



**GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO**

**CARE MANAGEMENT IN PRIMARY AND PSYCHOSOCIAL CARE IN THE CONTEXT OF COVID-19: A SCOPE REVIEW**

**GESTIÓN DE LA ATENCIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA Y PSICOSOCIAL EN EL CONTEXTO DE COVID-19: UNA REVISIÓN DEL ALCANCE**

Benedita Lopes Fernandes Eleutério<sup>1</sup>, Maria Salete Bessa Jorge<sup>2</sup>

e412481

<https://doi.org/10.47820/recima21.v4i1.2481>

PUBLICADO: 01/2023

**RESUMO**

O contexto de Pandemia da COVID-19 requer atenção ao trabalhador de saúde no que concerne à sua saúde física e, principalmente, à mental. Considerando a importância da adoção da gestão do cuidado dos profissionais da saúde e o conhecimento existente sobre o tema, esta revisão de escopo tem como objetivo mapear as publicações sobre a gestão do cuidado realizadas pelos profissionais da saúde, no contexto da COVID-19. Trata-se de uma revisão de escopo que busca identificar os tipos de evidências disponíveis em um determinado campo analisando lacunas do conhecimento. De acordo com os resultados apresentados através das evidências científicas, foram categorizados 4 tópicos elementares que possibilitam a resolução da questão fundamentada nos aspectos metodológicos. Os tópicos estão distribuídos em: (1) Estresse no trabalho em saúde; (2) Desafios enfrentados no contexto da COVID-19; (3) Estratégias de cuidados; e (4) Gestão do cuidado. A Pandemia exigiu novas estratégias de cuidado de âmbito individual e coletivo para enfrentamento da crise sanitária e humanitária, na qual se destacam os projetos de qualificação e treinamento na modalidade *on-line*.

**PALAVRAS-CHAVE:** Atenção primária à saúde. Atenção psicossocial. COVID-19.

**ABSTRACT**

*The context of pandemic COVID-19 requires attention to the health worker with regard to their physical health and, especially, to the mental health. Considering the importance of the adoption of the care management of health professionals and the existing knowledge on the subject, this scope review aims to map the publications on the management of care carried out by health professionals in the context of COVID-19. This is a scope review that seeks to identify the types of evidence available in a given field by analyzing knowledge gaps. According to the results presented through scientific evidence, 4 elementary topics were categorized that allow the resolution of the question based on methodological aspects. The topics are distributed in: (1) Stress at work in health; (2) Challenges faced in the context of COVID-19; (3) Care strategies; and (4) Care management. The Pandemic demanded new individual and collective care strategies to address the health and humanitarian crisis, which highlighted the qualification and training projects in the online modality.*

**KEYWORDS:** Primary health care. Psychosocial care. COVID-19.

**RESUMEN**

*El contexto de la pandemia de covid-19 requiere atención al trabajador de la salud en relación con su salud física y, especialmente, mental. Considerando la importancia de la adopción de la gestión asistencial de los profesionales de la salud y el conocimiento existente sobre el tema, esta revisión de alcance tiene como objetivo mapear las publicaciones sobre la gestión de la atención realizada por los profesionales de la salud en el contexto de COVID-19. Esta es una revisión de alcance que busca identificar los tipos de evidencia disponibles en un campo determinado mediante el análisis de las brechas de conocimiento. De acuerdo con los resultados presentados a través de la evidencia*

<sup>1</sup> Enfermeira. Especialista em pediatria e neonatologia. Mestranda do programa de Pós-graduação em Saúde coletiva - PPSAC pela Universidade Estadual do Ceará – UECE.

<sup>2</sup> Enfermeira, Pós-doutora, docente do mestrado profissional em gestão em saúde Universidade Estadual do Ceará.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

*científica, se categorizaron 4 temas elementales que permiten la resolución de la pregunta con base en aspectos metodológicos. Los temas se distribuyen en: (1) Estrés en el trabajo en salud; 2) Desafíos enfrentados en el contexto de COVID-19; (3) Estrategias de cuidado; y (4) gestión de la atención. La pandemia demandó nuevas estrategias de atención individual y colectiva para abordar la crisis sanitaria y humanitaria, lo que destacó los proyectos de cualificación y capacitación en la modalidad online.*

**PALABRAS CLAVE:** Atención primaria de salud. Atención psicosocial. COVID-19.

### INTRODUÇÃO

Em 2019, surgiu a Pandemia da COVID-19, o agravo em número de mortos no mundo supera a marca de 6.213.876 mortes<sup>1</sup>. Esses números expressam a complexidade do vírus e de suas variantes ao redor do mundo desde seu surgimento até o momento da elaboração deste estudo. Além dos óbitos, as consequências psicológicas condicionadas pela natureza social/psicológica/biológica, podem ser potencializadas pelas repercussões negativas que a própria Pandemia já produz, principalmente, nos profissionais da saúde que estão sempre presentes na linha de frente.

O contexto de Pandemia da COVID-19 requer atenção do trabalhador de saúde no que concerne à sua saúde física e, principalmente, à mental. É recorrente o relato de aumento dos sintomas de ansiedade, depressão, perda da qualidade do sono, aumento do uso de drogas, sintomas psicossomáticos, além do medo de se infectar ou transmitir a infecção aos membros da família<sup>2</sup>.

