



I Seminário Internacional da Rede de Pesquisa Sobre Drogas

SERVIÇO VIVAVOZ : INFORMAÇÕES E ORIENTAÇÕES SOBRE DROGAS



I Seminário Internacional da Rede de Pesquisa Sobre Drogas

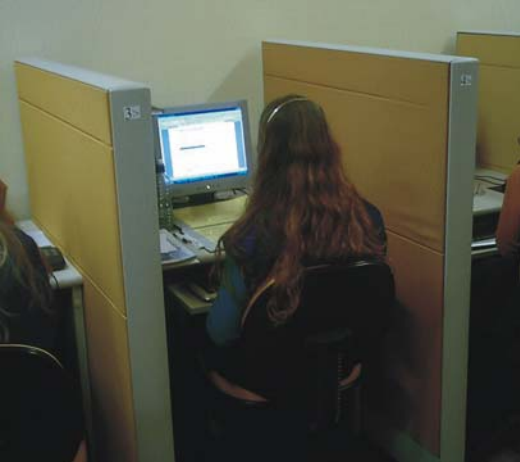
TELEATENDIMENTO
SERVIÇO TELEFÔNICO
TREINAMENTO DE RH
ATENDIMENTOS
AVALIAÇÃO

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas



VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas



TELEATENDIMENTO

Uso de informação eletrônica e tecnologias de comunicação para prover e apoiar a prestação de serviços quando uma distância separa os participantes.



Telemedicine: A Guide to Assessing Telecommunications for Health Care. Marilyn J. Field, Editor; Committee on Evaluating Clinical Applications of Telemedicine, Institute of Medicine, National Academies Press, 1996

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

APLICAÇÕES CLÁSSICAS

- ✓ Cuidados a pacientes e familiares
- ✓ Educação: vídeo conferências
- ✓ Pesquisa
- ✓ Administração de saúde
- ✓ Saúde pública

SERVIÇOS TELEFÔNICOS PARA ASSISTÊNCIA EM SAÚDE

- ✓ Vêm sendo usado desde o início do século XX.
- ✓ Consultas através do contato telefônico: mais curtas, menor custo de deslocamentos.
- ✓ Suprem aumento da demanda a atendimentos
- ✓ Facilitam o acesso aos dados
- ✓ Aumentam a rapidez de resolução de problemas.



DROGAS: ACONSELHAMENTO TELEFÔNICO

- ✓ **Identificar e aconselhar o usuário de drogas, oferecendo assistência individualizada**
- ✓ **Apoio individualizado - planejar ações de saúde; parar de usar, prevenção de recaída, manutenção da abstinência**
- ✓ **Informar sobre substâncias psicoativas**
- ✓ **Orientar estratégias de prevenção familiar aos pais de adolescentes não usuários**
- ✓ **Orientar estratégias de suporte familiar dos usuários**
- ✓ **Acompanhar/ monitorar a implementação do plano de parar o uso ou de prevenção na família e na escola**

CLASSIFICAÇÃO DOS TELEATENDIMENTOS

✓QUANTO A TECNOLOGIA UTILIZADA

Imagens e dados- Ex: videoconferência

Áudio- Ex: telefonia



✓QUANTO AO CAMPO DE ATUAÇÃO

Teleeducação- treinamento e educação a distância.

Teleconsulta- troca de informações clínicas.



MODALIDADES DE TELEATENDIMENTOS

❖ PROATIVO



❖ REATIVO



VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

DROGAS: ACONSELHAMENTO TELEFÔNICO

VANTAGENS

- ✓ **Atinge grande número de clientes**
- ✓ **Atinge populações excluídas aos grandes centros pela distância**
- ✓ **Reduz período de tempo para obter o atendimento**
- ✓ **Mais fácil acesso**
- ✓ **Conforme necessidade do cliente**
- ✓ **Privacidade**

HISTÓRICO

• 1989



51 3227-3745

• 1999 - 0800



• 2004

+



=

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

O QUE É O VIVAVOZ?

Serviço Nacional de Orientações e Informações sobre a Prevenção do Uso Indevido de Drogas

- ✓ Inauguração: 21 de junho de 2005 -VII Semana Nacional Antidrogas
- ✓ Serviço telefônico, gratuito, anônimo e aberto para a população em geral, com abrangência nacional
- ✓ Compõe atividades de extensão universitária, ensino e pesquisa



OBJETIVOS

- ✓ Oferecer aconselhamento telefônico personalizado a usuários de drogas e familiares
- ✓ Prestar informações sobre drogas baseadas em dados científicos atualizados
- ✓ Oferecer intervenção telefônica e material de auto-ajuda para as pessoas que já usam drogas
- ✓ Indicar locais de tratamento, conforme a conveniência do cliente



OBJETIVOS

- **Possibilitar a disseminação de informações escritas (materiais psicoeducativos)**
- **Produzir pesquisa científica para aperfeiçoar métodos de intervenção apropriados à realidade brasileira**
- **Viabilizar recursos humanos, preparando-os para prestar informações e orientações sobre drogas**
- **Prestar assistência à saúde à distância**

ESTRUTURA DO SERVIÇO



Fundação Faculdade Federal de Ciências Médicas de Porto Alegre

Supervisão II

Doutorado (2)

Supervisão I

Mestrado (3)

Call-Center

10 Estações de atendimento

1 Estação de supervisão

**Acadêmicos da área da saúde
> 4º semestre (30)**

HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DO CALL-CENTER: 8 h às 20h – Segunda à Sexta-Feira

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

ESTRUTURA DO SERVIÇO

Coordenação

Administrativo



Consultores Regionais – Norte- Nordeste – Centro-Oeste – Sudeste – Sul

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a prevenção do uso indevido de drogas

ESTRUTURA DO SERVIÇO

**SISTEMA
INFORMATIZADO
MONITORAMENTO DAS
LIGAÇÕES**



Sair Gravar Apoio Satisfação Fechar Protocolo

Banco de Protocolos | Protocolo 59834/2006 | Satisfação do Cliente

Apelido/Nome

Caracterização Cliente

Data 09/10/2006

Horário Início 04:52:49

Horário Término

FAGERSTRÖM

História Tabagista

Ladder Tabaco

Ladder Drogas

Classificação da Pergunta

Caracterização do Cliente

Pesquisa

Centros de Tratamento

Autorização

URICA

Consumo

Grupo Experimental

Ladder Alcool

Tipo de Pergunta

Centros de Tratamento

Informações sobre drogas

Material informativo

Outras

Perda

Retorno

Pergunta

Classificação Pergunta

Drogas

Alcool

Alucinógenos

Anabolizantes esteróides

Ansiolíticos

Cocaína/crack/merl

Anfetaminas

Éxtase

GHB

Maconha

Opióides/heroína

Solventes/inalantes

Tabaco

Outras

Resposta

Referências Bibliográficas

- **Protocolar solicitações dos clientes/ respostas**
- **Estatísticas das chamadas**
- **Resgatar informações**



Sair Gravar Apoio Satisfação Fechar Protocolo

Banco de Protocolos Protocolo 59834/2006 Satisfação do Cliente

Apelido/Nome

Data 09/10/2006 Horário Início 04:52:49 Horário Término

CONSUMO

HISTÓRIA TABAGÍSTICA

FARGESTRON

LADDER

URICA

Tipo de Pergunta

Centros de Tratamento Informações sobre drogas Material informativo Outras Perda Retorno

Pergunta

Drogas

Alcool Alucinógenos Anabolizantes esteróides Ansiolíticos Cocaína/crack/merl Anfetaminas
 Éxtase GHB Maconha Opióides/heroína Solventes/inalantes Tabaco
 Outras

Resposta

PESQUISA

CENTROS TTO: 207

Referências Bibliográficas

BASE DADOS, ARTIGOS CIENTÍFICOS, ACESSO INTERNET (MEDLINE, SCIELO, CAPS...)

