

# COVID-19

## PERGUNTAS FREQUENTES PARA A GESTÃO DE TRABALHADORES DA SAÚDE EM RESPOSTA À COVID-19, 7 DE MAIO DE 2020

### INTRODUÇÃO

Para abordar a pandemia causada pelo novo coronavírus (COVID-19), os países e as instituições de saúde devem ter capacidade de responder com recursos humanos em quantidade suficiente, e que possuam as habilidades e qualificações necessárias para atender às necessidades da população, de maneira rápida, relevante, eficiente e efetiva.

A gestão efetiva dos recursos humanos permitirá que os sistemas de saúde respondam de forma rápida, melhorem os resultados dos cuidados, racionalizem o uso dos recursos e reduzam o estresse na equipe.

A pandemia de COVID-19 traz desafios à garantia de disponibilidade de profissionais da saúde em áreas de alta demanda com as capacidades necessárias para responder adequadamente ao aumento na demanda e expansão de serviços, bem como à possível redução no pessoal disponível devido a doença, situações de risco, e problemas familiares e pessoais, entre outras.

O planejamento de recursos humanos é essencial para assegurar o preparo para a resposta, melhorar a capacidade de atendimento a picos de demanda e garantir um número suficiente de trabalhadores da saúde que sejam mais eficientes e produtivos, proporcionando-lhes treinamento, proteção, direitos, reconhecimento e ferramentas necessários para que desempenhem suas funções.

Para planejar de forma adequada, as seguintes áreas devem ser priorizadas:

1. Proteger as equipes de saúde e os funcionários de apoio nas instituições de saúde.
2. Estabelecer um processo para prever as necessidades de recrutamento de trabalhadores e a possível mobilização de recursos humanos.
3. Ativar ou fortalecer a rede de serviços de saúde, comunicação e participação comunitária nos países.

O objetivo deste documento é facilitar o acesso rápido a documentação, diretrizes e recursos disponíveis para algumas perguntas frequentes referentes à gestão de recursos humanos em saúde em resposta à COVID-19 para os colaboradores da OPAS. A lista de perguntas não é exaustiva e mais informações serão acrescentadas à medida que a situação evoluir. Alguns recursos são repetidos em mais de uma pergunta com base em sua relevância na resposta à pergunta.

# COVID-19

## INFORMAÇÕES GERAIS PARA OS TRABALHADORES DA SAÚDE

Os seguintes *sites* contêm informações gerais e materiais de treinamento úteis para os trabalhadores da saúde. Sugerimos que consulte esses *sites* com frequência, pois as informações estão sendo constantemente atualizadas à medida que se tornam disponíveis.

### Organização Mundial da Saúde (OMS):

- Página principal da OMS sobre a COVID-19: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>
- Orientação para trabalhadores da saúde: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/health-workers>
- Rede de informações EPI-WIN da OMS para a epidemia:
  - <https://www.who.int/teams/risk-communication> (página principal)
  - <https://www.who.int/teams/risk-communication/health-sector> (página do setor da saúde)Note que algumas das informações são iguais às da página principal da OMS sobre a COVID-19.
- Cursos virtuais (autoaprendizagem): <https://openwho.org/channels/covid-19>

### Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS):

- Página principal: Inclui informações gerais e *links* para materiais de treinamento no Campus Virtual de Saúde Pública: <https://www.paho.org/en/topics/coronavirus-infections/coronavirus-disease-covid-19>
- Documentos Técnicos – Doença Causada pelo Novo Coronavírus (COVID-19): <https://www.paho.org/en/technical-documents-coronavirus-disease-covid-19>

### United States Centers for Disease Control and Prevention [Centros para Controle e Prevenção de Doenças dos Estados Unidos] (CDC):

- Informações para profissionais da saúde (note que embora parte dessas informações possa estar disponível, são específicas para os Estados Unidos e talvez não se apliquem ao contexto nacional ou local): <https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/index.html>

## 1. PROTEÇÃO AOS PROFISSIONAIS DA SAÚDE E PESSOAL DE APOIO

### 1.

P. Que medidas de proteção e cuidado (autocuidado) são recomendadas para proteger os trabalhadores da saúde?

R. A Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) publicaram diretrizes para o cuidado dos trabalhadores da saúde. Algumas destas diretrizes foram selecionadas abaixo:

- Coronavirus disease (COVID-19) technical guidance: Infection prevention and control / WASH [Orientação técnica para a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19): Prevenção e controle de infecções / WASH]:  
Inclui orientação técnica geral sobre prevenção e controle de infecções (PCI) e gestão da água, saneamento, higiene e resíduos. Informações úteis para os trabalhadores da saúde e de serviços de saúde em geral.

# COVID-19

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/infection-prevention-and-control>

- Recursos essenciais elaborados pela OMS, especialmente para os trabalhadores da saúde. Guidance for health workers [**Orientação para os trabalhadores da saúde**] Este *site* inclui orientação sobre equipamento de proteção individual (EPI), máscaras, e outras publicações e orientações técnicas para os trabalhadores da saúde. Recomendamos que você visite a todos os *links* deste *site*.

<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/health-workers>

Destacamos a seguinte orientação técnica para os trabalhadores da saúde.

- Infection prevention and control during health care when novel coronavirus (nCoV) infection is suspected [**Prevenção e controle de infecções durante o cuidado à saúde quando há suspeita de infecção pelo novo coronavírus**] Orientação provisória de 19 de março de 2020. Orientação sobre estratégias de prevenção e controle de infecções (PCI) em caso de suspeita de COVID-19. Esta é a primeira edição e a OMS atualizará essas recomendações à medida que mais informações se tornarem disponíveis.  
[https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected-20200125](https://www.who.int/publications-detail/infection-prevention-and-control-during-health-care-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected-20200125)
  - Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease (COVID-19) [**Uso racional de equipamento de proteção individual para a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19)**], 19 de março de 2020. Resumo da OMS com recomendações para o uso racional do equipamento de proteção individual (EPI) em contexto de cuidado à saúde e na comunidade, incluindo a movimentação de cargas. Esse documento é destinado aos envolvidos na distribuição e gestão de EPIs, autoridades de saúde pública e indivíduos em contextos de cuidado à saúde e na comunidade que entendem quando o uso do EPI é mais apropriado.  
[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331498/WHO-2019-nCoV-IPCPE\\_use-2020.2-eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331498/WHO-2019-nCoV-IPCPE_use-2020.2-eng.pdf)
  - Advice on the use of masks in the context of COVID-19 [**Orientação sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19**], 6 de abril de 2020. Este documento dá orientações rápidas sobre o uso de máscaras cirúrgicas nas comunidades durante a assistência domiciliar e em serviços de saúde em regiões que têm casos relatados da COVID-19. É destinado a indivíduos na comunidade, profissionais de saúde pública e de prevenção e controle de infecções (PCI), administradores da saúde, trabalhadores da saúde e trabalhadores da saúde comunitária.  
[https://www.who.int/publications-detail/advice-on-the-use-of-masks-in-the-community-during-home-care-and-in-healthcare-settings-in-the-context-of-the-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)-outbreak](https://www.who.int/publications-detail/advice-on-the-use-of-masks-in-the-community-during-home-care-and-in-healthcare-settings-in-the-context-of-the-novel-coronavirus-(2019-ncov)-outbreak)
- Q&A on infection prevention and control for health care workers caring for patients with suspected or confirmed COVID-19 [**Perguntas & Respostas sobre prevenção e controle de infecções para**