Estudos apontam implicações da COVID-19 na saúde mental dos profissionais de saúde: 15% dos profissionais com impactos psicológicos leves, 5% impacto moderado e 13% grave<sup>3</sup>. Além disso, níveis de estresse vistos como tensão extrema evidenciada e aflorada nesse momento crítico, e mensurações acentuadas de 22% de profissionais com níveis altos de estresse<sup>4</sup>.

Foi evidenciado o estresse crônico, assim como a exaustão ou o esgotamento dos trabalhadores frente à intensa carga de trabalho, com previsão de piora num contexto de carência de mão de obra, na eventualidade dos profissionais de saúde terem que se isolar devido ao fato de contraírem a COVID-19. Diante do exposto, alguns estudos chamam a atenção para o sentimento de impotência diante da gravidade e a complexidade dos casos face à quebra de continuidade de acompanhamento/tratamento de pacientes com problemas graves de saúde ou mesmo à falta de leitos ou equipamentos de suporte à vida<sup>5</sup>.

Nesse cenário, emerge, durante a Pandemia e mesmo após, estratégias de gestão do cuidado dos profissionais a fim de prevenir impactos negativos à saúde em suas várias dimensões do cuidado.

Como definição, a gestão do cuidado em saúde é a providência e/ou disponibilização das tecnologias de saúde em consonância com as necessidades individuais de cada indivíduo nos diferentes momentos de suas vidas<sup>6</sup>.

Considerando a importância da adoção da gestão do cuidado dos profissionais da saúde e o conhecimento existente sobre o tema, esta revisão de escopo tem como objetivo mapear as publicações sobre a gestão do cuidado realizadas pelos profissionais da saúde, no contexto da COVID-19.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

### MÉTODO

Trata-se de uma revisão de escopo que busca identificar os tipos de evidências disponíveis em um determinado campo analisando lacunas do conhecimento, esclarecendo os principais conceitos e definições na literatura, examinando a condução das pesquisas em um determinado campo e identificando as principais características ou fatores relacionados a um conceito<sup>7</sup>.

A construção da pesquisa ocorreu nas seguintes etapas: (1) Título, (2) Desenvolvimento da Pergunta, (3) Introdução, (4) Critérios de Inclusão, (5) Estratégia de Pesquisa, (6) Seleção da Fonte de Evidência, (7) Extração de Dados, (8) Análise das Evidências e, por fim, a (9) Apresentação dos Resultados, em associação e corroboração com a recomendação PRISMA, através do *checklist*, com o objetivo de facilitar o desenvolvimento e o relato de protocolos de revisão<sup>7</sup>.

A primeira etapa, com o título Gestão do Cuidado dos Profissionais da Saúde no Contexto da COVID-19, foi estruturada por meio da problemática sucedida através da segunda etapa, com a pergunta: “Como se deu a Gestão do Cuidado dos Profissionais da Saúde no Contexto da COVID-19”? Essa pergunta foi orientada pelo mnemônico PCC (População, Conceito e Contexto), em que foram considerados “P” (Profissionais da Saúde), “C” (Gestão do cuidado) “C” (COVID-19) orientando a introdução na terceira etapa. A quarta etapa se deu através da inclusão de estudos empíricos e teóricos, publicados em inglês e português.

A quinta etapa, na estratégia de busca, foram utilizados os bancos de dados “Medline”, “LILACS”, “PubMed” e “Google Scholar”, com os descritores identificados na Biblioteca Virtual de Saúde (BVS) e selecionados de acordo com o interesse deste estudo, sendo: “Profissionais da Saúde”, “Gestão do Cuidar” e “COVID-19”. Na tabela a seguir, o demonstrativo da equação de busca utilizada em cada idioma:

Tabela 1 - Estratégia de busca

Idioma	Equação	Medline	LILACS	PubMed	Google Scholar
Português	Profissionais da saúde AND Gestão do cuidado AND COVID-19	23	10	38	34
Inglês	<i>Health professionals AND Care management AND COVID-19</i>	108	52	10487	0

Fonte: Autoras

Na sexta etapa foram selecionados 105 artigos no total. Na Medline foram selecionados (23) artigos, incluídos (7) e excluídos (16) por não responderem à pergunta. Na LILACS (02) artigos foram eleitos, sendo excluído (01) por ser uma revisão. Na PubMed foram selecionados, 38 artigos, que foram excluídos (33) por não responderem à pergunta proposta. E no Google Scholar apresentou (34) resultados dos quais foram selecionados (12), onde (08) foram excluídos por repetição e metodologia



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

(revisão) e incluídos apenas (4). Para seleção e análise foi realizada a triagem por título, resumo e leitura das pesquisas identificadas. O processo se deu através da seleção exposta a seguir por meio da tabela adaptado ao protocolo PRISMA<sup>7</sup>.

Tabela 2 - Tabela do processo de seleção dos estudos.

Identificação	Medline	LILACS	PubMed	Google Scholar
<b>Seleção</b>	23	10	38	34
<b>Elegibilidade</b>	7	2	5	12
<b>Inclusão</b>	7	1	5	4

Fonte: adaptado do PRISMA

Para extração dos dados na sétima etapa, foi registrado em uma tabela as informações da fonte, onde foram elencados os seguintes elementos: Autor, Ano de publicação, Origem, Objetivo, População, Metodologia e Resultados. Esses elementos estão descritos em resultados. A discussão está contemplada na análise das evidências que constituem a oitava etapa. Esta etapa segue o modelo qualitativo por meio do mapeamento descritivo das evidências baseado na pergunta inicial. Na conclusão, na nona etapa, consta a apresentação dos resultados obtidos como desfecho final do presente artigo<sup>7</sup>.

