



Cruz Vermelha Portuguesa



Reforço Unidade Saúde Pública da Amadora

Operação Hígia

1. Enquadramento

A presente missão consistiu no reforço da equipa da Unidade de Saúde Pública (USP) da Amadora pela Cruz Vermelha Portuguesa (CVP). A USP da Amadora está integrada no Agrupamento de Centros de Saúde da Amadora dependente da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo (ARS LVT). Realiza planos no domínio de saúde pública, prevenção da doença, promoção da saúde da população, concretiza vigilância epidemiológica e é implicada no exercício enquanto autoridade de saúde.

Com o aumento de casos de COVID-19 no concelho da Amadora, a equipa que constitui a Unidade de Saúde Pública (USP) da Amadora, pelo número reduzido de colaboradores face ao número de casos positivos diários, viu dificultada a resposta atempada na realização dos inquéritos epidemiológicos que são imprescindíveis para a interrupção das cadeias de transmissão. Por esta razão a USP da Amadora apelou ao apoio da Cruz Vermelha Portuguesa enquanto instituição de carácter voluntário com vista ao reforço da sua equipa.

Sendo o Concelho da Amadora, à data do pedido de apoio, o quarto concelho com mais casos confirmados no distrito de Lisboa, a Cruz Vermelha Portuguesa destacou para esta USP onze dos seus elementos, por um período de um mês. Este reforço enquadra-se no plano de resposta à Pandemia pelo novo Coronavírus, criado pela CVP, no que concerne ao rastreio e triagem da população, designada Operação Hígia, conforme despacho nº 14/S/2020. Desta forma, a equipa da CVP foi destacada com a finalidade de realizar inquéritos epidemiológicos e rastrear contactos de doentes com COVID-19. A grande prioridade foi reduzir os processos pendentes, permitindo que os casos tivessem resposta no próprio dia ou no dia seguinte.

O presente relatório, respeitando as responsabilidades imputadas à estrutura de coordenação Nacional da Operação Hígia, tem como objetivo registar os procedimentos adotados nesta missão, nomeadamente o processo de recrutamento, as atividades desenvolvidas pela equipa, o impacto do reforço nas atividades da USP da Amadora, e por fim descrever os ganhos indiretos para a CVP.

2. Recrutamento

Perante o apelo da USP da Amadora, o Presidente Nacional da Cruz Vermelha Portuguesa, nomeou um responsável em representação da Operação Hígia, que será referenciado como ponto de contacto, tendo solicitado também junto das delegações abrangidas pelo distrito de Lisboa e à Escola Superior de Saúde da Cruz Vermelha Portuguesa (ESSCVP) de Lisboa, a apresentação de candidatos. Foram selecionados entre vários candidatos, quatro elementos voluntários da Delegação da Amadora, três da Delegação de Alenquer e três estudantes da ESSCVP de Lisboa.

Os candidatos foram criteriosamente selecionados e em concordância com as expectativas da USP da Amadora, tendo em conta as competências necessárias à realização do trabalho previsto, a sua disponibilidade para o número mínimo de 30 horas por semana e posse de computador e internet imprescindíveis para a realização deste trabalho a partir de casa. Não obstante, foram priorizadas as competências comunicacionais, responsabilidade, pensamento crítico, proatividade, agilidade na utilização do computador e maior disponibilidade possível acima da mencionada, para a realização do máximo número de contactos.

Dada a urgência do reforço, a sobrecarga de atividades acumuladas dos candidatos e de forma a prestar uma ajuda imediata, a CVP fez a oferta de €700,00 a cada elemento segundo a emissão de recibo verde e de ato isolado €700,00 com acréscimo da taxa de IVA à taxa em vigor. O período de duração previsto para esta atividade foi de 23/06/2020 a 22/07/2020.

A equipa de reforço contempla onze elementos no total, um dos quais em regime de voluntariado. Foi previsto o custo total de €7.483,00, tendo este orçamento inicial sido cumprido.

3. Descrição das atividades

As atividades foram realizadas em teletrabalho, de acordo com as orientações da coordenação da USP da Amadora e normas e orientações das autoridades de saúde, de segunda-feira a domingo, das 9h00 às 22h00.

Pretendia-se contactar as pessoas com COVID-19 notificadas em SINAVE, garantir a notificação correta em SINAVE quando aplicável, explorar todos os contactos realizados desde as 48 horas antes do início da sintomatologia ou da realização do teste de diagnóstico; avaliar o risco de cada contacto identificado e estabelecimento de ligação telefónica com estes; identificar os casos suspeitos; determinar o tipo de vigilância, garantir o preenchimento das bases de dados para ser dada a continuidade da vigilância epidemiológica, nomeadamente Trace COVID-19, entre outras; garantir as condições de segurança no que concerne à prevenção da contaminação, proteção social, ajuda social nos casos aplicáveis, denúncia à Polícia de Segurança Pública (PSP) nas situações de recusa de isolamento ou impossibilidade de estabelecimento de contacto telefónico, pedido de ajuda à equipa multidisciplinar nas situações de risco social.