# COVID-19

**trabalhadores da saúde que cuidam de pacientes com suspeita ou confirmação da COVID-19]**, 31 de março de 2020.

Respostas a algumas dúvidas frequentes de trabalhadores da saúde e instituições. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-on-infection-prevention-and-control-for-health-care-workers-caring-for-patients-with-suspected-or-confirmed-2019-ncov>.

- Clinical management of severe acute respiratory infection when novel coronavirus (2019-nCoV) infection is suspected [**Tratamento clínico da infecção respiratória aguda grave quando há suspeita de infecção pelo novo coronavírus**] Orientação provisória de 13 de março de 2020. Documento para os clínicos que cuidam de pacientes adultos e pediátricos internados com infecção respiratória aguda grave quando há suspeita de infecção pelo novo coronavírus. Seu objetivo não é substituir o juízo clínico ou consulta com especialista, mas sim reforçar o tratamento clínico desses pacientes e fornecer orientação atualizada. As melhores práticas para infecção respiratória aguda grave e tratamento de suporte otimizado para pacientes graves são essenciais.  
[https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-is-suspected](https://www.who.int/publications-detail/clinical-management-of-severe-acute-respiratory-infection-when-novel-coronavirus-(ncov)-infection-is-suspected).

## Cursos de acesso aberto através da OMS:

- ePROTECT Respiratory Infections (EN) [ePROTECT Infecções Respiratórias (em inglês)]  
Este curso dá uma introdução geral sobre as infecções respiratórias agudas e medidas básicas de higiene para a proteção contra infecção. *Duração: 2 horas.*  
<https://openwho.org/courses/eprotect-acute-respiratory-infections>
- Emerging Respiratory Viruses, Including COVID-19: Methods for Detection, Prevention, Response, and Control [**Vírus Respiratórios Emergentes, Incluindo o vírus que causa COVID-19: Métodos para a Detecção, Prevenção, Resposta e Controle**]  
Esse curso dá uma introdução geral sobre os vírus respiratórios emergentes, incluindo o novo coronavírus. Inclui a natureza dos vírus respiratórios emergentes, como detectar e avaliar um surto, estratégias de prevenção e controle de surtos causados por novos vírus respiratórios. O curso inclui um módulo sobre as estratégias para comunicar o risco e envolver as comunidades na detecção, prevenção e resposta ao surgimento de um novo vírus respiratório. *Duração: 3 horas.*  
<https://openwho.org/courses/introduction-to-ncov>
- Infection Prevention and Control (IPC) for Novel Coronavirus (COVID-19) [**Prevenção e Controle de Infecções (PCI) para o Novo Coronavírus**]  
Esse curso fornece informações sobre as instituições que devem estar preparadas para responder a casos de vírus respiratório emergente como o vírus que causa a COVID-19, como identificar um caso e como implantar medidas de PCI para garantir que não haja transmissão para trabalhadores da saúde, pacientes e outros na unidade de saúde. Esse treinamento destina-se a trabalhadores da saúde e profissionais de saúde pública, já que seu foco é a prevenção e controle de infecções. *Duração: 1 hora.*  
<https://openwho.org/courses/COVID-19-IPC-EN>
- Clinical Care Severe Acute Respiratory Infection [**Tratamento Clínico de Infecção Respiratória Aguda Grave**]

# COVID-19

Curso sobre o tratamento clínico de pacientes com infecção respiratória aguda grave. Destina-se a clínicos que trabalham em unidades de terapia intensiva (UTIs) em países de baixa e média renda e que estão tratando de pacientes adultos e pediátricos com formas graves de infecção respiratória aguda, incluindo pneumonia grave, síndrome da angústia respiratória aguda (SARA), sepsis e choque séptico. Fornece orientações práticas para os profissionais da saúde envolvidos no tratamento clínico durante surtos de infecção em humanos pelo vírus da influenza (sazonal) causados pelo vírus da influenza aviária (H5N1, H7N9), MERS-CoV, COVID-19 ou outras epidemias por vírus respiratórios emergentes. *Duração: 10 horas*

<https://openwho.org/courses/severe-acute-respiratory-infection>

- COVID-19: Operational Planning Guidelines and COVID-19 Partners Platform to support country preparedness and response [**COVID-19: Diretrizes de Planejamento Operacional e Plataforma de Parceiros para a COVID-19 para apoiar a preparação e resposta dos países**]  
Esse pacote educacional com três módulos introduz o contexto para a necessidade de um plano de resposta global coordenado para o surto da COVID-19. Dá a orientação necessária para a implantação das Operational Planning Guidelines to Support Country Preparedness and Response. [Diretrizes para o Planejamento Operacional para Apoiar a Preparação e Resposta dos Países]  
Essas diretrizes de planejamento descrevem os passos e ações prioritárias que devem ser incluídos nos planos de preparação e resposta dos países nas principais áreas de preparação e resposta em saúde pública. Isso está alinhado com o documento já publicado COVID-19 Strategic Preparedness and Response Plan (SPRP) [Plano Estratégico de Resposta e Preparação para a COVID-19]. Ao final desse curso, os planejadores líderes e parceiros relevantes nomeados para a Equipe das Nações Unidas no País devem ser capazes de avaliar e preencher as lacunas de capacidade para responder ao surto da COVID-19.

<https://openwho.org/courses/UNCT-COVID19-preparedness-and-response-EN>

## 2.

P. **Quais cuidados (autocuidado) e medidas de proteção são recomendados para outros indivíduos envolvidos na resposta à COVID-19 (pessoal administrativo, equipes de limpeza, atendentes, motoristas, etc.)?**

R. Dependendo das funções que as pessoas de suporte desempenham e de seu nível de exposição, devem ter conhecimento e competências para cuidar de si e de outras pessoas ao redor. Devem procurar informações nas diretrizes técnicas, que incluem recomendações gerais para autocuidado que podem ser encontradas na seguinte página da Web da OMS:

- Country & Technical Guidance - Coronavirus disease (COVID-19) [**Orientação Técnica & Para os Países - Doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19)**]

<https://www.who.int/en/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance>

## 3.

P. **Quais são as recomendações sobre os equipamentos de proteção individual (EPIs)?**

R. Os seguintes recursos estão disponíveis:

- Rational use of personal protective equipment for coronavirus disease (COVID-19) [**Uso racional de equipamento de proteção individual para a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19)**]  
Esse documento resume as recomendações da OMS para o uso racional do equipamento de proteção individual (EPI) em contextos de cuidado à saúde e na comunidade, incluindo a

# COVID-19

movimentação de cargas. Esse documento destina-se aos envolvidos na distribuição e gestão de EPIs, autoridades de saúde pública e indivíduos em contextos de cuidados à saúde e na comunidade que entendem quando o uso do EPI é mais apropriado.