SATISFAÇÃO CLIENTE CSQ-8

Inicio | Avaliar | Apoio | Satisfação | Fechar Protocolo

Banco de Protocolos | Protocolo 59834/2006 | Satisfação do Cliente

Apelido/Nome

Data Horário Início Horário Término

FAGERSTRÖM | História Tabagista | Ladder Tabaco | Ladder Drogas

Classificação da Pergunta | Caracterização do Cliente | Pesquisa | Centros de Tratamento | Autorização | URICA | Consumo | Grupo Experimental | Ladder Alcool

Tipo de Pergunta

Centros de Tratamento Informações sobre drogas Material informativo Outras Perda Retorno

Pergunta

Drogas

Alcool Alucinógenos Anabolizantes esteróides Ansiolíticos Cocaína/crack/merl Anfetaminas
 Éxtase GHB Maconha Opióides/heroína Solventes/inalantes Tabaco
 Outras

Resposta

Referências Bibliográficas

AValiação:

(usuário droga)
EFICÁCIA
EFETIVIDADE

TREINAMENTO DE CONSULTORES



I) Curso (40h)

- As bases da neuropsicofarmacologia da adição: do uso ao tratamento
- Avaliação Teórica (5,0)

II) Call Center (40h)

- Software
- Entrevista motivacional
- Roll play
- Neuropsicofarmacologia
- Check list (7,0)

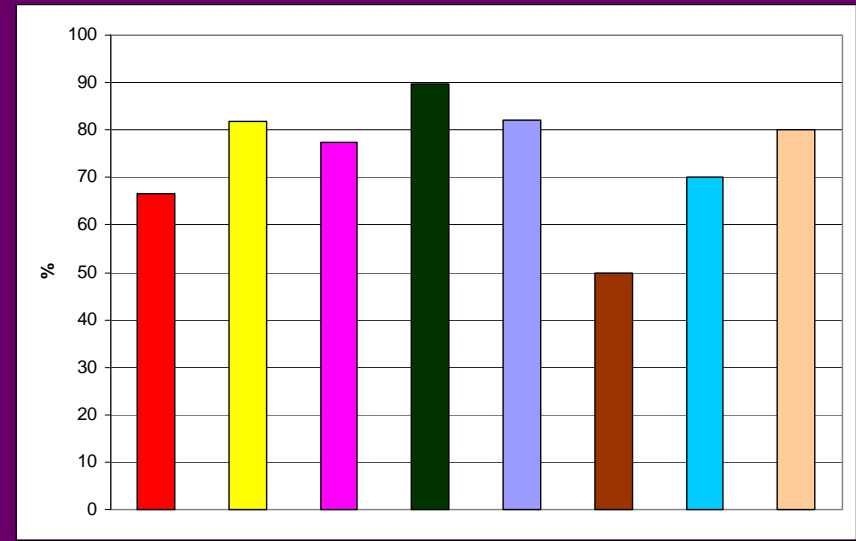
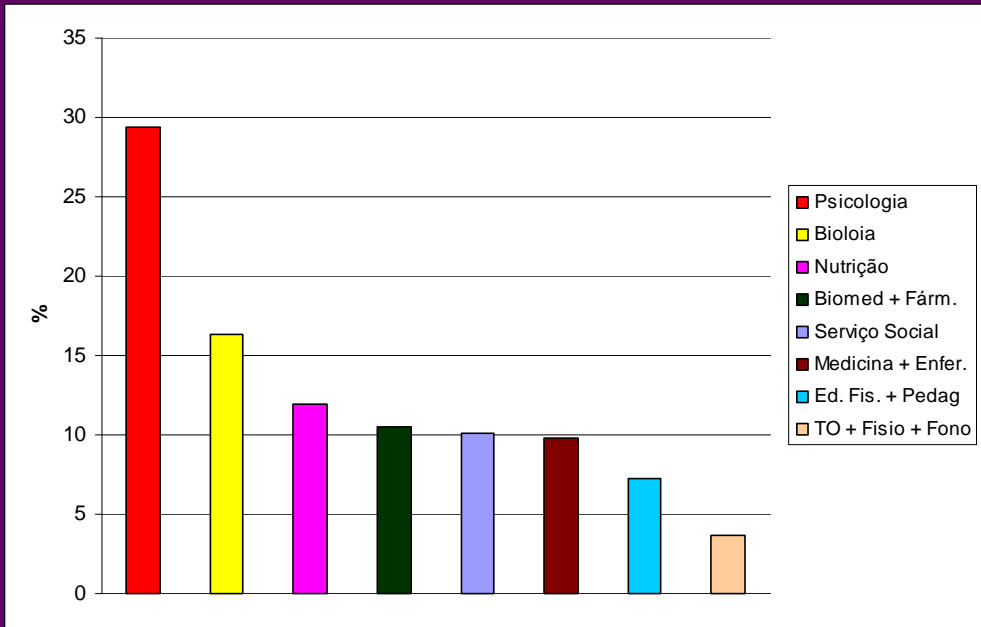
III) Treinamento Continuado (90h)

- Neurobiologia drogas abuso
- Entrevista diagnóstica (DSM-IV)
- Terapia cognitivo-comportamental
- Prevenção da recaída
- Entrevista motivacional
- Terapia familiar
- Check list (8,0)

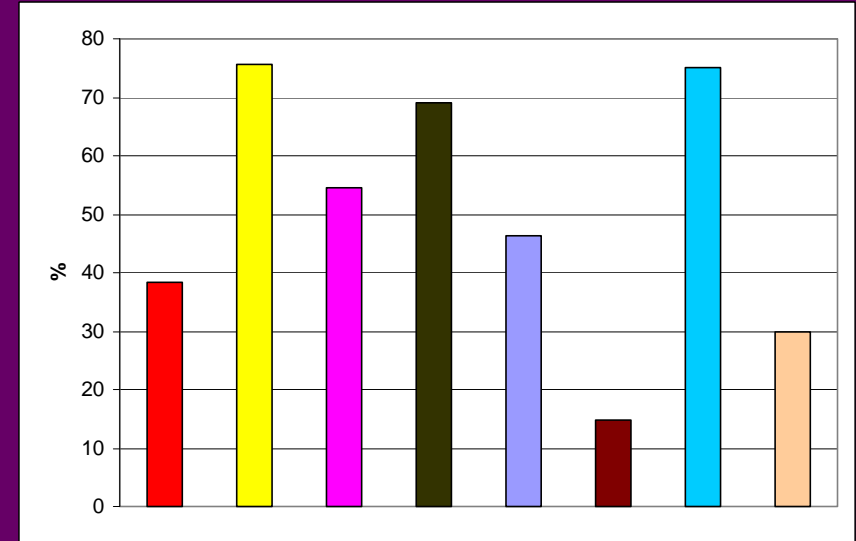
TREINAMENTO DE CONSULTORES

Sem capacitação prévia em drogas

Áreas de formação universitária



Sem capacitação prévia em entrevistas



5 cursos N=354
150 CONSULTORES-
ATUAÇÃO POR 6 MESES

MODELO DE TREINAMENTO

Medical Education Model for the Prevention and Treatment of Alcohol Use Disorders.