O tempo previsto para a realização de cada inquérito epidemiológico ronda as três horas, atendendo à duração da entrevista com o utente sinalizado com COVID-19 e à estimativa de oito contactos por cada caso positivo.

4. Integração e apoio

O acolhimento, formação e integração foi realizada pela USP da Amadora nos dias 23 e 24 de junho, incluindo observação das atividades realizadas pela equipa residente. A formação foi concretizada através de tutoriais em vídeo, foram atribuídos acessos individualizados aos elementos da CVP para as ferramentas necessárias à realização das atividades conduzidas pela USP da Amadora via Teams. Desde a iniciação até ao termo das atividades, o apoio foi prestado através de Chat, videochamada e telefone, tendo o Ponto de Contacto um papel importante no esclarecimento de dúvidas iniciais, evitando a sobrecarga da equipa residente.

Para os elementos da CVP identificados com dificuldades maiores na adaptação e na realização produtiva dos inquéritos epidemiológicos, foi disponibilizado pelo Ponto de Contacto um acompanhamento mais personalizado em coordenação com a equipa da USP da Amadora e, em conjunto, criaram-se estratégias, nomeadamente o apoio presencial que ficou à responsabilidade do Ponto de Contacto e atribuição de tarefas pela USP da Amadora mais adequadas ao perfil dos colaboradores.

Os elementos da equipa da CVP foram incluídos nas reuniões diárias conduzidas pela USP da Amadora, criadas para discussão de casos, esclarecimento de dúvidas, ponto de situação dos trabalhos, divulgação de normas, entre outros.

5. Produtividade da equipa CVP

Sendo o tempo estimado por Inquérito epidemiológico três horas, foi solicitado aos dez elementos 1 inquérito por dia para a primeira semana e 2 inquéritos para as semanas seguintes, sendo que não foram realizados contactos pela equipa nos dias 23 e 24 de junho, período referente à formação/integração.

Assumindo duas folgas por semana, estimou-se o equivalente a um total de 200 dias de atividades para o período de 25/06/2020 a 22/07/2020 e a realização de 350 inquéritos epidemiológicos para os dez elementos.

Porém, e de acordo com as competências desenvolvidas por determinados elementos da equipa de reforço, foram atribuídas novas atividades, nomeadamente rastreios de contactos laborais, sem expressão no número de inquéritos. Foram também verificadas dificuldades de adaptação que afetaram o cumprimento do objetivo descrito, essencialmente por parte de dois elementos da equipa.

Atendendo ao exposto, contabilizou-se o total de 308 Inquéritos epidemiológicos realizados em 205 dias com mais de 2.600 contactos rastreados pela equipa de reforço da CVP.

6. Perspetiva da USP da Amadora

A equipa da USP da Amadora disponibilizou e autorizou a publicação da sua apreciação, que se anexa a este relatório, tendo sido destacado o impacto direto da equipa da Cruz Vermelha Portuguesa para a redução significativa dos processos pendentes e resposta atempada dos novos casos e o impacto indireto no descanso dos profissionais alocados aquelas atividades.

7. Perspetiva da equipa CVP

Na perspetiva da equipa da CVP destacada para estas atividades, o ambiente que se fazia sentir era positivo de inclusão, pertença e união entre todos com o foco num objetivo comum e sem distinção de títulos profissionais nomeadamente médicos, enfermeiros e externos. Os elementos sentiram-se bem-recebidos e acompanhados com uma grande força de apoio pela Equipa da USP da Amadora logo desde o acolhimento, referindo-se aos elementos da equipa residente como ‘compreensivos’ para a falta de experiência dos elementos, ‘incansáveis’ e ‘extraordinários’.

Consideraram que a integração e formação foi bem preparada e com preocupação pelo acompanhamento direcionado às necessidades de cada um. Apesar de se ter verificado, em alguns casos, a necessidade de um maior período de formação, os próprios elementos não quiseram fazer esse pedido à equipa residente dada a urgência da situação e por isso avançou-se sem debate dessa questão.

Referiram a importância da sua presença nas reuniões diárias, organizadas pela equipa residente, as quais contribuíram para uma maior aprendizagem e confiança na concretização das atividades.

