene Fernanda de Pádua Monte Alegre Mendes

COREN MG: 80.973

**MATERIAIS NECESSÁRIOS**

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Folha de trabalho Anexo III - Ficha de Investigação de SG Suspeito de Doença pelo Coronavírus 2019 - COVID-19;
- Prancheta;
- Caneta;
- Avental ou Macacão descartável;
- Protetor facial ou Óculos de proteção;
- Touca;
- Luva descartável;
- Máscara N95;
- Propé;
- Kit de Swab;
- Caixa térmica com termômetro;
- Gelox;
- Suporte para frasco de Swab;
- Etiqueta de identificação;
- Tesoura;
- Saco de Lixo Branco (Infectante).

ROTINA DE ATIVIDADES

- Preencher formulário manual “Anexo III - Ficha de Investigação de SG Suspeito de Doença pelo Coronavírus 2019 - COVID-1”.
- Certificar-se de que o paciente atende às definições estabelecidas em Notas Informativas nº 29 e 30 para coleta do swab dos pacientes suspeitos de Covid-19 (indicação da coleta entre o 3º e 7º dia após início dos sintomas).
- Separar o material;
- Higienizar as mãos antes da realização do procedimento;
- Realizar paramentação completa;
- Comunicar com o paciente sobre o exame que será realizado;
- Abrir o Kit;
- Identificar os tubos ou frasco coletor com o nome legível, dados do paciente e data da coleta;

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

- Forrar com papel toalha o local onde será realizado o exame;
- Retirar o swab do seu tubete. Os swab a serem usados devem ser estéreis e possuir haste de plástico, do tipo Rayon. Não deverão ser usados swab com haste de madeira e/ou com alginato de cálcio, pois os mesmos interferem nas reações utilizadas para diagnóstico molecular e isolamento de vírus.
- Proceder com a coleta usando o mesmo swab nas duas narinas;
- Introduzir ao máximo e girar 360°, não encostar nas bordas externas das narinas;
- Inserir o swab imediatamente no tubo falcon cortando o resto da haste de maneira que possa caber totalmente dentro do tubo;
- Fechar bem o tubo e adicionar sob refrigeração de 2 a 8°C;
- Encaminhar para o laboratório da UPA, o material precisa ser enviado para o laboratórios de Divinópolis em até 72 horas;
- Orientar o paciente quanto o resultado e cuidados até o término do isolamento e distanciamento social.
- O resultado será comunicado ao paciente através da médica do EMAD.

TIPOS DE TESTES			INTERPRETAÇÃO
Molecular	Sorologia		
rRT-PCR	IgM	IgG	
Positivo	Negativo	Negativo	Paciente pode estar na janela do período de infecção
Positivo	Positivo	Negativo	Paciente pode estar na fase inicial da infecção
Positivo	Positivo	Positivo	Paciente está na fase ativa da infecção
Positivo	Negativo	Positivo	O paciente pode estar no estágio tardio ou recorrente da infecção
Negativo	Positivo	Negativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O paciente pode estar no estágio inicial da infecção. O resultado da PCR pode ser falso-negativo.</li> <li>● O teste de anticorpos pode ser falso positivo</li> </ul>
Negativo	Negativo	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O paciente pode ter tido uma infecção passada e se recuperou.</li> <li>● O teste de anticorpos pode ser falso positivo</li> </ul>
Negativo	Positivo	Positivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>● O paciente pode estar no estágio de recuperação de uma infecção ou o resultado da PCR pode ser falso-negativo</li> <li>● O teste de anticorpos também pode ser falso positivo</li> </ul>