Quadro 1- Matriz de síntese dos artigos incluídos

Autor	Origem	Ano	Objetivo	População	Resultados
Alyahya , Saad A. <i>et al.</i> ,	Arábia Saudita	2021	Avaliar a associação entre conflito de papéis e ambiguidade entre enfermeiros em Centros de Saúde Primários (APS) na Arábia Saudita e seus níveis de estresse durante a Pandemia da doença por Coronavírus 2019 (COVID-19).	Enfermeiros em Centros de Saúde Primários (APS) na Arábia Saudita	Descobrimos que conflito e ambiguidade de papéis estavam associados ao estresse entre enfermeiros em APS na Arábia Saudita durante a Pandemia da COVID-19.
Hantou shzadeh, Sedigh <i>et al.</i> ,	Irã	2021	Descobrir suas experiências sobre assistência à gravidez e ao parto durante a atual pandemia de COVID-19.	Ginecologistas e parteiras que atuam nos hospitais e consultórios particulares e parteiras que atuam nos centros de saúde.	A análise dos dados permitiu a extração de 3 temas, 9 categorias e 25 subcategorias. Os temas foram os seguintes: “Medo da Doença”, “Burnout” e “Lições Aprendidas com a Pandemia da COVID-19”, respectivamente.
Baughman, Amy W.	Estados Unidos	2021	Apoiar os lares de idosos em práticas de controle de infecções	Equipes de Lares de Idosos em	As reuniões semanais da Rede foram uma fonte



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

<i>et al.,</i>			baseadas em evidências	Massachusetts.	de conexão, apoio emocional e validação e podem ser um mecanismo valioso para apoiar a resiliência e o bem-estar da equipe do lar de idosos.
Sockalingam, Sanjeev . <i>Et al.,</i>	Canada	2021	Explorar as experiências de aprendizagem dentro de um programa de cuidados de saúde mental ECHO apoiaram a aprendizagem do prestador e a capacidade de resolver problemas clínicos complexos	Prestadores de cuidados primários.	Os autores identificaram quatro mecanismos-chave de aprendizagem no ECHO: (1) promover a luta produtiva dos participantes com casos, (2) desenvolvimento de um entendimento integrado, (3) reformulação colaborativa de casos e (4) geração de soluções conceituais baseadas em um novo entendimento
Kostovich, Carol T. <i>et al.,</i>	2021	Estados Unidos	Avaliar uma estratégia de redução do estresse, um Programa de Repetição de Mantram (MRP) baseado na Internet, para enfermeiros que cuidam de veteranos hospitalizados.	Enfermeiros que cuidam de veteranos hospitalizados.	Os pacientes perceberam altos níveis de presença e satisfação com o atendimento. Após o MRP, os enfermeiros perceberam um aumento da atenção plena, satisfação compassiva, bem-estar espiritual e presença de Enfermagem. O aumento da atenção plena foi associado a uma maior satisfação por compaixão e menos esgotamento.
Feeley,	2021	Irlanda	Medir o sofrimento	Funcionários	No total, 269 dos



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

T. <i>et al.</i> ,			psicológico de todos os funcionários de uma UTI	da Unidade de Terapia Intensiva	408 entrevistados (65,9%) deram pelo menos uma resposta a uma pergunta em texto livre. Foram encontrados sete temas abrangentes, que contribuem para o nosso modelo proposto para o estresse ocupacional entre a equipe de cuidados intensivos.
Al Ghafri, Thamra . <i>Et al.</i> ,	2020	Mascate e Omã	Explorar as experiências e percepções dos profissionais de saúde (PS) na atenção primária à saúde no manejo da COVID-19 com relação às experiências de resposta médica, reformas socioculturais e religiosas, impressões psicológicas e lições aprendidas.	Profissionais de saúde (PS) na atenção primária	Quarenta participantes estiveram envolvidos neste estudo. Três temas emergiram relacionados às experiências de resposta médica, incluindo a rápida reestruturação dos serviços de APS, uso de tecnologia e desafios de trabalhar na COVID-19.
Oliveira , H.S. <i>et al.</i> ,	2020	Brasil	Conhecer a percepção dos enfermeiros que atuam em uma unidade de transplantes sobre os desafios de sua atuação ante a COVID-19.	Enfermeiros que atuam em uma unidade de transplantes	O conteúdo analisado foi categorizado em três classes: organização do fluxo de atendimento de casos suspeitos, equipamento de proteção individual no contexto da Pandemia da COVID-19, o emocional ante a Pandemia.
Bernardino E. <i>et al.</i> ,	2021	Brasil	Relatar a experiência de implementação de estratégias de gestão do cuidado no enfrentamento da Pandemia da COVID-19 em um hospital universitário.	Gestores de um hospital público	As estratégias de gestão do cuidado foram estruturadas com base na dinâmica do serviço; estrutura física; recursos humanos; segurança