DIAGNÓSTICO E INTERVENÇÃO PARA USUÁRIOS DE DROGAS

- ✓ Perguntar sobre o uso de drogas
- ✓ Verificar problemas relacionados ao uso de drogas
- ✓ Recomendar ações apropriadas
- ✓ Monitorar a evolução do paciente

NIH-"Training physicians in techniques for alcohol screening and brief intervention"
(Fleming et al., 1992, 1996,1998)

TREINAMENTO DE CONSULTORES



I) Curso (40h)

- As bases da neuropsicofarmacologia da adição
- Avaliação Teórica (5,0)

II) *Call Center* (40h)

- Software
- Entrevista motivacional
- *Roll play*
- Neuropsicofarmacologia
- Avaliação: Check list (7,0)

III) Treinamento Continuado (90h)

- Neurobiologia drogas abuso
- Entrevista diagnóstica (DSM-IV)
- Terapia cognitivo-comportamental
- Prevenção da recaída
- Entrevista motivacional
- Terapia familiar
- Avaliação: Check list (8,0)

METODOLOGIA

BASE TEÓRICA

O aconselhamento é baseado nos princípios:

- entrevista motivacional
- terapia cognitivo-comportamental
- prevenção da recaída

Consultores
treinados

ESTRATÉGIAS DE INTERVENÇÕES

Aconselhamento personalizado

- para clientes que usam alguma droga
- para aqueles que ligam com fins de informações

Material psicoeducativo – para complementar intervenções dadas aos clientes

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

METODOLOGIA

AVALIAÇÃO DE EFICÁCIA E EFETIVIDADE

Eficácia da intervenção motivacional breve

- Ensaio clínicos controlados randomizados:
- Grau Motivação de mudanças: URICA, Escala Ladder
- Avaliação do consumo de droga específica
- Critérios de abuso/dependência
- Adesão

AVALIAÇÃO DE EFICIÊNCIA

Satisfação do cliente

Estudo transversal prospectivo: questionário de avaliação da satisfação do cliente (CSQ-8)

AVALIAÇÃO CUSTO BENEFÍCIO

INTERVENÇÃO BREVE MOTIVACIONAL

POR TELEFONE

- ✓ Objetivo : Aumentar motivação para mudança de comportamentos aditivos
- ✓ Princípios: Entrevista Motivacional e Estágios de Mudança
- ✓ Duração: 1 a 4 sessões com duração entre 5 - 60 minutos
- ✓ Desfecho: Aumento de chance de abstinência e do período de abstinência

RESULTADOS SOBRE ATENDIMENTOS

✓ junho/ 2005 – maio/2006 ligações recebidas: 28.257

✓ junho/2006 – maio/2007 ligações recebidas: 367.749

TODOS ESTADOS \pm 3% ; RS, MG,SP,PI \pm 10%

RESULTADOS

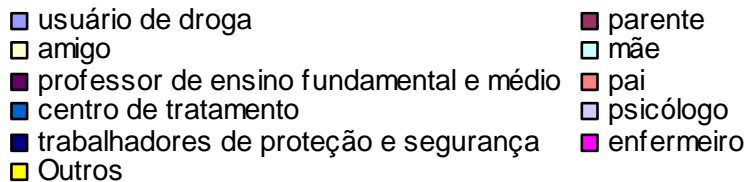
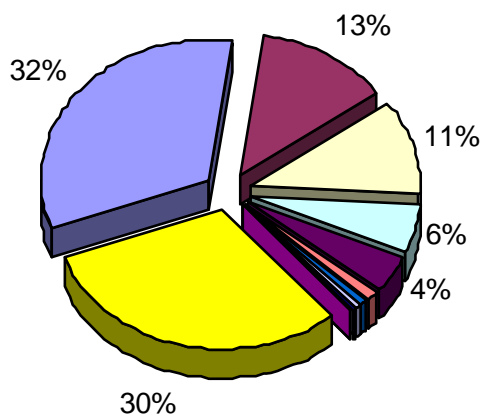
Atendimentos completos 1º ano: 7.956

Atendimentos completos 2º ano: 29.523

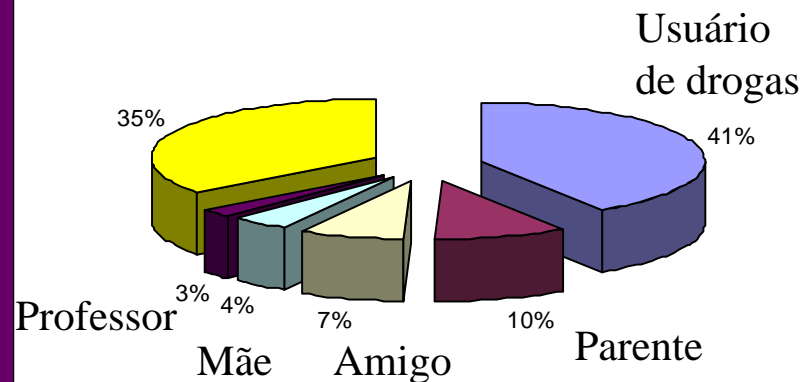
Características	1º ano (%)	2º ano (%)
Sexo feminino	55%	46%
> 35 anos	32%	17%
Solteiro	56%	63%
Ensino fund. incompl.	35%	35%
Estudante	32%	30%
Renda 1-5 salários	82%	79%
Usuários drogas	33%	38%

QUEM BUSCA INFORMAÇÃO ?