[https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331498/WHO-2019-nCoV-IPCPPE\\_use-2020.2-eng.pdf](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/331498/WHO-2019-nCoV-IPCPPE_use-2020.2-eng.pdf).

- **Advice on the use of masks in the context of COVID-19 [Orientação sobre o uso de máscaras no contexto da COVID-19]**, 6 de abril de 2020.

Esse documento dá orientações rápidas sobre o uso de máscaras cirúrgicas nas comunidades durante a assistência domiciliar e em serviços de saúde em regiões que têm casos relatados de COVID-19. Destina-se a indivíduos na comunidade, profissionais de saúde pública e de prevenção e controle de infecções (PCI), administradores da saúde, trabalhadores da saúde e trabalhadores da saúde comunitária.

[https://www.who.int/publications-detail/advice-on-the-use-of-masks-in-the-community-during-home-care-and-in-healthcare-settings-in-the-context-of-the-novel-coronavirus-\(2019-ncov\)-outbreak](https://www.who.int/publications-detail/advice-on-the-use-of-masks-in-the-community-during-home-care-and-in-healthcare-settings-in-the-context-of-the-novel-coronavirus-(2019-ncov)-outbreak)

#### 4.

**P. Quais são algumas das considerações básicas relacionadas à capacitação e aprimoramento de habilidades para os trabalhadores da saúde que atendem pacientes com COVID-19?**

R. As instituições devem garantir o seguinte em relação à capacitação dos trabalhadores da saúde:

- Garantir que toda a força de trabalho em saúde em serviços comunitários e hospitalares receba treinamento apropriado sobre a COVID-19 (*on-line* ou em locais designados para treinamento na comunidade).
- Elaborar e adotar um plano de capacitação referente à COVID-19, incluindo a elaboração de dispositivos para capacitação continuada e atualização de habilidades e competências conforme o necessário.
- Garantir que toda a força de trabalho em saúde seja capacitada e atualizada no Atendimento Emergencial Básico da OMS.
- Iniciar mecanismos de capacitação rápida e instruções de trabalho para as principais funções, incluindo diagnóstico, triagem, tratamento clínico e prevenção e controle essencial de infecções.
- Disponibilizar aos trabalhadores o acesso a cursos já existentes na internet sobre a COVID-19, incluindo cursos abertos no Campus Virtual de Saúde Pública da OMS e OPAS.
- Mobilizar estruturas e capacidade de supervisão adequadas e com o apoio necessário para reforçar e apoiar o conhecimento e habilidades adquiridos rapidamente. Criar sistemas para monitorar e garantir a aquisição e aplicação (prática) adequada do conhecimento, habilidades e competências necessários para responder à COVID-19.

#### 5.

**P. Quais são os direitos, papéis e responsabilidades dos trabalhadores da saúde?**

# COVID-19

R. Estão descritos no seguinte documento: *Corona Virus Disease (COVID-19) Outbreak: Rights, roles and responsibilities of health workers, including key considerations for occupational safety and health* [Surto da Doença Causada pelo Novo Coronavírus (COVID-19): direitos, papéis e responsabilidades dos trabalhadores da saúde, incluindo as principais considerações para segurança e saúde ocupacional]

- [https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-rights-roles-respon-hw-covid-19.pdf?sfvrsn=bcabd401\\_0](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/who-rights-roles-respon-hw-covid-19.pdf?sfvrsn=bcabd401_0)

6.

P. Quais informações existem para abordar as questões de saúde mental (estresse, *burnout* e outras considerações) entre aqueles envolvidos na resposta à epidemia (trabalhadores da saúde e de outras áreas)?

R. Os seguintes recursos estão disponíveis:

- Interim Briefing Note Addressing Mental Health and Psychosocial Aspects of COVID-19 Outbreak *Interagency Standing Committee – IASC Reference group for mental health and psychosocial support in emergency settings*. [**Comunicado provisório Sobre Saúde Mental e Aspectos Psicossociais do Surto de COVID-19** – Comitê Permanente Interagencial – IASC Grupo de referência para saúde mental e apoio psicossocial em contextos de emergência]. Esse comunicado trata de considerações fundamentais sobre saúde mental e apoio psicossocial em relação ao surto da COVID-19.  
<https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/interim-briefing>
- Mental Health Considerations during COVID-19 Outbreak [**Considerações de Saúde Mental durante o Surto de COVID-19**], 18 de março de 2020  
Esse documento foi elaborado pelo Departamento de Saúde Mental da OMS com o apoio para o bem-estar mental e psicológico durante o surto da COVID-19.  
[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af\\_2](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/mental-health-considerations.pdf?sfvrsn=6d3578af_2)
- Os cursos gratuitos disponíveis no Campus Virtual de Saúde Pública da OPAS incluem: Psychological first aid (PFA) in disaster management in the Caribbean – 2019, [Primeiros Socorros Psicológicos (PSP) na gestão de desastres no Caribe - 2019] <https://cursospaies.campusvirtualsp.org/enrol/index.php?id=488>

7.

P. Quais procedimentos deveriam ser estabelecidos nas instituições de saúde para o seguimento e controle dos trabalhadores da saúde expostos ao COVID-19?

R. A instituição deve estabelecer um sistema para seguimento e controle dos trabalhadores expostos à COVID-19. As seguintes ferramentas estão disponíveis.

- Care for health workers exposed to the new coronavirus (COVID-19) in health facilities [**Assistência aos trabalhadores da saúde expostos ao novo coronavírus (COVID-19) em unidades de saúde**] Desenvolvida pela OPAS, essa ferramenta apresenta diretrizes para prestar assistência aos trabalhadores da saúde expostos ao novo coronavírus em unidades de saúde e para a gestão

# COVID-19

da exposição ocupacional ao vírus. A ferramenta ajudará a determinar o risco de infecção dos profissionais da saúde que foram expostos a um paciente com a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19) e orientará as decisões sobre as ações apropriadas, além de dar recomendações para a gestão apropriada desses profissionais da saúde de acordo com o risco de infecção.