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

### ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

					profissional e do usuário.
Silva VGFD. <i>Et al.</i> ,	2021	Brasil	Refletir sobre o trabalho vivenciado pelo enfermeiro no enfrentamento da Pandemia da COVID-19 em um hospital público do estado do Rio Grande do Norte.	Profissional em um hospital público de referência.	Os resultados foram organizados em duas categorias empíricas, que enfatizam potencialidades e barreiras no trabalho do enfermeiro diante da COVID-19, apresentadas por meio do diagrama de Ishikawa.
Belarmi no ADC. <i>Et al.</i> ,	2020	Brasil	Relatar a experiência de práticas colaborativas, frente à Pandemia da COVID-19.	Equipes de saúde em serviço de emergência nas Unidades de Pronto Atendimento.	Ações colaborativas, cooperação e comunicação efetiva entre equipe de Enfermagem e médica contribuem para o manejo de casos leves e complexos da COVID-19, bem como qualificá-los em cuidados adequados e necessários e medidas de enfrentamento.
Silva LFD. <i>Et al.</i> ,	2021		Analisar o itinerário terapêutico de trabalhadores de saúde diagnosticados com COVID-19.	Trabalhadores de saúde diagnosticados com COVID-19.	Participaram 116 mulheres e 16 homens com 14 profissões diferentes na área da saúde. Cinco classes de trechos emergiram do texto, revelando o itinerário terapêutico desde o início dos sintomas, até os encaminhamentos para testagem e confirmação da COVID-19. Além disso, foram identificados os aspectos que facilitaram ou dificultaram o acesso aos



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

					exames nas unidades de saúde, além da desinformação e da necessidade de os trabalhadores pagarem pelos exames para obter o diagnóstico.
Geremi a DS. <i>Et al.</i> ,	2020	Brasil	Analisar os principais desafios da Enfermagem no enfrentamento da Doença do Coronavírus sob a ótica dos enfermeiros gestores da macrorregião oeste de Santa Catarina.	Enfermeiros gestores	O legado de Florence Nightingale para a prática da Enfermagem contemporânea; as fragilidades e a capacidade técnico-operacional com que se depara a Enfermagem no Sistema Único de Saúde (SUS); as estratégias de fortalecimento do Sistema Único de Saúde e qualificação das práticas de Enfermagem; e as potencialidades identificadas no cenário pandêmico foram as principais ideias que surgiram. No ano do bicentenário de Florence Nightingale, as enfermeiras reconhecem seu legado para a prática e gestão da saúde pública. Diversas variáveis interferem na prática profissional, como aspectos epidemiológicos, condições de trabalho e gestão do cuidado em uma Pandemia.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

Silva, W. R.S. <i>et al.</i> ,	2021	Brasil	Analisou-se a gestão do cuidado em uma unidade básica de saúde no contexto da COVID-19 em um município da Zona da Mata de Pernambuco	Profissionais de saúde	Definiram-se três categorias terminais: organização do processo de trabalho, envolvendo o cancelamento de atividades grupais e a marcação de consultas, bem como o repensar do acolhimento e a educação permanente; tecnologias utilizadas, com predomínio de tecnologias leves para a reorganização do cuidado; e maiores dificuldades para a gestão do cuidado, em que se abordou desde o problema das <i>fake news</i> até a escassez de equipamentos de proteção individual
Cruz, N. M. L. V. <i>et al.</i> ,	2020	Brasil	Descreve-se a criação de um grupo de <i>WhatsApp</i> para usuários de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), com impactos na proximidade das interações entre eles, e entre eles e a equipe e a comunidade.	Profissionais e usuários de serviços da Rede de Atenção Psicossocial (RAPS)	A experiência é encorajadora, na medida em que a mútua ajuda nasce e produz autonomia e protagonismo. A outra experiência se baseia em movimentos de uma gestora da RAPS, para articular usuários do CAPS e Atenção Primária à Saúde, para apoio emocional e respostas às demandas em momentos de Pandemia e isolamento social.
Filho, J. M. J. <i>et al.</i> ,	2020	Brasil	O campo do trabalho como um todo deve ser considerado na estratégia de	Saúde do trabalhador	Para assegurar condições laborais que propiciem redução na



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR

ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

			enfrentamento da COVID-19.		transmissão do vírus, medidas organizacionais necessitam serem discutidas no âmbito de cada atividade de trabalho e a práxis da Saúde do Trabalhador tem que ser considerada no rol das medidas e ações de saúde pública, voltadas ao controle da Pandemia.
Dal'Bo co, E. B. <i>Et</i> <i>al.</i> ,	2020	Brasil	Identificar a prevalência e fatores associados à ansiedade e depressão em profissionais de Enfermagem que atuam no enfrentamento da COVID-19 em hospital universitário.	Profissionais de Enfermagem	Houve prevalência de ansiedade (48,9%) e de depressão (25%). A maioria da amostra foi composta por mulheres, com mais de 40 anos, casadas ou em união estável, de cor branca, com Ensino Superior ou pós-graduação, com renda superior a R\$3.000,00, concursadas, com regime de trabalho de 40 horas semanais e tempo de atuação no hospital de 1 a 5 anos.

Fonte: Autoras



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

### DISCUSSÃO

A gestão do cuidado em saúde se realiza em várias dimensões que, indissociáveis entre si, apresentam, todas e cada uma delas, uma especificidade que pode ser conhecida para fins de reflexão, pesquisa e intervenção. É realizada em cinco dimensões: individual, familiar, profissional, organizacional, sistêmica e societária<sup>6</sup>.

De acordo com os resultados apresentados através das evidências científicas, foram categorizados 4 tópicos elementares que possibilitam a resolução da questão fundamentada nos aspectos metodológicos. Os tópicos estão distribuídos em: (1) Estresse no Trabalho em Saúde; (2) Desafios Enfrentados no Contexto da COVID-19; (3) Estratégias de Cuidados; e (4) Gestão do Cuidado.