1º ano



2º ano



Professor

Mãe

Amigo

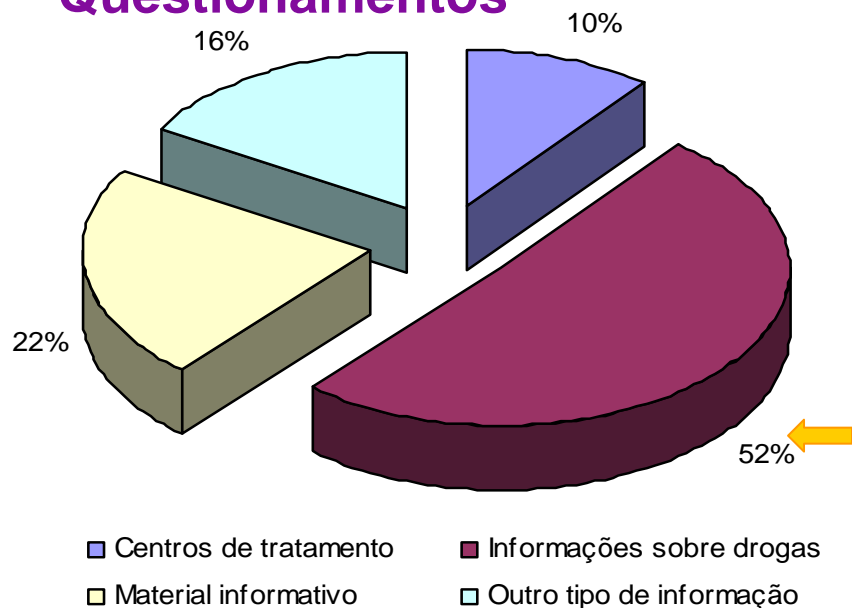
Parente

Usuário de drogas

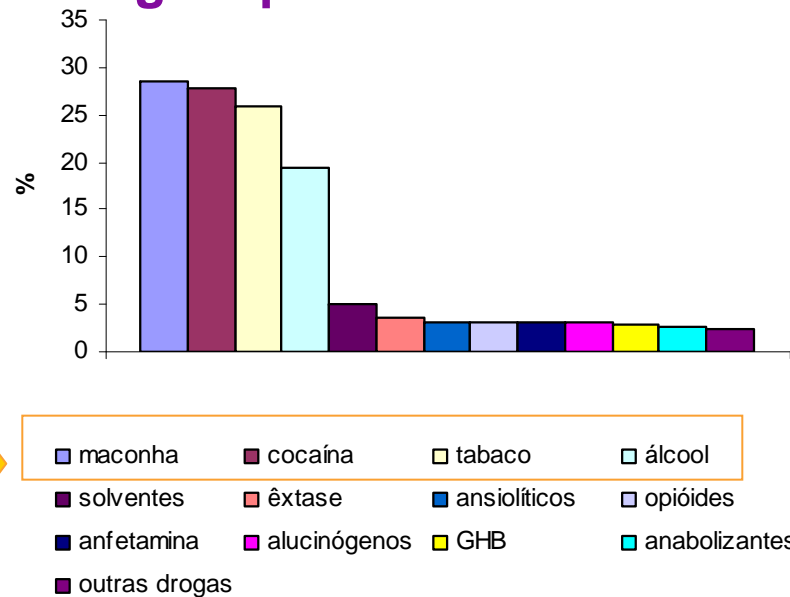
PERFIL DOS CLIENTES VIVAVOZ

1º ano

Questionamentos



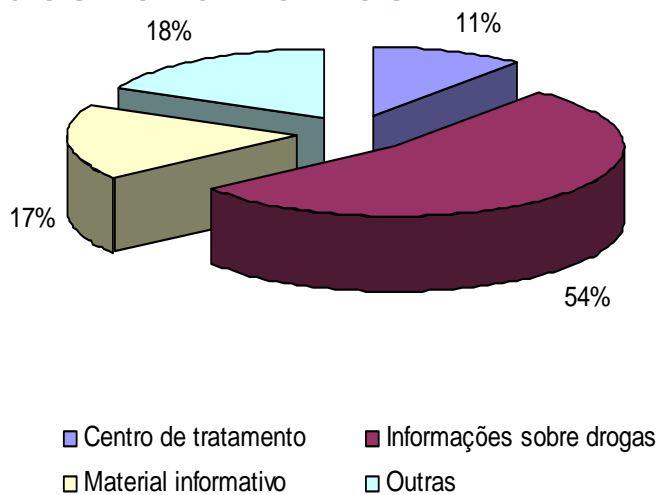
Drogas questionadas



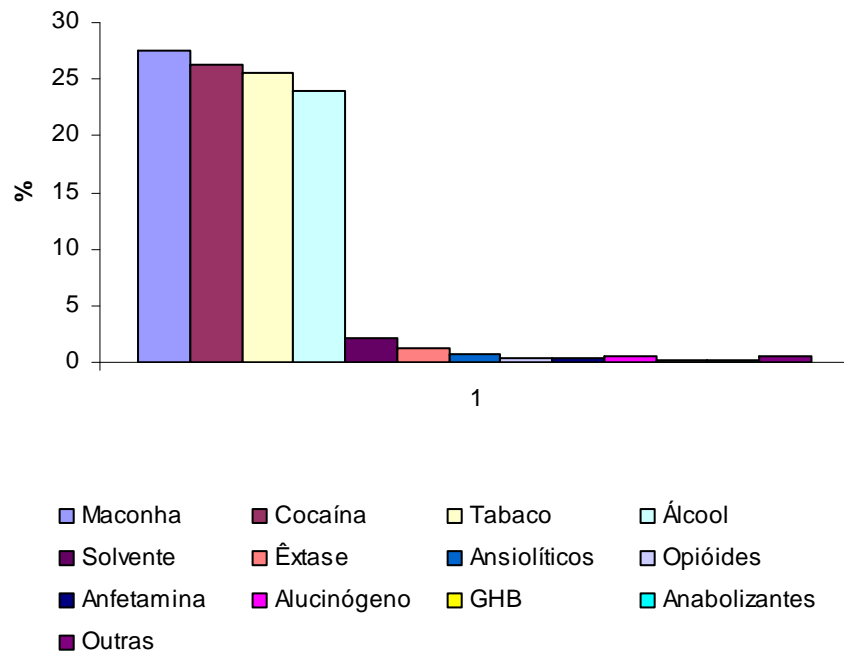
PERFIL DOS CLIENTES VIVAVOZ

2º ano

Questionamentos



Drogas questionadas



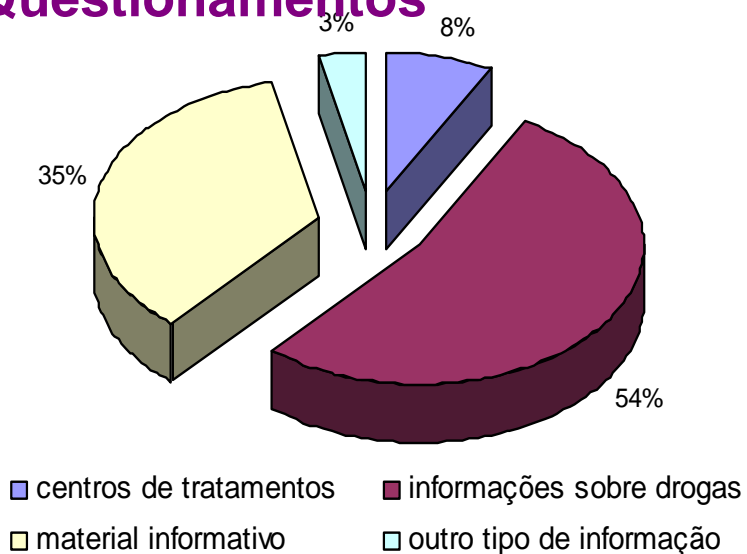
PERFIL DOS USUÁRIOS DE DROGAS

Características	1º ano	2º ano
	n (%)	n (%)
Sexo masculino	1590 (61)	5991(51)
Faixa etária 18-25	735 (36)	1905 (16)
Solteiro	972 (55)	4469 (58)
Estudante	363 (21)	2403 (32)
Renda 1-5 salários	1234 (83)	5689 (81)