<https://www.paho.org/en/documents/care-health-workers-exposed-new-coronavirus-covid-19-health-facilities>

- A ferramenta Health workers exposure risk assessment and management in the context of COVID-19 virus [**Avaliação de risco de exposição e gestão dos trabalhadores da saúde no contexto do vírus da COVID-19**] é destinada a unidades de saúde que já trataram ou internaram pacientes com COVID-19; ela deve ser preenchida por todos os trabalhadores da saúde que foram expostos a um paciente com confirmação de COVID-19 em uma unidade de saúde. Ela ajudará a determinar o risco de infecção por COVID-19 de todos os trabalhadores da saúde que foram expostos ao paciente com COVID-19, dando recomendações para a gestão apropriada desses trabalhadores da saúde de acordo com seu risco de infecção. A versão mais recente da ferramenta, modelo de dados e dicionário de dados podem ser acessados em: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/health-workers>.

## 2. RECRUTAMENTO, MOBILIDADE E EXPANSÃO DE RECURSOS HUMANOS EM SAÚDE (CAPACIDADE PARA PICOS DE DEMANDA DE ATENDIMENTO)

8.

**P. Quais recursos humanos em saúde são necessários para responder à pandemia da COVID-19?**

R. O número, perfis e funções variarão conforme as características das situações de saúde e dos sistemas de saúde de cada país.

A OPAS e a OMS desenvolveram ferramentas de modelagem para o cálculo geral das necessidades de acordo com diferentes cenários da COVID-19 no país. Elas podem ser utilizadas para identificar tarefas críticas e tempos de execução, combinados com contexto epidemiológico e dados populacionais, para modelar o número necessário de trabalhadores da saúde. Estimation tool for hospital beds and health human resources for the response to COVID-19 [**Ferramenta de estimativa de leitos hospitalares e recursos humanos em saúde em resposta à COVID-19**]

- Essa ferramenta foi desenvolvida pela OPAS e encontra-se disponível a todos os consultores da OPAS em sistemas e e serviços de saúde na região. O treinamento pode ser agendado conforme a necessidade.

Além disso, sugerimos que consulte o seguinte *site*, documentos e módulos educacionais da OMS:

- **Calculadoras de pico de demanda da OMS**  
Para medir a necessidade de insumos/equipamentos e números de trabalhadores da saúde necessários durante a pandemia de COVID-19, a OMS desenvolveu um conjunto de calculadoras de pico de demanda de uso gratuito – uma para insumos e duas para força de trabalho em saúde. Todas as ferramentas utilizam os mesmos pressupostos epidemiológicos básicos e classificam a força de trabalho em saúde usando os códigos da Classificação Internacional Uniforme de Ocupações da Organização Internacional do Trabalho, mas seus resultados são propositalmente



# COVID-19

diferentes devido a seu foco primário. As duas primeiras ferramentas descritas abaixo ajudarão os países a visualizar e estimar a força de trabalho em saúde necessária para o tratamento agudo e intensivo durante a pandemia, e projetar quando ocorrerá o pico do surto e qual será sua gravidade. As três ferramentas estão disponíveis no *site*: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/covid-19-critical-items>.

- **Health Workforce Estimator [Estimador da Força de Trabalho em Saúde]**  
O Estimador da Força de Trabalho em Saúde auxiliará os países a estimar o número de trabalhadores da saúde necessários com base nos números projetados de pacientes moderados, graves e críticos por dia. Esse entendimento da carga de trabalho potencial devido à COVID-19 também permitirá que os países antecipem e atendam melhor as necessidades de atenção à saúde mental dos trabalhadores da saúde. Além disso, ajudará os gestores de serviços de saúde a calcular a quantidade de equipamentos de proteção individual e de outros recursos necessários para proteger a saúde física dos funcionários.  
<https://euro.sharefile.com/share/view/s1df028894aa49abb>
- **Adaptt Planning Support Tool [Ferramenta de Apoio ao Planejamento Adaptt]**  
A Ferramenta de Apoio ao Planejamento Adaptt, que é destinada aos formuladores de políticas e planejadores sênior, concentra-se no planejamento para os picos de demanda por atendimento. Ela ajuda os usuários a estimar o número de leitos necessários para o tratamento de casos moderados, graves e críticos; as datas de previsão de falta de leitos; e detalhamento dos recursos humanos necessários. <https://euro.sharefile.com/share/view/scef08a92a9d43b68>
- **Essential Supplies Forecasting Tool (ESFT) [Ferramenta de Previsão de Suprimentos Essenciais (ESFT)]**  
A Ferramenta de Previsão de Suprimentos Essenciais (ESFT) tem por objetivo ajudar os governos, parceiros e outras partes interessadas a estimar as possíveis necessidades de suprimentos essenciais, incluindo equipamentos, medicamentos, leitos de internação e testes. Embora o foco seja em suprimentos, a ferramenta também fornece outras informações sobre os casos de COVID-19 e as necessidades de força de trabalho em saúde em um formato consolidado.  
<http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov-technical-guidance/coronavirus-disease-covid-19-outbreak-technical-guidance-europe/strengthening-the-health-system-response-to-covid-19/surge-planning-tools/essential-supplies-forecasting-tool-esft>
- **Coronavirus disease (COVID-19) technical guidance: country readiness [Orientação técnica para a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19): prontidão do país]** <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/country-readiness>
- **Operational planning guidelines to support country preparedness and response [Diretrizes de planejamento operacional para apoiar a preparação e resposta dos países]**  
Esse documento fornece uma orientação prática para as equipes locais das Nações Unidas nos países e parceiros para elaborar um plano de respostas e preparação para o país a fim de dar apoio imediato aos governos nacionais para que possam se preparar e responder à COVID-19. Essa orientação descreve os passos e ações prioritários que devem ser incluídos neste plano

# COVID-19

nas principais áreas de preparação e resposta em saúde pública. Embora não seja específica aos trabalhadores da saúde, essa orientação aborda algumas destas questões.

[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-sprp-unct-guidelines.pdf?sfvrsn=81ff43d8\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-sprp-unct-guidelines.pdf?sfvrsn=81ff43d8_4)

- National capacities review tool for a novel coronavirus (nCoV) [**Ferramenta de revisão das capacidades nacionais para o novo coronavírus**]

O objetivo dessa ferramenta é entender melhor as capacidades existentes na área de detecção e resposta ao novo coronavírus que é zoonótico e causa doença respiratória. Essas informações ajudarão as autoridades nacionais a: i) identificar as principais lacunas; ii) realizar avaliações de risco; e iii) planejar investigações, resposta, e ações de controle adicionais. Embora não seja específica para trabalhadores da saúde, a ferramenta ajuda a identificar algumas das necessidades relacionadas a eles. A ferramenta foi desenvolvida considerando-se outros coronavírus, como o SARS-CoV e MERS-CoV e em consulta com os Estados Membros.