A equipa da CVP indica que esta experiência foi benéfica e de enriquecimento pessoal e profissional, destacando-se os seguintes ganhos:

- Oportunidade de ter a primeira experiência com uma equipa de unidade de saúde pública e aprendizagem do que é a vigilância epidemiológica e classificação de risco nos contactos com COVID-19;
- Conhecimento mais aprofundado sobre a COVID-19, formas de transmissão, medidas de prevenção e determinantes para a saúde pública;
- Desenvolvimento do pensamento crítico, do discernimento relativo à informação transmitida pelos utentes e criação de mecanismos para contornar potenciais omissões de informação;
- Aumento da resiliência perante a resistência dos utentes no cumprimento das medidas impostas para bem da saúde pública;
- Contribuição na educação para a saúde, nomeadamente medidas de prevenção da contaminação e esclarecimento de dúvidas, sendo que parte destas surgem por consequência das diferentes informações obtidas por profissionais de saúde, familiares e comunicação social;
- Aquisição de conhecimentos das características sociodemográficas da população da Amadora, realidade da dinâmica familiar, laboral, habitacional, dos diferentes estratos sociais, barreiras linguísticas, do impacto da baixa literacia em saúde nos comportamentos em tempos de pandemia e maior sensibilidade para as dificuldades que a população atravessa no seu dia-a-dia na vivência desta pandemia;
- Fizeram parte de um trabalho minucioso, desafiante, importante, com impacto na vida das pessoas e no combate à pandemia, junto de uma população com verdadeiras carências a diversos níveis.

8. Ponto de Contacto pela CVP

Foi assumida, pelo Ponto de Contacto, a responsabilidade pela seleção dos candidatos de acordo com os requisitos descritos no ponto 2; articulação com a coordenação da USP da Amadora para preparação das atividades a realizar garantido que os valores, tanto da CVP como da USP da Amadora, seriam salvaguardados ao longo destas atividades; a necessidade da presença nas reuniões diárias da USP da Amadora; realização de escalas, gestão de presenças, controlo pontual de processos, acompanhamento e apoio da equipa da CVP através de videochamada, chamada de voz e presencial na realização dos inquéritos epidemiológicos; realização de contactos de casos mais complexos; recolha de pontos de situação diários junto dos elementos da equipa da CVP no que concerne ao número de horas realizadas, número de inquéritos, contactos e dificuldades sentidas; transmissão de ponto de situação individualizado quanto ao desempenho dos elementos da equipa; apoio administrativo nomeadamente colheita de dados pessoais, emissão de declarações, acompanhamento na emissão de recibos verdes e ato isolado e no processo de pagamento; realização do

De acordo com os elementos da USP da Amadora, o Ponto de Contacto com formação em saúde fez a diferença, foi essencial na gestão de escalas e facilitador no contacto com os vários elementos da equipa da CVP, até por consequência do número elevado de elementos e da sua heterogeneidade, na passagem de informação para melhoria e aprendizagem, na filtragem de dúvidas e na intervenção de processos urgentes.

Para os elementos da CVP foi uma figura de autoridade e de apoio que facilitou a comunicação entre os elementos da CVP e a equipa da USP da Amadora e facilitou o processo de iniciação dos novos elementos. Permitiu acesso rápido a esclarecimentos de dúvidas e foi importante na transmissão de segurança e na responsabilização dos elementos para a necessidade de bons níveis de produtividade com qualidade e respetivo cumprimento de horários.

9. Considerações Finais

A missão descrita demonstrou-se vantajosa com ganhos e impacto positivo para ambas as partes, USP da Amadora e CVP, tendo sido cumprido o objetivo do reforço pela Cruz Vermelha Portuguesa à Unidade de Saúde Pública da Amadora.

Como fatores críticos de sucesso aponta-se a definição clara de um plano com objetivos definidos; a responsabilização pelo cumprimento da carga horária acordada no recrutamento e pela produtividade e qualidade das tarefas executadas dada a importância do trabalho a desempenhar para o combate à COVID-19; presença de um Ponto de Contacto com as funções descritas no ponto 8; inclusão da equipa CVP pela equipa da USP da Amadora; disponibilidade da equipa da USP da Amadora para ensinar e acompanhar; participação nas reuniões diárias; disponibilização de contrapartida remuneratória justa especialmente para o nível de responsabilidade exigido.

A USP da Amadora reconhece a redução notória dos casos positivos na sua área de jurisdição. Todavia, e de modo a ser possível o usufruto de férias dos seus profissionais, a USP da Amadora solicitou o prolongamento do apoio da CVP, preparando assim a unidade para os próximos tempos.

Pelo exposto, e após analisada a rentabilidade, produtividade e objetivos da equipa da USP Amadora, foram selecionados quatro dos dez elementos já integrados, que darão continuidade às atividades até 22/08/2020. A carga horária mínima será de 35 horas semanais, mantendo as condições remuneratórias, sendo, por isso, necessário o investimento €2.961,00 para o período de 23/07/2020 a 22/08/2020. Incluímos ainda, um quinto elemento, em regime de voluntariado, que realizará 40 horas de 23/07/2020 a 31/07/2020. O Ponto de Contacto manterá as funções já anteriormente assumidas, estando a sua colaboração incluída no montante único de €700,00 acordados no início das atividades.