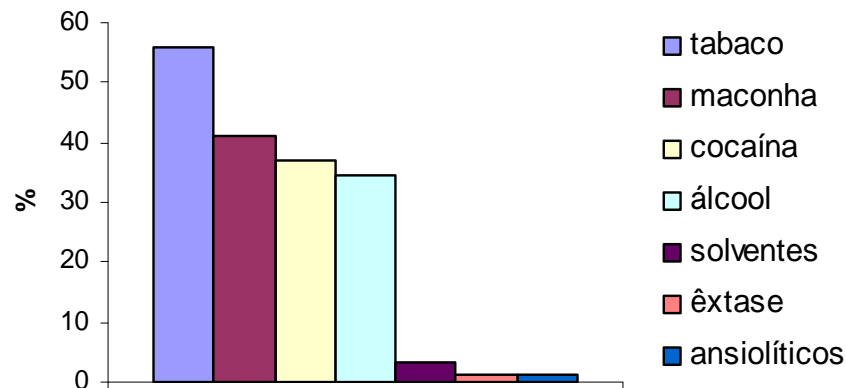
PERFIL DOS USUÁRIOS DE DROGAS

1º ano

Questionamentos



Drogas questionadas

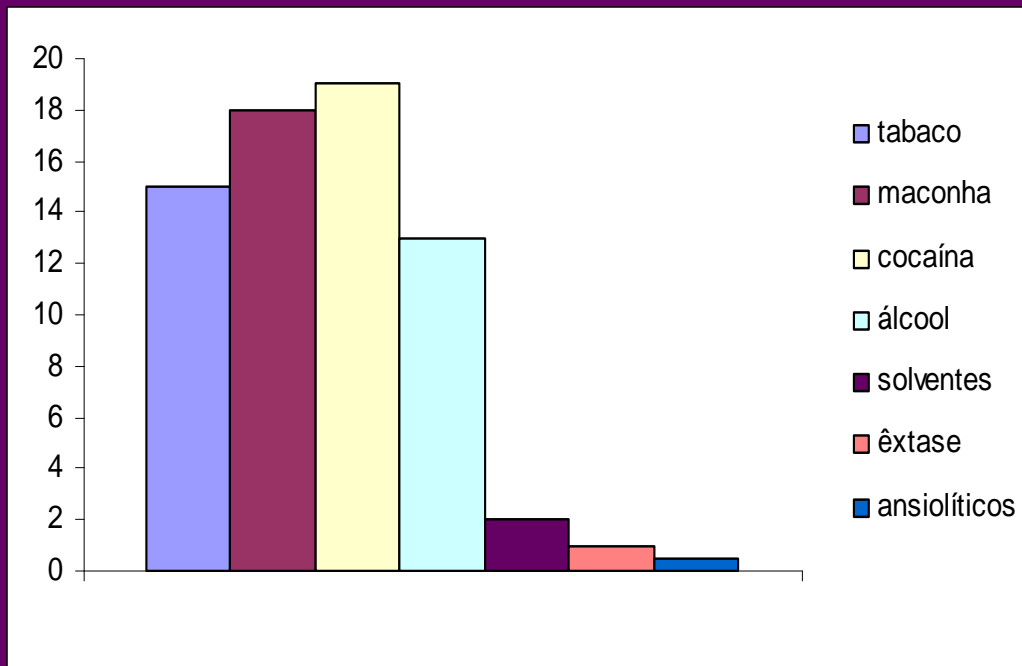
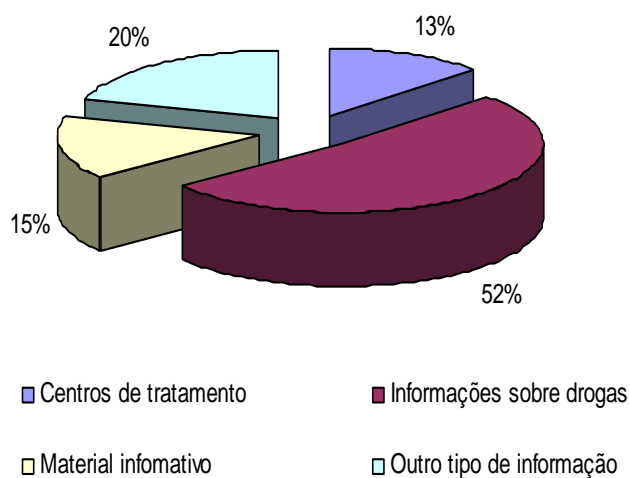


ENVOLVE MAIS DO QUE UM TIPO DE DROGA PARA CADA CLIENTE

PERFIL DOS USUÁRIOS DE DROGAS

2º ano

Questionamentos



VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA

- ✓ ECR: tabaco, álcool, - 2007
- ✓ ECR: maconha - 2007
- ✓ ECR: cocaína - 2008

CARACTERÍSTICAS SÓCIO-DEMOGRÁFICAS - 413 TABAGISTAS

Características	1 LIGAÇÃO		6 M SEGUIMENTO	
	IBM	Controle	IBM	Controle
	n%	n%	n%	n%
SEXO				
Feminino	113 (65)	162 (68)	56 (47)	63 (53)
Masculino	62 (35)	76 (32)	22 (50)	22 (50)
IDADE				
> 35	104 (59)	144 (61)	55 (47)	63 (53)
< 35	71 (41)	93 (39)	23 (52)	21 (48)
ESCOLARIDADE				
Ensino Fundamental	71 (44)	114 (53)	34 (46)	40 (54)
Esnsino Médio	90 (56)	100(47)	39 (48)	42 (52)
OCUPAÇÃO				
Desempregado/do lar	56 (33)	74 (32)	31 (53)	28 (47)
Profissional da saúde	3 (2)	2 (1)	2 (50)	2 (50)
Profissional outra área	110 (65)	155 (67)	43 (44)	55 (66)
ESTADO CIVIL				
Casado/mora junto	91 (53)	107 (47)	44 (49)	45 (51)
Solteiro/Separado/Viúvo	81 (47)	120 (53)	34 (48)	37 (52)
RENDA FAMILIAR				
1 a 5	136 (81)	193 (88)	65 (49)	69 (52)
5 a 10	29 (17)	18 (8)	12 (52)	11 (48)