<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/national-capacities-review-tool-for-a-novel-coronavirus-ncov.pdf>

- E-learning: Planning Guidelines and COVID-19 [**Aprendizagem eletrônica (E-learning): Diretrizes de Planejamento e COVID-19**]

A OMS elaborou esses módulos de aprendizagem para serem usados com as Operational planning guidelines to support country preparedness and response [Diretrizes de planejamento operacional para apoiar a preparação e resposta dos países]. *Duração: 3 horas*

<https://openwho.org/courses/UNCT-COVID19-preparedness-and-response-EN>

9.

**P. Como posso elaborar um registro ou lista de profissionais da saúde para atender as necessidades de assistência à saúde de pacientes com COVID-19 nos serviços de saúde? (local, disponibilidade, perfis e áreas de conhecimento)?**

R. É importante conseguir mapear as necessidades de disponibilidade de trabalhadores da saúde (incluindo o perfil, nível de assistência, tarefas críticas) em seu país de acordo com os cenários de transmissão, utilizando as ferramentas disponibilizadas pela OPAS, OMS, e/ou outras fontes confiáveis. Na medida do possível, essas informações devem ser organizadas de acordo com o perfil, especialidade, formação, estado atual (na ativa, aposentado, etc.), dados demográficos (sexo, idade), local e disponibilidade potencial. Isso permitirá a identificação de candidatos qualificados e o recrutamento potencial de mais trabalhadores da saúde. As fontes potenciais das informações citadas acima são bancos de dados, cadastros e registros de certificação de recursos humanos em saúde, associações de classe, etc.

Seria útil criar um cadastro ou banco de dados centralizado de toda a força de trabalho em saúde disponível de acordo com o nível de assistência no respectivo nível (municipal/distrital/bairro, provincial/estadual, regional, nacional) e designar uma função/um responsável para atualizar as informações de contato e a capacidade potencial de serviços de saúde de todas as pessoas dispostas e capazes de prestar esses serviços.

10.

**P. Quantos trabalhadores da saúde e quais categorias são necessários para expandir os serviços de saúde?**

# COVID-19

R. O número, perfis e funções dos trabalhadores da saúde necessários irão variar conforme as características da situação sanitária e do sistema de saúde em cada país.

A OPAS e a OMS desenvolveram ferramentas de modelagem para o cálculo geral das necessidades de acordo com diferentes cenários da COVID-19 no país. Elas podem ser utilizadas para identificar tarefas críticas e tempos de execução, combinados com contexto epidemiológico e dados populacionais, para modelar o número necessário de trabalhadores da saúde.

- Estimation tool for hospital beds and health human resources for the response to COVID-19 **[Ferramenta de estimativa para leitos hospitalares e recursos humanos em saúde em resposta à COVID-19]** Essa ferramenta foi desenvolvida pela OPAS e encontra-se disponível a todos os sistemas de saúde da OPAS e consultores de serviços na região. O treinamento pode ser agendado conforme a necessidade.

Além disso, sugerimos que consulte o seguinte *site*, documentos e módulos de aprendizagem da OMS:

- WHO surge calculators **[Calculadoras de pico de demanda da OMS]**  
Para medir a necessidade de insumos/equipamentos e números de trabalhadores da saúde necessários durante a pandemia de COVID-19, a OMS desenvolveu um conjunto de calculadoras de pico de demanda de atendimento de uso gratuito – uma para insumos e duas para força de trabalho em saúde. Todas as ferramentas utilizam os mesmos pressupostos epidemiológicos básicos e classificam a força de trabalho em saúde usando os códigos da Classificação Internacional Uniforme de Ocupações da Organização Internacional do Trabalho, mas seus resultados são propositalmente diferentes devido a seu foco primário. As duas primeiras ferramentas descritas abaixo ajudarão os países a visualizar e estimar a força de trabalho em saúde necessária para os cuidados agudos e intensivos durante a pandemia, e projetar o momento e gravidade do pico do surto. As três ferramentas estão disponíveis no *site*: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/covid-19-critical-items>.
- Health Workforce Estimator **[Estimador de Força da Trabalho em Saúde]**  
O Estimador da Força de Trabalho em Saúde auxiliará os países a estimar o número de trabalhadores da saúde necessários com base nos números projetados de pacientes moderados, graves e críticos por dia. Esse entendimento da carga de trabalho potencial devido à COVID-19 também permitirá que os países antecipem e atendam melhor as necessidades de atenção à saúde mental dos trabalhadores da saúde. Além disso, ajudará os gestores de serviços de saúde a calcular a quantidade de equipamentos de proteção individual e de outros recursos necessários para proteger a saúde física dos funcionários.  
<https://euro.sharefile.com/share/view/s1df028894aa49abb>
- Adaptt Planning Support Tool **[Ferramenta de Apoio ao Planejamento Adaptt]**  
A Ferramenta de Apoio ao Planejamento Adaptt, que é destinada aos formuladores de políticas e planejadores sênior, enfoca o planejamento em picos de demanda. Ela ajudará os usuários a estimar o número de leitos necessários para o tratamento de casos moderados, graves e críticos, as datas de previsão de falta de leitos e detalhamento dos recursos humanos necessários. <https://euro.sharefile.com/share/view/scef08a92a9d43b68>