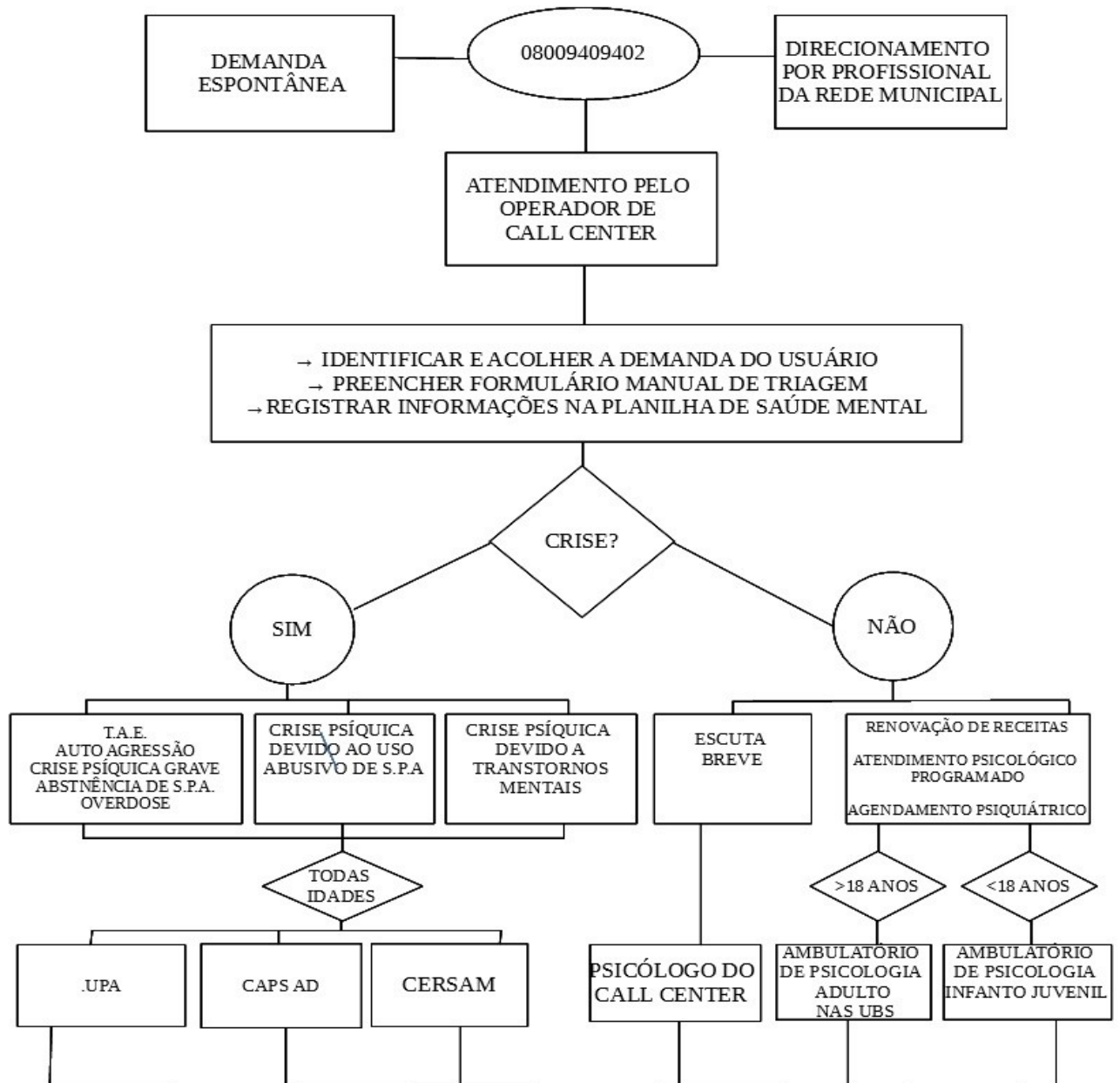
Fonte: BOLETIM EPIDEMIOLÓGICO ESPECIAL COE-COVID19 Nº 14 | SE 18 - 26 de abril de 2020

<p>PREPARADO POR: Mirlene Fernanda de Pâdua Monte Alegre Mendes Júlia Moreira Martins da Silva</p>	<p>REVISADO POR: Viviane Cristina de Carvalho</p>	<p>APROVADO: Wagner Magesty Silveira</p>
--	---	--