CARACTERÍSTICAS RELACIONADAS AO HÁBITO DE FUMAR

	1 LIGAÇÃO		6 M SEGUIMENTO	
	IBM n%	Controle n%	IBM n%	Controle n%
HISTÓRIA TABAGÍSTICA				
Cigarros fumados por dia	20 (20 to 40)	20 (20 to 36)	20 (10 to 20)	20 (10 to 20)
Tentativas anteriores	1 (1 to 3)	1 (1 to 3)		
Número vezes conseguiu parar	1 (1 to 3)	1 (1 to 3)		
Período maior abstinente	11 (1 to 113)	7 (1 to 35)		
DEPENDÊNCIA DE NICOTINA				
Leve (pontos 0-4)	46 (26)	57 (24)	20 (40)	30 (60)
Moderada (pontos 5-7)	72 (41)	104 (45)	24 (44)	31 (56)
Severa (pontos 8-10)	56 (32)	72 (31)	3 (30)	7 (70)
ESTÁGIO DE MOTIVAÇÃO P/ MUDANÇA				
Pré-contemplação	19 (11)	15 (6)	10 (44)	13 (57)
Contemplação	24 (14)	46 (20)	12 (45)	15 (56)
Preparação	42 (25)	47 (20)	8 (30)	19 (70)
Ação	85 (50)	126 (54)	47 (57)	36 (43)

CARACTERÍSTICAS ASSOCIADAS COM 6 MESES DE ABSTINÊNCIA DE TABACO

Características**	n %	Abstinence	Crude	Adjusted	
		OR (95%) CI	P	OR (95%) CI	P
ESCOLARIDADE					
Ensino Fundamental	46(58)	1		1	
Ensino médio	53(74)	0.5 (0.2-0.9)	0.06	0.5 (0.2-1.0)	0.04
DEPENDÊNCIA DE NICOTINA					
Leve	27(71)	1		1	
Moderada/Severa	77(65)	1.4 (0.2-3.0)	0.3	1.1 (0.5-2.8)	0.7
ESTÁGIO DE PRONTIDÃO MUDANÇA					
Pré-contemplação/contemplação	23(59)	1.6 (0.8-3.3)	0.2	2.8 (1.2-6.0)	<0.05
Preparação/ ação	80(70)	1		1	
TRATAMENTO					
Intervenção breve motivacional	60(80)	0.3 (0.1-0.6)	<0.01	0.2 (0.1-0.5)	<0.01
Material auto-ajuda	45(54)	1		1	