# COVID-19

- **Essential Supplies Forecasting Tool (ESFT) [Ferramenta de Previsão de Suprimentos Essenciais (ESFT)]**  
A Ferramenta de Previsão de Suprimentos Essenciais (ESFT) tem por objetivo ajudar os governos, parceiros e outras partes interessadas a estimar as possíveis necessidades de suprimentos essenciais, incluindo equipamentos, medicamentos, leitos de internação e testes. Embora o foco seja em suprimentos, a ferramenta também fornece outras informações sobre os casos de COVID-19 e as necessidades da força de trabalho em saúde, incluindo os trabalhadores da saúde comunitários, em um formato consolidado.  
<http://www.euro.who.int/en/health-topics/health-emergencies/coronavirus-covid-19/novel-coronavirus-2019-ncov-technical-guidance/coronavirus-disease-covid-19-outbreak-technical-guidance-europe/strengthening-the-health-system-response-to-covid-19/surge-planning-tools/essential-supplies-forecasting-tool-esft>
- **Coronavirus disease (COVID-19) technical guidance: country readiness [Orientação técnica sobre a doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19): prontidão do país]** <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/technical-guidance/country-readiness>
- **Operational planning guidelines to support country preparedness and response [Diretrizes de planejamento operacional para apoiar o preparo e a resposta dos países]**  
Esse documento fornece uma orientação prática para as equipes locais das Nações Unidas nos países e parceiros para elaborar um plano de respostas e preparação para o país a fim de dar apoio imediato aos governos nacionais para que possam se preparar e responder à COVID-19. Essa orientação descreve os passos e ações prioritários que devem ser incluídos nesse plano nas principais áreas de preparação e resposta em saúde pública. Embora não seja específica aos trabalhadores da saúde, essa orientação aborda algumas dessas questões.  
[https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-sprp-unct-guidelines.pdf?sfvrsn=81ff43d8\\_4](https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/covid-19-sprp-unct-guidelines.pdf?sfvrsn=81ff43d8_4)
- **National capacities review tool for a novel coronavirus (nCoV) [Ferramenta de revisão das capacidades nacionais para o novo coronavírus (2019-nCoV)]**  
O objetivo desta ferramenta é entender melhor as capacidades existentes na área de detecção e resposta ao novo coronavírus que é zoonótico e causa doença respiratória. Essas informações ajudarão as autoridades nacionais a: i) identificar as principais lacunas; ii) realizar avaliações de risco; e iii) planejar investigações, resposta, e ações de controle adicionais. Embora não seja específica para trabalhadores da saúde, a ferramenta ajuda a identificar algumas das necessidades relacionadas a eles. A ferramenta foi desenvolvida considerando-se outros coronavírus, como o SARS-CoV e MERS-CoV e em consulta com os Estados Membros.  
<https://www.who.int/docs/default-source/coronaviruse/national-capacities-review-tool-for-a-novel-coronavirus-ncov.pdf>
- **E-learning: Planning guidelines and COVID-19 [Aprendizagem eletrônica (E-learning): Diretrizes de planejamento e COVID-19]**  
A OMS elaborou esses módulos de aprendizagem para serem usados com as *Operational planning guidelines to support country preparedness and response* [Diretrizes de planejamento operacional para apoiar a preparação e resposta dos países]. *Duração: 3 horas*  
<https://openwho.org/courses/UNCT-COVID19-preparedness-and-response-EN>

# COVID-19

11.

**P. Qual é o papel das equipes de saúde da família nos cenários de atenção primária em relação à COVID-19?**

R. As equipes de saúde da família têm um papel fundamental na identificação de populações vulneráveis. Considerando seu conhecimento da população em sua área de trabalho designada, elas têm informações que podem ajudar a identificar a população de risco e lhe dar apoio. Serão responsáveis por acompanhar a saúde da população para conter e controlar a infecção através de informação, educação e promoção. A composição da equipe de saúde da família deve ser avaliada de acordo com as necessidades de resposta à COVID-19.

12.

**P. Quais são as opções disponíveis para abordar as necessidades de cobrir funções de profissionais da saúde por faltas, ou para expansão dos recursos humanos (aumento de leitos ou serviços)?**

R. As autoridades nacionais devem examinar a organização geral da prestação dos cuidados para a atribuição apropriada das funções. Os trabalhadores da saúde com credenciais, habilidades para assistência de alto nível devem ser mapeados para essas funções de forma prioritária. As opções que podem ser consideradas – dependendo de situação de saúde, sistema de saúde e contexto do país – podem incluir os seguintes aspectos:

Recrutamento de mais trabalhadores da saúde: Os países talvez queiram considerar as seguintes fontes para força de trabalho em saúde temporária para atender picos de demanda e de outros serviços de saúde essenciais.

- Fazer convênios com o setor privado para utilização temporária no setor público.
- Ativar outras redes de profissionais como o corpo de saúde da reserva nacional, profissionais da saúde veteranos e militares – conforme apropriado para o contexto nacional e subnacional – técnicos em emergência médica com certificado médico de organizações não governamentais e da Federação Internacional da Cruz e do Crescente Vermelho (FICV).
- Onde apropriado, considerar a criação de vias para a capacitação acelerada e licenciamento antecipado de indivíduos formados em medicina e enfermagem.
- Empregar recém-formados que estão aguardando a residência e alunos no último ano de graduação (prática profissional ou assistência social) como pessoal de apoio em atividades na comunidade, consultas domiciliares, orientação de pacientes, coleta de dados, e exames gerais.
- Convocar trabalhadores da saúde aposentados e/ou trabalhadores da saúde que trabalham fora do setor da saúde para tarefas específicas. Por exemplo, intensivistas ou especialistas poderiam ser utilizados para dar consultas virtuais para limitar sua exposição.
- Capacitar e redefinir a função de funcionários do governo e de outros de setores fora da área da saúde e voluntários para que realizem tarefas e funções de apoio em unidades de saúde que podem estar comprometidas (por ex., administração, manutenção, segurança patrimonial da unidade, coleta de dados, atendimento em linha direta, prevenção e controle de infecções, outros serviços de apoio para funcionários e pacientes, etc.).
- Criar incentivos e medidas de apoio doméstico (por ex., viagem, creche, cuidado de familiares doentes, com deficiência ou idosos) que poderia aumentar a flexibilidade dos funcionários para trabalho em turnos.

### ***Reorganização e distribuição de funções da força de trabalho em saúde***

A carência grave de trabalhadores da saúde qualificados com competências e experiência para realizar intervenções na UTI requer que os gestores concentrem-se na organização geral das vias de prestação

# COVID-19

de cuidados para a atribuição apropriada de funções. Os trabalhadores da saúde com credenciais, habilidades e capacitação para prestação de cuidados de alto nível devem ser designados a funções de acordo com sua capacidade.

- Garantir que haja uma definição clara dos papéis e funções para cada profissional (protocolos e procedimentos).
- Redistribuir o pessoal temporariamente de regiões subnacionais e nacionais não afetadas ou menos afetadas para outros serviços de saúde, distritos ou regiões do país onde são mais necessários.
- Redistribuir o pessoal de uma área da unidade de saúde para outra ou para outras funções onde são mais necessários.
- Considerar a capacitação, redefinição de função e utilização de profissionais em diferentes capacidades (troca de tarefa):
  - Melhorar a capacidade de intensivistas pediátricos e médicos emergencistas para o tratamento de adultos para que possam dar assistência e apoio sob a supervisão de intensivistas de adultos.
  - Reorientar certas especialidades, como internistas, anestesistas, cirurgiões, enfermeiros, e outros profissionais da saúde para se encarregarem de tratamentos específicos para pacientes com a COVID-19 (intubação, ventilação, terapia respiratória, outros).
  - Redistribuir as funções entre os profissionais que não estão na primeira linha do controle da COVID-19 (terapeutas ocupacionais, otorrinolaringologistas, oftalmologistas, dermatologistas e outras especialidades) para hospitais de nível primário ou secundário para aumentar a capacidade nestas unidades para pacientes que não sejam de COVID-19.
  - Garantir a existência de profissionais da saúde para cuidar de pessoas com doenças crônicas não transmissíveis e outras doenças que não sejam a causada pelo novo coronavírus (COVID-19).
- Alocar trabalhadores da saúde com habilidades mais genéricas, trabalhadores transferidos de outros contextos de assistência à saúde, trabalhadores da saúde comunitários, socorristas comunitários, outros trabalhadores leigos, e recém-formados em medicina sob supervisão apropriada para: (1) cuidar das necessidades dos indivíduos com sintomas menos graves nas unidades de saúde, ambulatorios ou em atendimento domiciliar ou reunir todas as unidades de saúde destinadas ao isolamento de todos os casos; e/ou (2) tratar de doenças que não sejam a COVID-19.
- Avaliar modelos alternativos de assistência, incluindo a identificação de intervenções clínicas simples e de alto impacto para as quais um treinamento rápido facilitaria o compartilhamento seguro de tarefas e a ampliação do escopo da prática.
- Fortalecer as funções das equipes de saúde básica e as equipes de saúde da família para identificar populações vulneráveis e em risco e realizar contenção e controle de infecção através de informação, orientação e promoção.
- Coordenar turnos de trabalhadores da saúde para garantir uma cobertura adequada e permitir descanso suficiente para o profissional que tem trabalhado excessivamente.
- Considerar aumentar os turnos do pessoal que trabalha em tempo parcial expediente para tempo integral ou horas adicionais, considerando a saúde e segurança ocupacional para garantir atendimento de qualidade e prevenir infecção.
- Considerar as possíveis consequências da participação em múltiplos empregos pelos profissionais da saúde (número total de horas trabalhadas, risco de transferir infecção entre instituições, etc.).