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

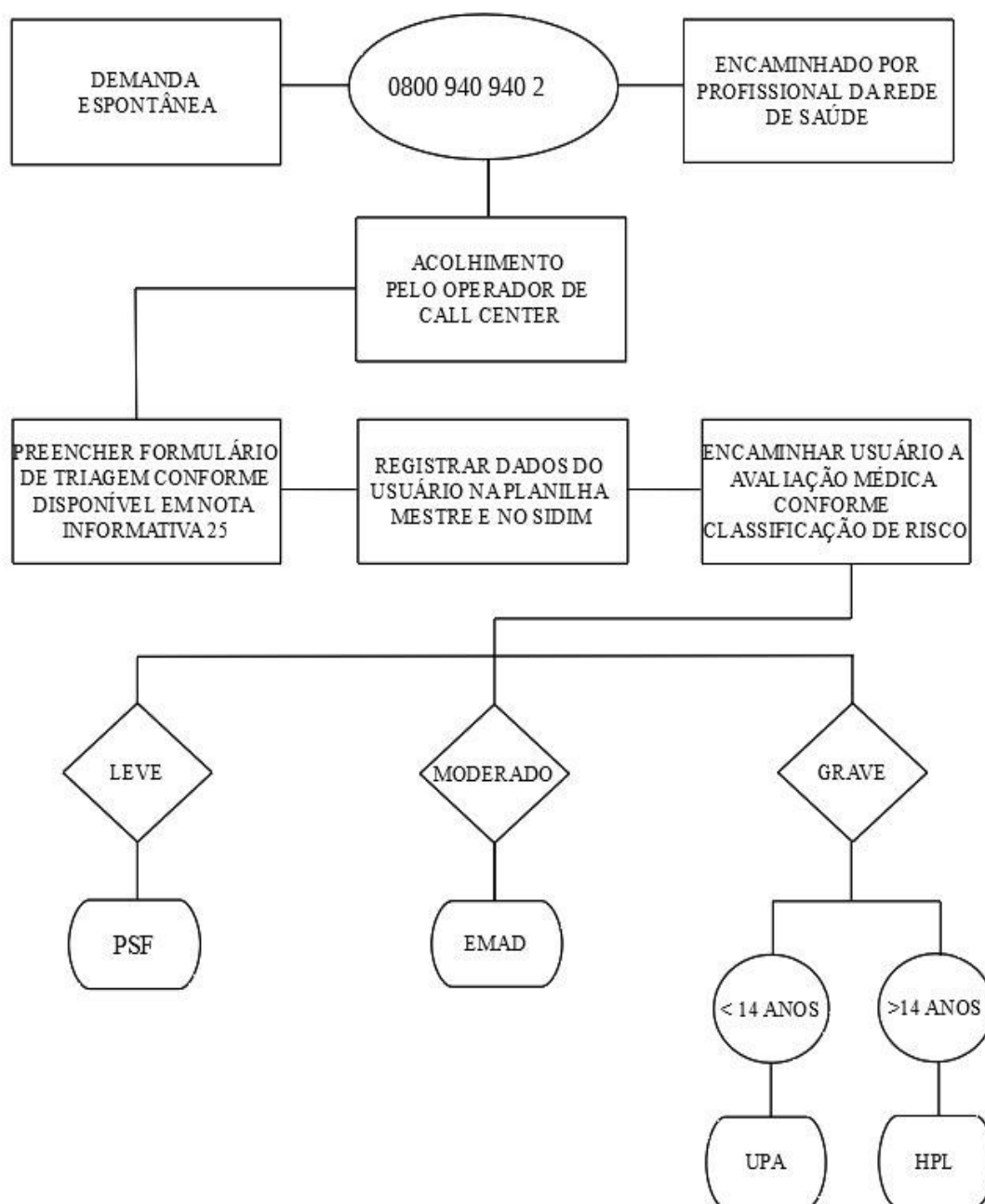
8 . ANEXOS

8.1 FLUXO DE ATENDIMENTO PARA DEMANDAS DE SAÚDE MENTAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

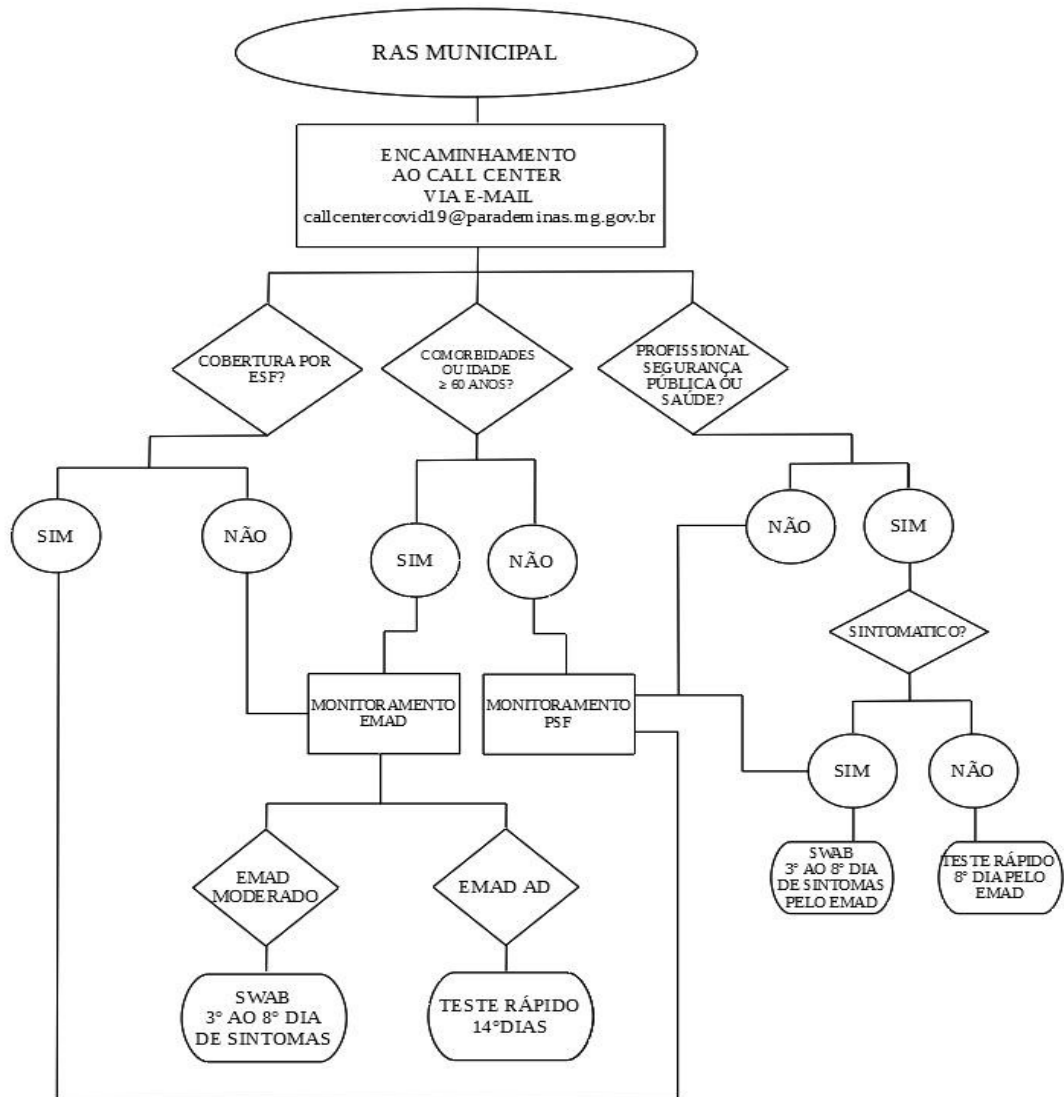
8.2 FLUXO DE ATENDIMENTO CALL CENTER COVID 19





PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

8.3 FLUXO REGULAÇÃO CALL CENTER COVID 19



PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

**REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

ORGANIZAÇÃO PAN - AMERICANA DE SAÚDE . **Brasil confirma primeiro caso de infecção pelo novo coronavírus.** Brasília - DF, 2020. Disponível em:

[https://www.paho.org/bra/index.php?option=com\\_content&view=article&id=6113:brasil-confirma-primeiro-caso-de-infecção-pelo-novo-coronavírus-&Itemid=812](https://www.paho.org/bra/index.php?option=com_content&view=article&id=6113:brasil-confirma-primeiro-caso-de-infecção-pelo-novo-coronavírus-&Itemid=812). Acesso em: 27 out 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE. MINAS. **Nota Informativa nº 02 / 2020.** Pará de Minas - MG, 2020. Disponível em:

<https://parademinas.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/smds-Nota-informativa-25.pdf>. Acesso em: 27 out 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE. MINAS. **Nota Informativa nº 06 / 2020.** Pará de Minas - MG, 2020. Disponível em:

<https://parademinas.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/smds-Nota-informativa-25.pdf>. Acesso em: 27 out 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE. MINAS. **Nota Informativa nº 15 / 2020.** Pará de Minas - MG, 2020. Disponível em:

<https://parademinas.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/smds-Nota-informativa-25.pdf>. Acesso em: 27 out 2020

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE. MINAS. **Nota Informativa nº 25 / 2020.** Pará de Minas - MG, 2020. Disponível em:

<https://parademinas.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/07/smds-Nota-informativa-25.pdf>. Acesso em: 27 out 2020.

MARCONI, A Marina. LAKATOS Eva Maria. Metodologia do trabalho científico. 04 ed. São Paulo: Atlas, 2017.

RUAS, F M Eduardo, Assistência de Enfermagem Frente ao Envelhecimento Populacional. Pará de Minas, 2020. 50 f. Monografia (Bacharelado em Enfermagem). Faculdade de Pará de Minas, 2020.

PREFEITURA DE PARÁ DE MINAS. Decreto n ° 11.035 de 16 de março de 2020. Declara situação de emergência em saúde pública, no âmbito municipal, em Pará de Minas em razão do surto pela doença respiratória - 1.5.1.1.0 - Coronavírus e dispõe sobre as medidas para seu enfrentamento. Disponível em:

<https://parademinas.mg.gov.br/wp-content/uploads/2020/03/Decreto-11.035.pdf>. Acesso em: 27 out 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

BRASIL. Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020. Dispõe sobre as medidas para enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente do coronavírus responsável pelo surto de 2019. Brasília - DF, 2020. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/113979.htm). Acesso em: 27 out 2020.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Características Demográficas e Epidemiológicas do Município de Pará de Minas -MG**. Brasília -DF, 2017-2020. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mg/para-de-minas.html?>. Acesso em: 27 out 2020.

ORGANIZAÇÃO PAN - AMERICANA DE SAÚDE . **Guias Laboratoriais**. Brasília - DF, 2020. Disponível em: <https://opascovid.campusvirtualsp.org/taxonomy/term/44>. Acesso em: 27 out 2020.

CONSELHO REGIONAL DE FARMÁCIA DO MATO GROSSO DO SUL. **Recomendações para a realização de testes rápidos para covid -19 em farmácias**. Mato Grosso do Sul - 2020. Disponível em: <https://crfms.org.br/upload/recomendacoes-para-a-realizacao-de-testes-rapidos-para-covid-19-em-farmacias.pdf>. Acesso em: 27 out 2020.

BRASIL. Ministério da saúde. **Covid -19 no Brasil**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br>. Acesso em: 27 out 2020.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PARÁ DE MINAS  
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE  
CALL CENTER COVID 19

PREPARADO POR:

Viviane Cristina de Carvalho  
Coordenadora Call Center Covid 19

Eduardo Felipe Mendes Ruas  
Operador Call Center

Júlia Moreira Martins da Silva  
Operador Call Center

REVISADO POR:

Viviane Cristina de Carvalho  
Coordenadora Call Center Covid 19

APROVADO:

Ana Clara Teles Meytre  
Presidente da Comissão Técnica de Enfrentamento ao COVID 19

Wagner Magesty Silveira  
Secretário Municipal de Saúde

Elias Diniz  
Prefeito

Outubro de 2020