#### **Dimensão profissional da gestão do cuidado: desafios e estresse no trabalho em saúde**

A dimensão profissional do cuidado é aquela que ocorre entre os profissionais e os usuários de saúde e se torna o centro do território da micropolítica em saúde. Essa dimensão é regida por três elementos principais, que lhe conferem sua maior ou menor capacidade de produzir cuidado de excelência: a) a competência técnica do profissional no seu núcleo profissional específico, como a capacidade por sua experiência e formação, de dar respostas para os problemas dos pacientes; b) a postura ética/profissional, em particular, o modo como se disponibiliza e mobiliza todo seu conhecimento para resolver, em suas condições reais de trabalho, para atender, da melhor forma possível, as necessidades do usuário; c) E por último, a sua capacidade de construir vínculo com quem precisa de seus cuidados<sup>6</sup>.

Os profissionais da Enfermagem e as demais categorias que estavam diretamente envolvidas na linha de frente da Pandemia tiveram como primeiro desafio o início súbito da Pandemia, transformações ocorridas nas rotinas dos serviços, superlotação, escassez de EPIs além dos outros fatores como isolamento social e adoecimento dos colegas. Entre os desafios citados pelo autor está a insatisfação da equipe de Enfermagem referente ao fluxo de atendimento interno, no qual descreveram desorganização nos fluxos assistenciais e no processo de trabalho<sup>8</sup>.

Dentre os desafios enfrentados pela população em geral está o isolamento social, que para alguns não foi possível permanecer em casa, como é o caso dos trabalhadores dos serviços essenciais e, principalmente, os do sistema de saúde.

Em meios aos múltiplos desafios enfrentados pelas equipes de saúde estavam as dificuldades dos profissionais adoecidos por COVID-19 relacionada aos exames como a demora de resultado e dificuldade de acesso, além das informações relacionadas. Outro desafio relevante, era na obtenção de licença médica para permanecer em isolamento domiciliar. Os trabalhadores de saúde que não obtiveram apoio em termos de gestão e acompanhamento das unidades onde trabalhavam adotaram a busca ativa<sup>9</sup>.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

O enfrentamento da Pandemia parte das funções de saúde pública e por meio delas, no entanto, outras formas e funções também podem ter papel relevante no combate e prevenção como é o caso dos serviços essenciais como polícia, bombeiros entre outros<sup>10</sup>.

Dentro desse contexto, os profissionais de saúde envolvidos diretamente com os cuidados aos pacientes ficam mais expostos e é pouco discutido sobre as condições e organização de trabalho, prevalecendo, os protocolos com proteção até os cuidados aos indivíduos (higiene e uso de equipamentos), fundamentais, mas insuficientes para o controle geral da disseminação e da exposição ao vírus. Em meio à crise sanitária também ocorre a crise humanitária com relatos e denúncias de condições de trabalho precarizadas, englobando falta de treinamento, jornadas de trabalho exaustivas e falta de equipamentos de proteção individual em alguns serviços de terapia intensiva<sup>10</sup>.

A Pandemia da COVID-19 elevou os níveis de estresse dos profissionais, além de evidenciar o conflito de papéis e ambiguidade entre os enfermeiros em centros de saúde primários (APS) na Arábia Saudita<sup>11</sup>.

Neste sentido categoriza três temas principais: (1) “Medo da Doença”, os profissionais ressaltaram a falta de conhecimento sobre a doença COVID-19 e escassez de equipamento de proteção individual que eleva o risco de exposição e adoecimento dos profissionais; (2) “Burnout” evidenciada pelo aumento da carga de trabalho, redução das relações familiares e falta de fatores motivacionais, além do adoecimento dos profissionais, que reduziu o número de componentes da equipe e conseqüentemente, aumentou as responsabilidades de trabalho de outros funcionários; e “Lições Aprendidas com a Pandemia da COVID-19” que resultaram das experiências vivenciadas a partir da adaptação às novas condições” e “A necessidade de fortalecer e apoiar os serviços de saúde e as equipes<sup>12</sup>.

Ressalta-se, dentro desse contexto pandêmico, que o ambiente de trabalho desempenhou papel importante na influência do impacto psicológico percebido nos trabalhadores da saúde. Foram frisados pontos relativos a fatores pessoais, a interface casa/trabalho e percepções sobre um futuro incerto. Dentro do conceito de “futuro incerto” pontuado pela equipe foi relatado à tensão nas relações colegiadas “negatividade no local de trabalho” e “falta de trabalho em equipe por parte dos gerentes do serviço de Enfermagem”. Ficou claro que alguns componentes da equipe não se sentiram amparados e apoiados por não haver pessoal suficiente para ajudar no redimensionamento da equipe<sup>13</sup>.

Ao falar sobre a temática de distúrbios psicológicos, no cenário da Pandemia da COVID-19, destaca-se que esta é uma consequência do distanciamento social, manejo de cadáveres, exaustão dos profissionais de saúde e risco de exposição<sup>14</sup>.

Diante de todas as problemáticas aqui expostas de dificuldades e desafios estressantes na Pandemia da COVID-19, que se faz necessário a busca por estratégias de enfrentamento, como apoio de serviço público de saúde mental além de práticas integrativas complementares,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

como a realização de exercícios de relaxamento, entre outras, a fim de obterem melhoria em suas condições de trabalho e, conseqüentemente, em sua saúde física e mental<sup>15</sup>.