# COVID-19

- Considerar o uso de plataformas pela internet ou outras de telemedicina para prestar serviços clínicos diretamente aos pacientes e dar apoio à tomada de decisão clínica de prestadores de serviços que atendam às necessidades de indivíduos com sintomas leves da COVID-19.
- Criar uma central de atendimento e/ou linha direta de emergência para responder à COVID-19. O pessoal deve ser devidamente treinado para dar orientação e responder as perguntas, preocupações e dúvidas da comunidade. Essa função pode ser assumida por estudantes universitários da área da saúde, profissionais da saúde e especialistas (na ativa ou aposentados), entre outros.

## 13.

### P. Quais são as considerações para abordar as opções descritas acima?

R. As decisões serão baseadas na situação, contexto, e experiência de cada país, bem como nas características de seu sistema de saúde. Ao examinar as opções, o país talvez queira considerar as seguintes perguntas:

- Que perfis de trabalhadores da saúde são mais necessários?
- Que categorias de trabalhadores da saúde são as mais adequadas para as medidas que estão sendo consideradas?
- O país já teve experiência com as medidas acima, e qual foi o resultado?
- Que marcos regulatórios, normas, acordos ou mecanismos existem para as diversas opções? Poderiam facilitar ou impedir as opções que estão sendo consideradas? Podem ser adaptados, se necessário?
- Que procedimentos administrativos e mecanismos contratuais estão disponíveis atualmente ou podem ser adaptados, se for necessário, para facilitar a contratação e/ou mobilização de mão de obra e/ou mudanças no perfil do trabalhador (delegação de tarefas, compartilhamento de tarefas, expansão de papéis)?
- Que políticas e regulamentações devem existir para permitir que os trabalhadores da saúde façam intervenções para a COVID-19 e tenham cobertura para responsabilidade civil?
- Quais são as implicações legais dos diferentes mecanismos contratuais que estão sendo considerados (para a instituição e para o trabalhador da saúde)?
- Quais são os requisitos em termos de licenciamento e certificação dos profissionais? Para o pessoal especializado/não especializado?
- Há normas referentes ao escopo de prática permitido de acordo com as diferentes profissões?
- Que esquemas de responsabilidade civil, seguro e indenização clínica devem ser considerados com relação às mudanças de atribuição entre diferentes subespecialidades médicas e/ou em linha com medidas acordadas de compartilhamento de tarefa ou substituição?
- Que tipo de treinamento e tempo é necessário para implantar as medidas que estão sendo consideradas?
- Que tipo de mecanismos de coordenação e supervisão precisam estar implantados? O sistema está equipado para implantá-los?
- Que recursos financeiros estão disponíveis ou podem ser acessados?
- Que incentivos financeiros e/ou não-financeiros podem ser utilizados?
- Há regulamentações sobre a prestação de cuidados por profissionais de saúde de outros países? Em caso afirmativo, é possível fazer acordos com outros países para a mobilização de recursos humanos?
- Que políticas ou regulamentações existem ou precisam ser implantadas para trabalhadores voluntários (análise, aceitação, rejeição, problemas de responsabilidade, etc.)?

# COVID-19

- Levam-se em consideração as competências culturais e/ou linguísticas, especialmente quando utilizadas em outras áreas ou regiões?

### 3. ATIVAR OU FORTALECER REDES INTEGRADAS DE SERVIÇOS DE SAÚDE, COMUNICAÇÃO E PARTICIPAÇÃO COMUNITÁRIA

#### 14.

P. Quem deveria ser responsável pela alocação (mobilidade e/ou transferência) do profissional de saúde dentro da rede integrada de serviços de saúde e/ou entre diferentes serviços, caso necessário, para garantir a cobertura e qualidade do atendimento para a COVID-19?

R. Cada país deve identificar a equipe responsável pela resposta à COVID-19 em nível nacional. É importante que a entidade responsável pelos recursos humanos em saúde no país, ou no nível institucional, trabalhem com essa equipe para determinar a melhor resposta em relação à alocação/expansão, mobilidade e/ou transferência de pessoal.

#### 15.

P. Que orientação encontra-se disponível para a gestão de questões éticas durante a resposta ao surto infeccioso?

R. As seguintes diretrizes da OPAS e OMS encontram-se disponíveis:

- Ethics guidance on issues raised by the novel coronavirus disease (COVID-19) pandemic **[Orientação de ética referente a questões levantadas pela pandemia da doença causada pelo novo coronavírus (COVID-19)]**  
Esta orientação baseia-se no documento **Zika Ethics Consultation: Ethics guidance on key issues raised by the outbreak** [Consulta de Ética para o Zika: orientação de ética referente a questões fundamentais levantadas pelo surto], publicado pela OPAS em 2016.  
<https://www.paho.org/en/documents/ethics-guidance-issues-raised-novel-coronavirus-disease-covid-19-pandemic>
- Os documentos a seguir foram elaborados pela OMS em 2016 e 2009, respectivamente. Os capítulos específicos a recursos humanos em saúde são indicados abaixo.
  - Guidance for Managing Ethical Issues in Infectious Disease Outbreaks **[Orientação para a Gestão de Questões Éticas em Surtos de Doenças Infecciosas]**  
Os mais relevantes são o Capítulo 2 (Envolvendo a comunidade local), o 13 (Direitos e obrigações dos trabalhadores da linha de frente) e 14 (Questões éticas na mobilização de trabalhadores de ajuda humanitária estrangeiros).  
<https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/250580/9789241549837-eng.pdf?sequence=1>
  - Ethical considerations in developing a public health response to pandemic influenza **[Considerações éticas no desenvolvimento de uma resposta de saúde à Influenza pandêmica]**  
O Capítulo 5 discute o papel e as obrigações dos trabalhadores da saúde durante um surto de



# COVID-19

influenza pandêmica [https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70006/WHO\\_CDS\\_EPR\\_GIP\\_2007.2\\_eng.pdf?sequence=1](https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/70006/WHO_CDS_EPR_GIP_2007.2_eng.pdf?sequence=1)

16.