Adesão ao seguimento pelos tabagistas em 6 meses

GRUPO CONTROLE (N-238) - 36%

GRUPO IBM (N= 175) - 44% $p<0.01$

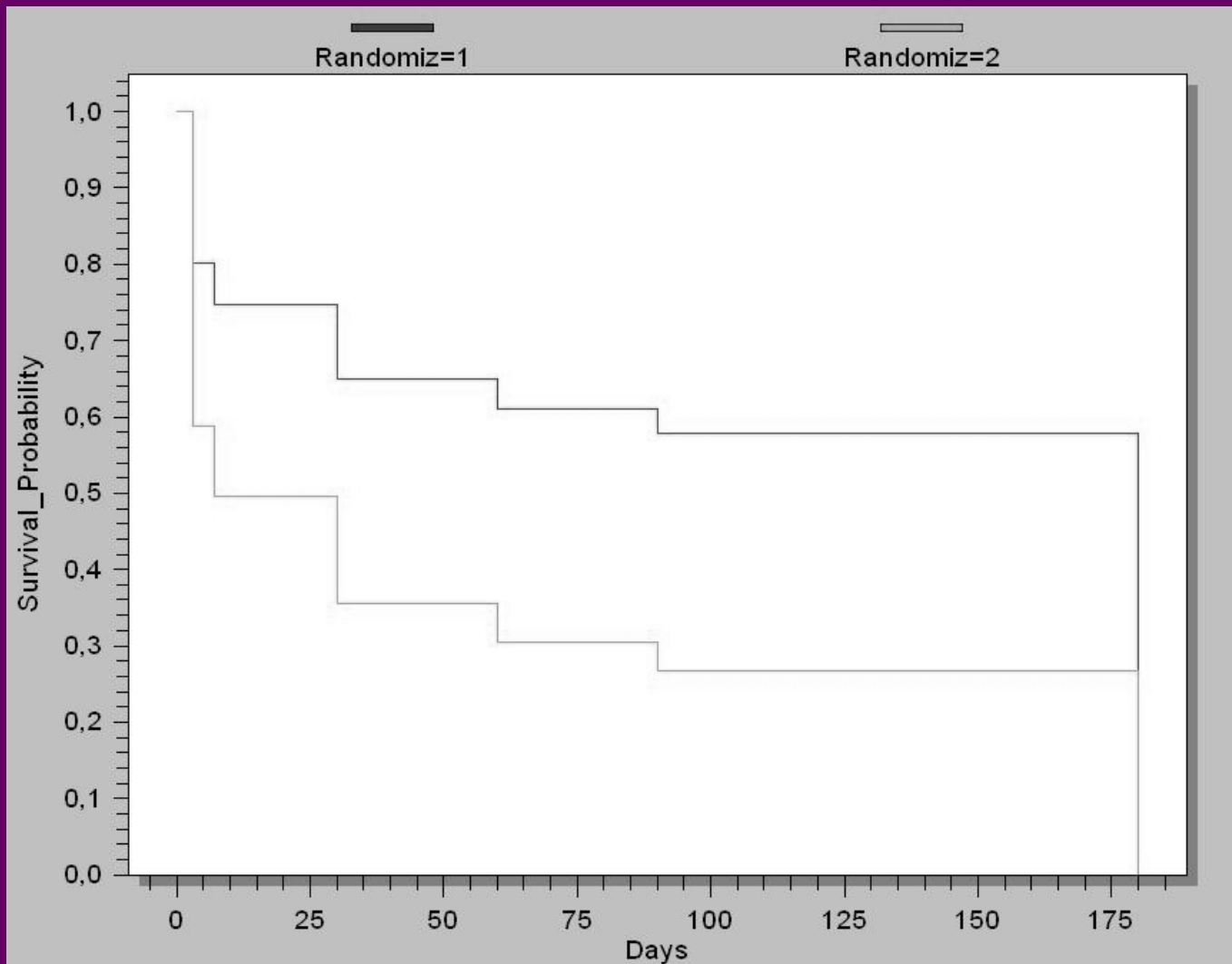
% PACIENTES ABSTINENTES

GRUPO CONTROLE- 5%

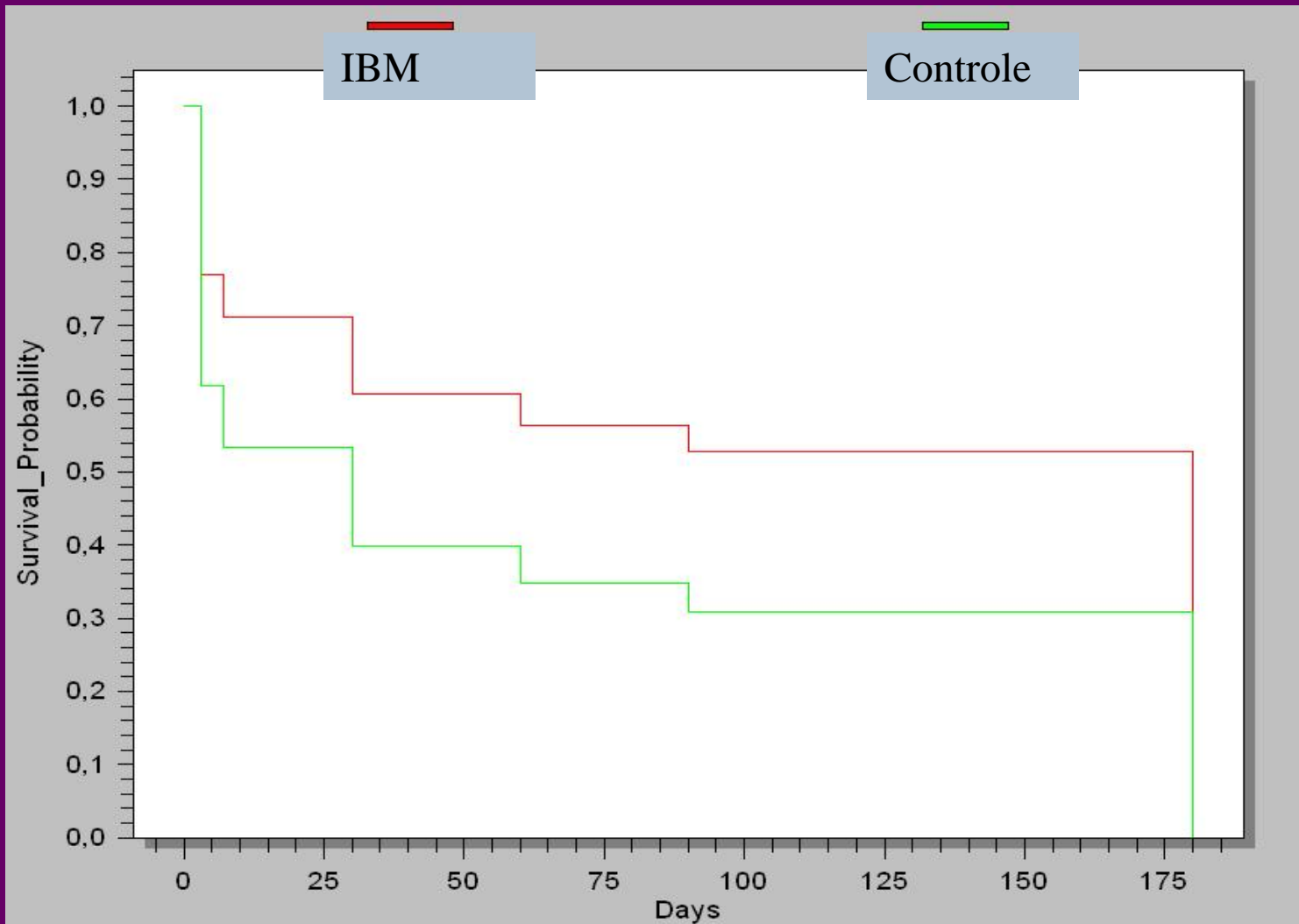
GRUPO IBM- 25%

$p<0.01$

NNT= 4



Redução do número de cigarros fumados por dia para o grupo intervenção e grupo experimental em 180 dias (OR 2.3 IC 95% 1.6-3.2)



Abstinência em 180 dias (OR 2,4 - IC 95% 1,7 - 3,4).

Características relacionadas ao consumo de álcool

Variáveis	Controle n=344 (%)	IBM n=293 (%)
Tipo de droga		
Álcool	23(7)	21(8)
Álcool e tabaco	89(26)	54(18)
Álcool e ilícitas	232(67)	218(74)
Tipo de bebida		
Destiladas	96(34)	75(30)
Fermentadas	130(45)	131(54)
Destiladas e Fermentadas	59(21)	40(16)
Tempo de uso do álcool		
5 anos ou menos	75(23)	59(21)
> 5 anos	257(77)	224(79)
Doses/dia usuais		
<7	71(21)	46(16)
8-14	95(27)	93(32)
15-21	90(26)	73(25)
>21	88(26)	81(27)
Abuso	307(94)	259(93)
Dependência	274(83)	233(84)
Estágios de mudança		
Pré-contemplação	51(41)	73(59)
Contemplação	25(39)	39(61)
Preparação	72(49)	74(51)
Pronto para Ação	124(48)	135(52)