Se faz necessário o desenvolvimento de estratégias que busquem investir na dimensão individual dos cuidadores como “cuidar de si” – “cuidar do cuidador”.

### **Dimensão organizacional da gestão do cuidado: estratégias e alterações de fluxos de atendimento**

A dimensão organizacional do cuidado é aquela que ocorre nos serviços de saúde, evidenciada pela divisão técnica e social do trabalho, e ressalta novos elementos, como: o trabalho em equipe, as atividades de comunicação e coordenação, além da função gerencial em si. Nessa dimensão, se torna central a organização do processo de trabalho, principalmente, a definição de fluxos e regras de atendimento e a adoção de dispositivos compartilhados por todos os profissionais, como por exemplo: reuniões em equipe, protocolos únicos, agendas, planejamento e avaliação etc. Nessa fase, a gestão do cuidado depende da cooperação dos envolvidos no processo, a ser alcançada em territórios marcados, frequentemente, pelo dissenso, pela diferença, pelas disputas e pelas assimetrias de poder<sup>6</sup>.

No decorrer da Pandemia da COVID-19 as equipes de saúde passaram por muitos momentos estressantes em decorrência do alto poder de infectividade do vírus, e elevados números de óbitos e recorrentes mudanças nos regulamentos governamentais, às vezes até conflitantes. No primeiro momento, o mundo científico corria contra o tempo em busca de solução, de uma vacina para que o vírus pudesse ser contido. Enquanto este dia tão esperado não chegava, restava às equipes de saúde, buscarem estratégias de cuidados que conferissem segurança aos profissionais e pacientes na contenção da transmissão do novo Coronavírus.

O estudo de Sockalingam Sanjeev *et al.* descreve como se deu a implementação de um programa educacional que teve como objetivo melhorar as práticas de prevenção e segurança de infecções baseadas em evidências para proteger os residentes e colaboradores das casas de repouso em Massachusetts<sup>17</sup>.

O programa forneceu 16 semanas de sessões educacionais virtuais semanais gratuitas lideradas por médicos treinados em geriatria e líderes de casas de repouso, bem como vários especialistas no assunto e treinadores treinados em métodos de Melhoria da Qualidade. Cada seção inclui tópicos como prevenção da COVID-19, gestão de surtos e políticas de retorno ao trabalho. Entre as muitas estratégias utilizadas pelo programa estava o aprendizado colaborativo, incentivando a equipe do lar de idosos a compartilhar suas experiências e lições aprendidas<sup>17</sup>.

Dentre as estratégias utilizadas para melhoria do cuidado, a de ensino/aprendizagem em formato virtual foi uma das que mais se destacou principalmente, por ser a mais recomendada no contexto de isolamento social imposto pela Pandemia da COVID-19.

Como exemplo, desse tipo de estratégia, tem a Extensão do Projeto para Resultados de Saúde Comunitária (Projeto ECHO) que se trata de um modelo estabelecido de teleeducação *hub-*



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

*and-spoke* destinado a desenvolver capacidade e experiência em prestadores de cuidados primários<sup>18</sup>. O estudo buscou explorar a maneira de como as experiências de aprendizagem dentro do programa apoiaram a aprendizagem do prestador e a capacidade de resolver problemas clínicos complexos no campo da saúde mental no cenário da COVID-19.

Dentre as técnicas inovadoras desenvolvidas para melhoria do cuidar se avaliou uma estratégia de redução de estresse, um Programa de Repetição de Mantra (MRP), baseado na *Internet*, para enfermeiros que cuidam de veteranos hospitalizados. A estratégia evidenciou altos níveis de satisfação dos pacientes com o atendimento<sup>19</sup>.

As práticas colaborativas para o enfrentamento da Pandemia da COVID-19 são fundamentais, enfatizando a comunicação, interação e cooperação para potencializar a dinâmica e a qualidade dos serviços de saúde<sup>20</sup>.

Para cumprimento da necessidade de manter as recomendações sanitárias as equipes de saúde utilizaram de forma inteligente as ferramentas de tecnologias, como foi a criação de um grupo de *WhatsApp* para usuários de um Centro de Atenção Psicossocial (CAPS), com impactos na proximidade das interações entre eles, e entre eles e a equipe e a comunidade. A estratégia se mostrou promissora na medida em que se mostrou mútua ajuda, pois nasce e produz autonomia e protagonismo<sup>21</sup>.

Dentre os muitos desafios que envolvem a ocorrência de uma Pandemia está a organização de um serviço de saúde que contemple segurança e satisfação para colaboradores e usuários do sistema de saúde.

A organização de um serviço de saúde para uma Pandemia envolve medidas que incluem a modificação de infraestrutura e processos, gerenciamento de colaboradores e usuários, medidas de prevenção de proteção e procedimentos. Essas medidas estratégicas são fundamentais para garantir a qualidade da gestão do cuidado da equipe e usuários no contexto da COVID-19<sup>20</sup>.

Na análise reflexiva descritiva realizada por Silva *et al.*, foram construídas duas categorias para avaliar a atuação da Enfermagem no Brasil<sup>22</sup>. A primeira se refere à Liderança da Enfermagem na organização dos serviços para enfrentamento e a segunda relacionada ao trabalho da gestão do cuidado diante da crise da COVID-19.

