

COVID-19

Provisão remota de intervenções de saúde mental e apoio psicossocial (SMAPS)

A pandemia mundial de COVID-19 forçou a exploração de opções para proporcionar intervenções remotas de saúde mental e apoio psicossocial (SMAPS) (à distância, digitais ou online) devido à necessidade da saúde pública de manter o distanciamento físico. Ainda que os serviços de saúde mental precisem de profissionais especializados ou outros profissionais da saúde capacitados em saúde mental, os atores comunitários podem oferecer intervenções psicossociais, como primeiros cuidados psicológicos (PCP) e o apoio mútuo.

Características-chave

- Os serviços de telessaúde mental podem ser eficazes. A telessaúde mental é uma alternativa viável à atenção presencial para uma série de transtornos de saúde mental. No entanto, **as intervenções devem se adaptar a cada contexto, e a capacitação, o apoio e a supervisão são cruciais.**
- As modalidades de telessaúde mental e SMAPS remotas podem incluir: ligações telefônicas, videoconferências e mensagens de texto ou *e-mail*.
- É crucial **adaptar a tecnologia aos usuários** (por exemplo, verificar se os usuários dispõem de dispositivos para realizar videoconferências, ou se o telefone seria melhor).
- Para proporcionar apoio remoto, as práticas existentes de SMAPS deverão ser organizadas e abordadas de forma diferente. **A provisão de serviços remotos pode não ser adequada para todos os usuários do serviço;** por exemplo, quando as pessoas têm dificuldade para acessar os serviços (pessoas com deficiência podem requerer adaptações específicas), ou quando as pessoas não conseguem ter conversas privadas devido às condições de superlotação em suas moradias.
- As leis e as considerações de privacidade dos dados podem variar de lugar para lugar e devem ser cumpridas.
- A telessaúde mental deve **ser integrada ao sistema geral de prestação de atenção** à saúde para garantir a continuidade dos serviços e que os registros médicos estejam completos.

As intervenções de telessaúde mental e SMAPS remotas podem incluir:

- Intervenções psicológicas (por exemplo, individuais ou em grupos).
- Gerenciamento de riscos e apoio a usuários com problemas graves de saúde mental.
- Consulta e gestão da medicação (segundo as normas dos países), e apoio à adesão ao tratamento e continuação da medicação.
- Outros apoios remotos (por exemplo, linhas telefônicas de ajuda).

COVID-19

Considerações gerais

- Pode haver limitações no diagnóstico, na adesão e no acesso; portanto, **o treinamento e a supervisão contínuos do pessoal que oferece a atenção são necessários e a tornam mais eficaz.**
- É preciso prestar serviços de SMAPS remotos com intervenções baseadas em evidência, como a terapia cognitivo-comportamental (TCC) e a ativação comportamental.
- As intervenções de SMAPS à distância podem ser utilizadas:
 - De forma complementar ao tratamento, como de costume.
 - Combinadas, com tratamento presencial e remoto.
 - Totalmente online ou de forma remota.
- As intervenções de SMAPS à distância são, de modo geral, aceitáveis e viáveis, inclusive para pessoas com escassos conhecimentos sobre o uso da tecnologia; e a adesão ao tratamento geralmente é boa.
- Considerar a possibilidade de estabelecer equipes interdisciplinares na atenção primária para complementar a identificação de casos, tratamento e acompanhamento; assim como intervenções psicossociais e clínicas.
- Os serviços remotos com crianças requerem habilidades especiais, por isso devem ser garantidos o treinamento e a supervisão do pessoal.
- A administração de medicamentos é possível, com um estreito monitoramento remoto, e deve estar de acordo com as regulamentações do país.

Considerações específicas antes de estabelecer serviços de SMAPS à distância:

- Garantir que o equipamento necessário esteja disponível para a equipe e para os usuários (por exemplo, telefone ou *smartphone*).
- Os provedores de serviços devem contar com um número de telefone profissional para se comunicar com os usuários do serviço, em vez de usar seu próprio número pessoal.
- Considere plataformas que garantam a confidencialidade em ambos os extremos: aquelas com criptografia de ponta a ponta.
- Aderir aos princípios de proteção de dados e confidencialidade:
 - Armazenar os dados seguros dos usuários do serviço em uma pasta protegida com senha em um computador.
 - Armazenar documentos confidenciais com senha de proteção adicional.
 - Não se recomendam as anotações ou registros clínicos escritos a mão. Se forem utilizados, devem ser armazenados em um lugar seguro, com cadeado de segurança e acesso limitado para garantir a confidencialidade e proteção da informação.
- O pessoal das clínicas ou escritórios deve ter acesso aos documentos, com uma pessoa por usuário do serviço atribuída como “gestor de caso”.
- Proporcionar instruções claras sobre a disponibilidade dos serviços de SMAPS remotos aos usuários (por exemplo, frequência das sessões, quando o pessoal está disponível online, o que fazer em situações de emergência, o que fazer quando o pessoal não está disponível, o

COVID-19

que o usuário pode esperar do serviço, e se espera que o serviço continue apenas em modalidade remota ou em combinação com intervenções presenciais).

- Orientar a equipe e os usuários sobre como garantir a confidencialidade se os serviços são oferecidos de casa (por exemplo, considerar um cômodo privativo no lar).
- Estabelecer procedimentos operacionais padrão (POP) e instruções claras para a equipe e para os usuários sobre como agir em situações específicas (por exemplo, risco para a própria pessoa ou para outros).
- Oferecer reuniões de supervisão periódicas e consultas (interdisciplinares) para ajudar a equipe a lidar com essa nova situação.
- Elaborar planos de contingência para interrupções de serviços devido a problemas tecnológicos.
- Estabelecer um sistema de acompanhamento que inclua o registro sistemático de dados de cada intervenção (dados pessoais, motivo de consulta, sessões de acompanhamento, etc.), bem como informação sobre a percepção de usuários e provedores, motivos de abandono, etc..

Consulte os seguintes recursos para obter mais orientação

- COVID-19: Teleconsulta durante uma pandemia, OPAS/OMS: <https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-es.pdf?ua=1>
- Cursos de autoaprendizagem EQUIP da OMS (disponíveis apenas em inglês): <https://whoequipremote.org/>
- Conversas de eSalud, OPAS/OMS (Pag. 99 – Telemedicina, Gestão e Evolução de Redes)
- Quadro de referência para a implementação de um serviço de telemedicina, OPAS/OMS (disponível apenas em inglês): <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28414>
- Definindo indicadores de avaliação para telemedicina como uma ferramenta para reduzir as desigualdades em saúde: estudo e resultados de uma comunidade de prática, OPAS/OMS (disponível apenas em inglês): <https://iris.paho.org/handle/10665.2/28562>
- Diretrizes da OMS sobre intervenções de saúde digital (disponível apenas em inglês): <https://interagencystandingcommittee.org/iasc-reference-group-mental-health-and-psychosocial-support-emergency-settings/operational9>
- Página da OPAS/OMS sobre Saúde Mental e COVID-19: <https://www.paho.org/es/salud-mental-covid-19>
- COVID-19: Intervenções Recomendadas em Saúde Mental e Apoio Psicossocial (SMAPS) durante a Pandemia: <https://www.paho.org/es/documentos/covid-19-intervenciones-recomendadas-salud-mental-apoyo-psicosocial-smaps-durante>

© Organização Pan-Americana da Saúde 2020.

Alguns direitos reservados. Esta obra está disponível sob a licença [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/).

Número de referência: OPAS/NMH/MH/COVID-19/20-0032