ADESÃO DE ALCOOLISTAS AO SEGUIMENTO VIVAVOZ EM 6 MESES

GRUPO CONTROLE- n=344 - 22%

GRUPO IBM- N=293 - 23%

Não significativo

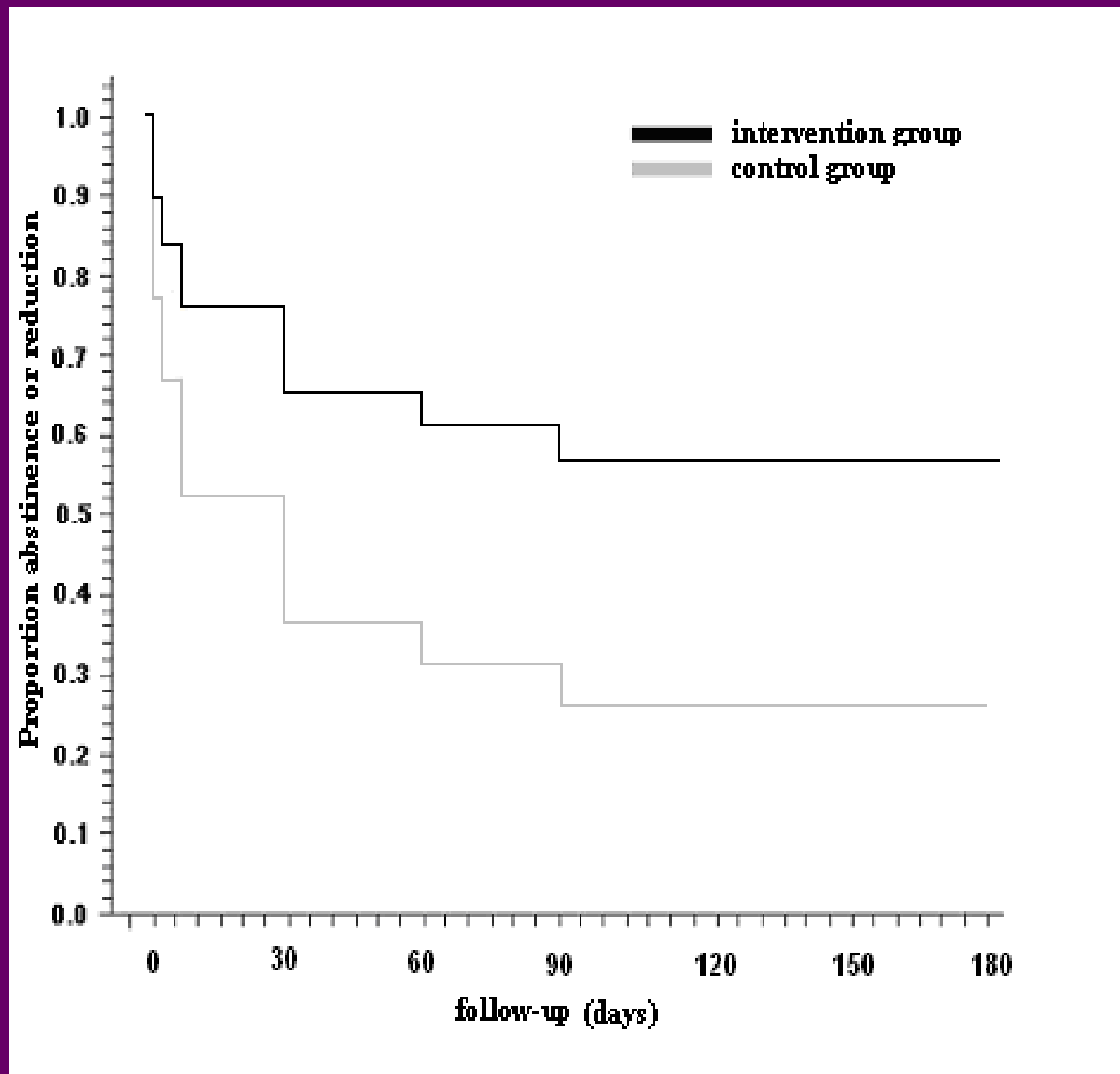
% PACIENTES ABSTINENTES

GRUPO CONTROLE- 18%

GRUPO IBM- 30% $p<0.01$

NNT= 10

CESSAÇÃO DO CONSUMO DE ÁLCOOL

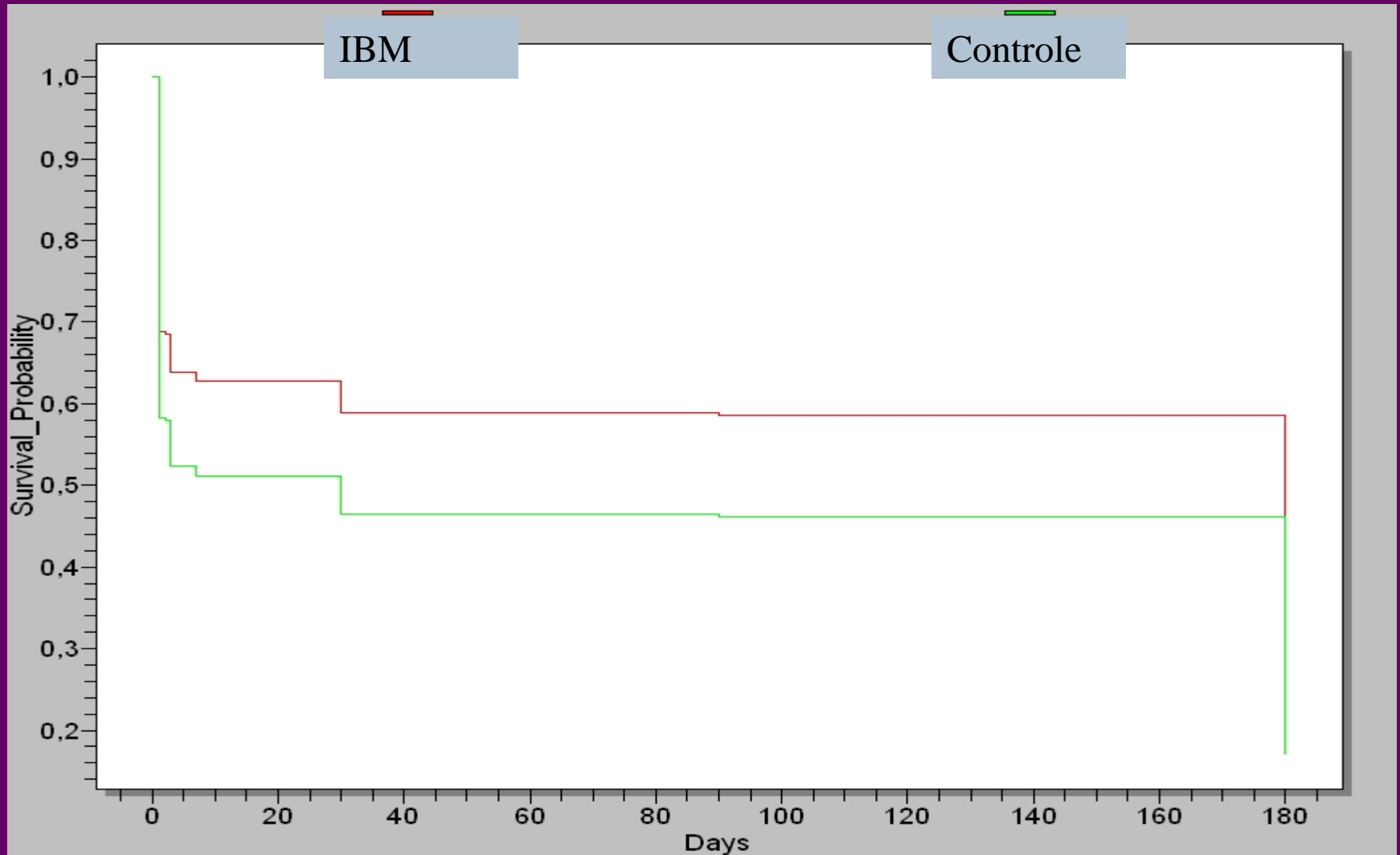


(OR: 2.3; 95% IC 1.8, 2.8; p=0.001)

CESSAÇÃO DO USO DE MACONHA (em andamento)

EM TORNO DE 1100 PACIENTES INCLUIDOS
EM TORNO DE 10% DE ADESÃO NOS DOIS GRUPOS

CESSAÇÃO DO USO DE MACONHA (em andamento)



(OR: 1.44; 95% IC 1.02, 2.04; p=0.5)

VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 5410 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas



Secretaria Nacional
Antidrogas

Gabinete de Segurança
Institucional



VIVAVOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

EQUIPE VIVAVOZ – 2007

Dra. Helena M T Barros

Dra. Maristela Ferigolo

Dra. Denise M C Dantas

Doutorandas:

Luciane Kopittke

Claudia Mazoni

Mestrandas:

Tais Moreira

Simone Fernandes

Marilise Fraga de Souza

Andrea Engel

Cassandra Borges

Luciana Signor

Poliana Sangali



VIVA VOZ

LIGUE PRA GENTE. A GENTE LIGA PRA VOCÊ.

0800 510 0015

Orientações e informações sobre a
prevenção do uso indevido de drogas

OBRIGADA!!!