Na primeira categoria, se destaca a capacidade de organização e desenvolvimento de regras, rotinas, protocolos e fluxos assistenciais dos serviços e sistemas de saúde. Na segunda categoria, apesar dos desafios que a Pandemia impõe como estresse e sofrimento psíquico no contexto analisado, a Enfermagem realiza o gerenciamento do cuidado de Enfermagem, bem como as ações de promoção e prevenção do cuidado, necessárias ao controle e combate ao vírus da COVID-19.

Dentre os maiores desafios para a gestão do cuidado no início da Pandemia do novo Coronavírus se destaca a limitação de insumos e Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) para prevenção e controle do vírus. A falta de adesão às medidas de controle e isolamento social,



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

além das disseminações das *fake news* que potencializaram esse desrespeito às medidas sanitárias. Além de todas as dificuldades já relatadas, a ausência de coordenação nacional no contexto de mudanças contribuiu para agravar a situação de incertezas<sup>9</sup>. A principal ferramenta que os profissionais dispunham naquele momento para combater as desinformações, era a educação em saúde e fortalecimento do serviço de acolhimento.

A ocorrência da Pandemia da COVID-19 tem elevado a Enfermagem a uma posição de protagonismo prático e científico pela iniciativa e capacidade de liderança na busca de saberes fundamentados em evidências científicas<sup>23</sup>.

A dimensão individual da gestão do cuidado em saúde é a dimensão mais central à disposição das outras. O “cuidar de si”, no sentido de que cada um de nós pode ou tem a potência de produzir um modo singular de “andar a vida”, fazendo escolhas, “fazendo da vida uma obra de arte”<sup>6</sup>.

Ficou evidenciado nos estudos pesquisados a ausência de mais pesquisas relativas à dimensão individual do cuidado o “cuidar de si” – “o cuidar do cuidador” no contexto da Pandemia da COVID-19.

### CONSIDERAÇÕES

É relevante resgatar a concepção inicial que faz alusão à problemática e à justificativa da pergunta norteadora, que envolveu a gestão do cuidado dos profissionais de saúde no contexto da Pandemia da COVID-19.

Ficou evidenciado o quão estressante se tornou o ambiente de trabalho para os profissionais de saúde no cenário pandêmico e como os aspectos tecnológicos tiveram papel relevante para redução do sofrimento da ausência do contato com a família através de contato telefônico e as videochamadas.

Os desafios das mudanças de uma assistência presencial e a mudança brusca para um isolamento social em decorrência do nível de contágio do vírus, além do temor enfrentado pelo risco de contaminação, fizeram com que os profissionais exercessem a sua capacidade de resiliência e adaptação a situações extremas.

A Pandemia exigiu novas estratégias de cuidado de âmbito individual e coletivo para enfrentamento da crise sanitária e humanitária, na qual se destacam os projetos de qualificação e treinamento na modalidade *on-line*.

Por fim, a gestão do cuidado dos profissionais de saúde no contexto da COVID-19 ganha destaque pelas diferentes experiências vivenciadas decorrentes dos desafios que a Pandemia impôs a cada profissional no contexto individual e coletivo.



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

A Pandemia do novo Coronavírus evidencia a reflexão sobre conceitos por muitos esquecidos como compaixão, empatia, resiliência, ética, trabalho em equipe, humanização e reconhecimento profissional para os trabalhadores da saúde.

### REFERÊNCIAS

1. Organização Pan-Americana de Saúde. Organização Mundial da Saúde. Folha informativa COVID-19 - Escritório da OPAS e da OMS no Brasil. Brasília: OPAS/OMS; 2021.
2. Raiol RA. Praticar exercícios físicos é fundamental para a saúde física e mental durante a Pandemia da COVID-19. *Braz. J. Hea. Rev. Curitiba*. 2020 mar./apr.;3(2):2804-2813.
3. Varshney M, Parel JT, Raizada N, Sarin SK. Initial psychological impact of COVID-19 and its correlates in Indian Community: An *on-line* (FEEL-COVID) survey. *PLoS ONE*. 2020;15(5): e0233874. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0233874>.
4. Bohlken J, Schömig F, Lemke MR, Pumberger M, Riedel-Heller SG. COVID-19 Pandemic: Stress experience of healthcare workers - a short current review. *Psychiatrische Praxis*. 2020;47(4):190–197. <https://doi.org/10.1055/a-1159-5551>.
5. Lai S, Farnham A, Ruktanonchai NW, Tatem AJ. Measuring mobility, disease connectivity and individual risk: a review of using mobile phone data and mHealth for travel medicine. *Journal of Travel Medicine*. 2019;26. doi: 10.1093/jtm/taz019
6. Cecilio Luiz Carlos Oliveira Apontamentos teórico-conceituais sobre processos avaliativos considerando as múltiplas dimensões da gestão do cuidado em saúde. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação [on-line]*. 2011;15(37): 589-599. [Acessado em 26 de setembro de 2022]; Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1414-32832011000200021>.
7. Oliveira HS, DA Silva AR, Barbosa AS, Ramos I de O, Studart RMB. Desafios da Enfermagem em uma unidade de transplantes ante a COVID-19. *Revista SOBECC*. 2020;25(4):219–226. DOI: 10.5327/Z1414-4425202000040005. Disponível em: <https://revista.sobecc.org.br/sobecc/article/view/657>. Acesso em 27 set. 2022.
8. Silva LFD, Cursino EG, Brandão EDS, Góes FGB, Depiant JRB, Silva LJD, AGUIAR RCB. The therapeutic itinerary of health workers diagnosed with COVID-19. *Rev Lat Am Enfermagem*. 2021 Apr 9;29:e3413. doi: 10.1590/1518-8345.4691.3413. PMID: 33852685; PMCID: PMC8040779.
9. Jackson Fiho, José Marçal et al. A saúde do trabalhador e o enfrentamento da COVID-19. *Revista Brasileira de Saúde Ocupacional [on-line]*. 2020;45:e14 [Acessado em 27 de setembro de 2022]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/2317-6369ED0000120>.
10. Alyahya Saad A, Al-Mansour Khalid A, Alkohaiz Mohammed A, Almalki Mansour A, Association between role conflict and ambiguity and stress among nurses in primary health care centers in Saudi Arabia during the coronavirus disease 2019 pandemic: A cross-sectional study. *Medicine*. September 17 2021;100(37):e27294 doi: 10.1097/MD.00000000000027294
11. Hantoushzadeh, S., Bagheri, M., Amjadi, M.A. *et al.*, Experiências de profissionais de saúde sobre cuidados de gravidez e parto durante a Pandemia COVID-19 no Irã: um estudo fenomenológico. *BMC Gravidez Parto* 21. 670 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12884-021-04148-y>