Lisboa, 27 de julho de 2020



Susana Castanheira
Ponto de Contacto com USP da Amadora
Cruz Vermelha Portuguesa



COLABORAÇÃO DA CRUZ VERMELHA PORTUGUESA

Desde o início da pandemia a COVID-19 que a Unidade de Saúde Pública da Amadora tem desenvolvido trabalho de resposta de forma a controlar e mitigar os efeitos da mesma. Uma das atividades desenvolvidas neste âmbito e a que implica maior volume de trabalho é a realização de inquéritos epidemiológicos. Esta atividade centra-se na análise dos contactos de casos de infeção por SARS-CoV-2/COVID-19 e na avaliação do risco de exposição. Os indivíduos com elevado risco de exposição têm depois indicação para permanecer em quarentena por um período de 14 dias após a data da última exposição. A realização deste trabalho de forma imediata contribui para a interrupção das cadeias de transmissão, permitindo o controlo da pandemia. Estima-se que cada inquérito requeira 1 hora de entrevista com o caso e cerca de 15 min por cada caso identificado, sendo o número médio de casos por contacto de 8. Assim, um inquérito epidemiológico com a aplicação das medidas de saúde pública respetivas necessita de aproximadamente 3 horas. Desde o final do mês de maio que o aumento de número de casos diários na Amadora levou a uma rutura da capacidade de resposta da Unidade de Saúde Pública, com conseqüente atraso na realização dos inquéritos. Em períodos do mês de junho o número de inquéritos em atraso atingiu os 200, levando a que a realização dos mesmos deixasse de ter o efeito pretendido. Não existindo pessoas em número suficiente com formação prévia nesta área, e tal como recomendado pelo *European Centre for Disease Prevention and Control*, foi necessário identificar e efetuar uma formação mínima para pessoas sem experiência na área. É neste contexto que surge a colaboração da Cruz Vermelha Portuguesa (CVP) que cedeu 10 elementos para realização de inquéritos epidemiológicos e 1 elemento como ponto focal.

Considerando que os elementos que iniciaram a colaboração não tinham formação prévia na área da vigilância epidemiológica e realização de inquéritos foi necessário capacitá-los para desempenhar estas tarefas. A formação decorreu sem intercorrências e em poucos dias foi possível iniciar uma colaboração efetiva e com um grau de autonomia. A criação prévia de sistemas de trabalho colaborativo e tutoriais em vídeo para formação facilitou essa integração. Também foi necessário garantir as condições operacionais para que os elementos tivessem acesso aos sistemas em utilização, o que atrasou uma colaboração com a unidade de forma autónoma numa fase inicial. A alocação de 1 elemento como ponto focal foi essencial para permitir uma gestão dos restantes elementos de forma centralizada, minimizando a carga dos profissionais da Unidade de Saúde Pública na preparação de escalas e os contactos necessários à organização da colaboração.

O reforço da CVP foi essencial para conseguir começar a dar resposta atempada à realização de inquéritos. Por um lado, permitiu, em conjunto com os profissionais da unidade, garantir a realização



de todos os inquéritos em atraso e, progressivamente, dar resposta atempada (no próprio dia ou dia seguinte) à realização de inquéritos para os novos casos conhecidos. Para além deste contributo direto esta colaboração permitiu ainda minimizar a pressão sobre os profissionais a desempenhar funções na Unidade de Saúde Pública que tinham vindo a trabalhar cerca de 12 horas diárias com apenas uma folga semanal. Consideramos por isso que o reforço da CVP foi essencial para garantir o trabalho que é necessário desenvolver. Neste momento os casos diários parecem começar a diminuir tendo passado de 30 a 40 para 20 a 30. Contudo, inicia-se o período de férias e sabemos que a pandemia irá continuar pelo que garantir que os profissionais da Unidade de Saúde Pública possam ter um período de descanso nesta fase será essencial para continuar a dar as respostas necessárias ao longo dos próximos meses. Perante a proximidade do fim do período de colaboração (inicialmente previsto para 22/07/2020), a 13/07/2020 foi contactada a CVP de forma a avaliar a possibilidade de continuar a colaboração. Foi assim estendido o período de colaboração por mais um mês, com 4 elementos. A Unidade de Saúde Pública considera de extrema importância poder continuar a contar com o apoio de alguns dos colaboradores da CVP, mantendo a capacidade de resposta, sem comprometer o período de férias dos profissionais da Unidade de Saúde Pública.

Em nome da Equipa da Unidade de Saúde Pública

Andreia Leite

Inês Guerra

Sofia Pereira

17/07/2020