

LINHA DE SAÚDE 24H – REFORÇO DA DISPONIBILIDADE E PROXIMIDADE DOS SERVIÇOS DE SAÚDE À POPULAÇÃO DA GUINÉ-BISSAU

Após balanço do serviço prestado pelo Call Center COVID-19 na Guiné-Bissau (operacionalizado pela VIDA entre 2020 e 2022) com as entidades nacionais de saúde e parceiros, é unânime a necessidade de dar continuidade a este tipo de serviço de proximidade e de disponibilidade de serviços de saúde, através da rede móvel de telefone, largamente disseminada e utilizada pela população da Guiné-Bissau. A disponibilização de um serviço telefónico à população, que constitui uma resposta imediata e profissional no setor da Saúde, num país com áreas geográficas de difícil acesso e isoladas torna-se uma solução viável e concreta para fazer face a várias fragilidades do Sistema Nacional de Saúde.

Com base nos constrangimentos identificados com os parceiros da saúde, surge a necessidade de trabalhar a articulação e coordenação conjunta entre várias entidades (hospitais de referência, polícia, bombeiros, serviço de ambulâncias) para que, através da Linha de Saúde 24h, seja realizada a triagem, aconselhamento e encaminhamento por profissionais de saúde que avaliam o nível de risco apresentado pelo cidadão e encaminham para as entidades mais adequadas a nível nacional.



GRUPOS-ALVO

- População da Guiné-Bissau pertencente às 11 regiões sanitárias com acesso a rede de comunicação móvel - 1 720 000 de assinantes de redes móveis (2022)

PERÍODO DE EXECUÇÃO

janeiro 2024 – dezembro 2026

ENTIDADES FINANCIADORAS

- Camões, I.P.
- PNUD Guiné-Bissau

NOMES DAS INSTITUIÇÕES E ORGANISMOS PARCEIROS

- Ministério de Saúde Pública da Guiné-Bissau (MINSAP) I
- Instituto Nacional de Saúde Pública (INASA)
- Organização Mundial de Saúde Guiné-Bissau (OMS-GB)
- Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento na Guiné-Bissau (PNUD-GB)

VALOR TOTAL DO PROJETO

€ 661 555,52

OBJETIVO GERAL

Desenvolver um Centro de Contacto telefónico 24h/7 dias que abrange todo o território nacional, por forma a disponibilizar um serviço de triagem, aconselhamento e encaminhamento no caso de situações de saúde não urgente e urgente, orientando os cidadãos ao Serviço Nacional de Saúde da Guiné-Bissau

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Disponibilizar aos cidadãos da Guiné-Bissau o acesso aos serviços de saúde de forma equitativa, permitindo maior proximidade e disponibilidade do Sistema Nacional de Saúde

RESULTADOS/ATIVIDADES

R.1. Criar o primeiro Centro de Contacto Telefónico/Linha de Saúde 24h na Guiné-Bissau, com funcionamento 365 dias, 24 horas por dia, através de uma equipa de profissionais especializados no atendimento telefónico aos cidadãos

- Realização do protocolo de parceria (INASA) para a instalação física da estrutura operacional da Linha de Saúde 24h;
- Compra e instalação do equipamento necessário;
- Compra do programa e/ou adjudicação de serviços informáticos para o fornecimento da base de dados, integrando os algoritmos definidos e harmonizados com os requisitos do MINSAP;
- Formação inicial dos 15 profissionais afetos à Linha de Saúde 24h;
- Reciclagem contínua (mensal) dos 15 profissionais;
- Funcionamento Linha Saúde 24h.

R.2. Assegurar, através da Linha de Saúde 24h, a triagem, aconselhamento e encaminhamento em situações de saúde não urgentes e doença urgente em todo o território nacional

- Consultoria para a definição e criação dos algoritmos a utilizar em harmonização com o perfil epidemiológico do país;
- Definição e produção das ferramentas necessárias à supervisão técnica e qualidade do atendimento e seguimento dos utentes;
- Análise e sistematização diária e semanal dos registos de triagem e encaminhamento de chamadas recebidas;
- Realização de campanhas de divulgação da Linha de Saúde 24h;
- Elaboração e difusão de um programa de spots radiofónicos para sensibilização da população em questões de saúde pública.

R.3. Assegurar o apoio técnico e clínico no aconselhamento e encaminhamento de casos de doença sinalizados telefonicamente pela rede de Agentes de Saúde Comunitária (ASC) a nível nacional e registo de nascimentos na comunidade

- Articulação com o MINSAP para a divulgação da Linha Saúde 24h junto dos ASC nas 11 regiões sanitárias;
- Análise e sistematização diária e semanal do aconselhamento técnico/clínico à rede de ASC e técnicos de saúde ao nível nacional;
- Seguimento dos casos e nascimentos reportados pelos ASC junto dos Pontos Focais nas 11 regiões sanitárias.

R.4. Apoiar os técnicos de saúde nas 11 regiões sanitárias no esclarecimento de dúvidas clínicas e no encaminhamento de situações de emergência médica e registos sobre vigilância epidemiológica e mortes na comunidade

- Articulação com o MINSAP para a divulgação da Linha Saúde 24h junto dos Técnicos de Saúde nas 11 regiões sanitárias;
- Formação inicial dos 11 Pontos Focais (1 técnico de saúde/área sanitária) e DRS (1 elemento/DRS) para seguimento de situações de emergência médica;
- Acompanhamento mensal dos Pontos Focais;
- Reunião semestral de retro informação e de análise nas regiões.

R.5. Apoiar o MINSAP na recolha e sistematização de dados de vigilância epidemiológica, nascimentos e mortes na comunidade

- Articulação com o MINSAP para a divulgação da Linha Saúde 24h junto dos atores responsáveis pela vigilância epidemiológica nas 11 regiões sanitárias.

R.6. Apoiar na monitoração da distribuição de anti maláricos, antirretrovirais e antituberculosos na Estruturas de Saúde da Guiné-Bissau

- Definir com os parceiros responsáveis pelos diferentes programas nacionais (Malária, VIH/SIDA e Tuberculose) os algoritmos a utilizar para a monitorização da distribuição, stock e venda ilícita de medicamentos em todo o território nacional;
- Análise e sistematização diária e semanal do seguimento telefónico com psicólogo ou assistente social dos casos confirmados positivos por tuberculose e HIV/SIDA ao nível nacional.

R.7. Apoiar as equipas da Proteção Civil, Polícia de Ordem Pública e Bombeiros com o encaminhamento de situações de sinistros/acidentes, violência, abuso sexual, entre outros

- Encontros de coordenação e retro informação entre Parceiros de Resposta Integrada à Segurança em Saúde.

R.8. Coordenação e partilha de informação em rede com as entidades nacionais e parceiros de saúde

- Articulação com o MINSAP para a publicação dos resultados mensais da Linha de Saúde 24h;
- Articulação com a OMS para o envio do boletim mensal para as entidades nacionais e parceiras;
- Encontros anuais dos parceiros do setor da saúde para a apresentação e análise dos resultados da Linha de Saúde 24h.