## RECIMA21 - REVISTA CIENTÍFICA MULTIDISCIPLINAR ISSN 2675-6218

GESTÃO DO CUIDADO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E PSICOSSOCIAL NO CONTEXTO DA COVID-19: UMA REVISÃO DE ESCOPO  
Benedita Lopes Fernandes Eleutério, Maria Salete Bessa Jorge

12. Aromataris E, Munn ZJBI. Manual for Evidence Synthesis. JBI. Baughman AW, Renton M, Wehbi NK et al. Building community and resilienc in Massachusetts nursing homes during the COVID-19 Pandemia. J Am Geriatr Soc. 2021;69(10):2716-2721. <https://doi.org/10.1111/jgs.17389>
13. Feeley T, ffrench-O'Carroll R, Tan MH. et al. Modelo de estresse ocupacional entre a equipe de cuidados críticos pediátricos e adultos durante a Pandemia COVID-19. Int Arch Occup Environ Health. 2021;94:1721-1737.
14. Al Ghafri T, Al Ajmi F, Anwar H, et al. As Experiências e Percepções dos Profissionais de Saúde Durante a Pandemia COVID-19 em Mascate, Omã: Um Estudo Qualitativo. O Stata Journal. 2020;11:650-657. doi:10.1177/1536867X1800111
15. Dal'Bosco Eduardo Bassani et al. Mental health of nursing in coping with COVID-19 at a regional university hospital. Revista Brasileira de Enfermagem [on-line]. 2020;73(suppl 2). [Acessado em 27 de setembro de 2022], e20200434. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2020-0434>.
16. Wang C, Horby PW, Hayden FG, Gao GF. A novel coronavirus outbreak of global health concern. Lancet. 2020. doi: 10.1016/S0140-6736(20)30185-9
17. Sockalingam Sanjeev MD, Rajaratnam Thiyake, Zhou Carrol, Serhal Eva et al. Construindo capacidade de saúde mental: explorando o papel da expertise adaptativa no modelo de aprendizagem virtual ECHO. Revista de Educação Continuada nas Profissões da Saúde: Primavera. 2021;41:104-110 doi: 10.1097/CEH.0000000000000349
18. Michael Hawkins, Sanjeev Sockalingam, Sarah Bonato, Thiyake Rajaratnam, Mithunan Ravindran, Paula Gosse, Kathleen Ann Sheehan. A rapid review of the pathoetiology, presentation, and management of delirium in adults with COVID-19, Journal of Psychosomatic Research. 2021;114:110350. ISSN 0022-3999, <https://doi.org/10.1016/j.jpsychores.2020.110350>.
19. Kostovich Carol Toliuszis, Clementi Pamela S. Nursing Presence: Putting the Art of Nursing Back Into Hospital Orientation. Journal for Nurses in Professional Development: March/April 2014;30(2):70-75 doi: 10.1097/NND.0000000000000045
20. Belarmino ADC, Rodrigues MENG, Anjos SJSBD, Ferreira Júnior AR. Collaborative practices from health care teams to face the COVID-19 Pandemic. Rev Bras Enferm. 2020 Oct 26;73(suppl 2):e20200470. English, Portuguese. doi: 10.1590/0034-7167-2020-0470. PMID: 33111780.
21. Bezerra ACV et al. Fatores associados ao comportamento da população durante o isolamento social na pandemia de COVID-19. Ciência & Saúde Coletiva [online]. 2020;25(Suppl 1): 2411-2421. [Acessado 25 Outubro 2022]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1413-81232020256.1.10792020>.
22. Silva Wagner Ramedlav de Santana et al. A gestão do cuidado em uma unidade básica de saúde no contexto da Pandemia da COVID-19. Trabalho, Educação e Saúde [on-line]. 2021;19: e00330161. [Acessado em 27 de setembro de 2022]. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/1981-7746-sol00330>.
23. Geremia DS, Vendruscolo C, Celuppi IC, Adamy EK, Toso BRGO, Souza JB. 200 Years of Florence and the challenges of nursing practices management in the COVID-19 Pandemic. Rev Lat Am Enfermagem. 2020 sep 7;28:e3358. doi: 10.1590/1518-8345.4576.3358.