P. Deve ser criada uma central de atendimento/linha direta (*call center/hotline*) de emergência para responder à COVID-19? Em caso afirmativo, quem gerenciará a central de atendimento/linha direta, e que treinamento é necessário para responder ao público?

R. Depende da decisão de cada país. Se o país decidir criar uma central de atendimento/linha direta para responder à COVID-19, a equipe deverá ser devidamente treinada para dar orientações e responder às perguntas, preocupações e dúvidas da comunidade. Essa função pode ser assumida por estudantes universitários da área de saúde, profissionais da saúde e especialistas (na ativa ou aposentados), entre outros.

17.

P. Que informações estão disponíveis para atendimento domiciliar de pessoas com suspeita de infecção pelo novo coronavírus?

R. As seguintes informações estão disponíveis através da OMS:

- Home care for patients with suspected novel coronavirus (nCoV) infection presenting with mild symptoms and management of contacts [**Atendimento domiciliar para pacientes com suspeita de infecção pelo novo coronavírus com sintomas leves e gestão de contatos**]:  
Essa orientação rápida foi atualizada com as informações mais recentes e é destinada a orientar os profissionais de saúde pública e de prevenção e controle de infecções (PCI), gestores de saúde e trabalhadores da saúde ao tratarem de questões referentes à assistência domiciliar para pacientes com suspeita de COVID-19 que apresentam sintomas leves e quando fizerem a gestão de seus contatos. [https://www.who.int/publications-detail/home-care-for-patients-with-suspected-novel-coronavirus-\(ncov\)-infection-presenting-with-mild-symptoms-and-management-of-contacts](https://www.who.int/publications-detail/home-care-for-patients-with-suspected-novel-coronavirus-(ncov)-infection-presenting-with-mild-symptoms-and-management-of-contacts)
- Q&A on infection prevention and control for health care workers caring for patients with suspected or confirmed 2019-nCoV [**Perguntas & Respostas sobre prevenção e controle de infecções para trabalhadores da saúde que cuidam de pacientes com suspeita ou confirmação de COVID-19**]  
Este *site* responde algumas perguntas mais frequentes sobre o tema. <https://www.who.int/news-room/q-a-detail/q-a-on-infection-prevention-and-control-for-health-care-workers-caring-for-patients-with-suspected-or-confirmed-2019-ncov>

18.

P. Quem deve interagir com a mídia? Que treinamento é oferecido a eles?

R. Em alguns países, há um porta-voz/entidade oficial para interagir com a mídia, especialmente em relação a emergências ou epidemias (COVID-19). Outros países podem ter mais de uma pessoa designada para essa função. No entanto, é importante identificar porta-vozes oficiais com conhecimento técnico para garantir informações atualizadas em todos os níveis: nacional, estadual/províncias/distritos, institucional, etc.

Os seguintes materiais e diretrizes estão disponíveis:

- Guidelines for communicating about coronavirus disease 2019 [**Diretrizes para a comunicação sobre a doença do novo coronavírus 2019**]

# COVID-19

A comunicação de risco é um componente fundamental da gestão de risco em saúde pública e um elemento-chave no Regulamento Sanitário Internacional. Estas diretrizes, elaboradas pela OPAS, incluem algumas sugestões, princípios e padrões para a comunicação sobre a COVID-19. [https://www.paho.org/hq/index.php?option=com\\_docman&view=download&alias=51836-covid19-guidelines-for-communicating-about-coronavirus-disease-2019&category\\_slug=scientific-technical-materials-7990&Itemid=270&lang=en](https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&view=download&alias=51836-covid19-guidelines-for-communicating-about-coronavirus-disease-2019&category_slug=scientific-technical-materials-7990&Itemid=270&lang=en)

- Risk communication and community engagement (RCCE) readiness and response to the 2019 novel coronavirus (2019-nCoV) [**Prontidão para comunicação de risco e participação comunitária (RCCE, sigla em inglês) e resposta ao novo coronavírus 2019**]: Este documento fornece *checklists* da OMS para a prontidão da comunicação de risco e envolvimento da comunidade e resposta inicial à COVID-19. [https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-\(-ncov\)](https://www.who.int/publications-detail/risk-communication-and-community-engagement-readiness-and-initial-response-for-novel-coronaviruses-(-ncov))
- **Curso virtual. Risk communication essentials (English/Portuguese) [Fundamentos da comunicação de risco (Inglês/Português)]**  
Esse curso, desenvolvido pela OMS, inclui os princípios fundamentais da comunicação de risco e sua aplicação a surtos de doença e emergências sanitárias. *Duração: 8 horas.* <https://openwho.org/courses/risk-communication>
- The COVID-19 risk communication package for healthcare facilities (WHO - WPRO) [**O pacote de comunicação de risco da COVID-19 para as instituições de saúde (OMS – WPRO)**]  
Esse pacote de comunicação de risco foi desenvolvido pelo **Escritório Regional da OMS na região do Pacífico Ocidental (WPRO)** em resposta ao surto da COVID-19. Destina-se a unidades de saúde e dá aos trabalhadores da saúde e gestores de unidades de saúde informações, procedimentos e ferramentas necessários para realizarem seu trabalho de forma segura e efetiva. <https://iris.wpro.who.int/handle/10665.1/14482>
- **Curso virtual. Emerging Respiratory Viruses, Including COVID-19: methods for detection, prevention, response and control [Vírus respiratórios emergentes, incluindo o vírus que causa COVID-19: métodos para a detecção, prevenção, resposta e controle]**  
Esse curso fornece uma introdução geral sobre os vírus respiratórios emergentes, incluindo os novos coronavírus. Inclui a natureza dos vírus respiratórios emergentes, como detectar e avaliar um surto e estratégias de prevenção e controle de surtos causados por novos vírus respiratórios. O curso inclui um módulo sobre as estratégias a serem usadas para comunicar o risco e envolver as comunidades na detecção, prevenção e resposta ao surgimento de um novo vírus respiratório. *Duração: 3 horas*  
<https://openwho.org/courses/introduction-to-ncov>

© Organização Pan-Americana da Saúde, 2020.

Alguns direitos reservados. Este trabalho é disponibilizado sob licença CC BY-NC-SA 3.0 IGO.

Número de referência OPAS: OPAS/BRA/HSS/HR/COVID-19/20-0010