

USO DA TELECONSULTA MÉDICA COMO FERRAMENTA DE ATENDIMENTO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE¹

Maria Eduarda Marchi Martin², Tatiane Perius Zabolostky³, Fernanda Ginjo dos Santos⁴, Adriane Cristina Bernat Kolankiewicz⁵

¹ Relato de experiência elaborado a partir da vivência de residentes de Medicina de Família e Comunidade vinculado à UNIJUÍ.

² Médica. Residente de Medicina da Família e Comunidade - UNIJUÍ/FUMSSAR

³ Médica de Família e Comunidade. Preceptora da residência de Medicina da Família e Comunidade - UNIJUÍ/FUMSSAR.

⁴ Médica de Família e Comunidade. Preceptora da residência de Medicina da Família e Comunidade - UNIJUÍ/FUMSSAR.

⁵ Professora. Docente da Graduação e Pós-Graduação em Atenção Integral à Saúde, vinculada à UNIJUÍ.

INTRODUÇÃO

A teleconsulta médica é uma alternativa à descentralização e facilidade de acesso ao atendimento médico, a qual permite reduzir os custos e tempo de deslocamento dos pacientes (CATAPAN, *et al*, 2020). Além disso, é possível observar que o atendimento por meio da teleconsulta pode alcançar resultados equivalentes ao da consulta presencial principalmente no que tange ao acompanhamento de pacientes com doenças crônicas não transmissíveis como diabetes mellitus, asma, doença renal, doença pulmonar obstrutiva, dores crônicas entre outras (GREENHALGH, *et al*, 2018).

No Brasil, a partir de 2007, com a portaria nº 35 GM/MS foi instituído o Programa Nacional de Telessaúde para apoio à Atenção Primária em Saúde, por meio de serviços de teleeducação e telediagnóstico (MAEYAMA, *et al*, 2018). No entanto, em 13 de abril de 2020, no advento da pandemia do COVID, a tecnologia que até então servia como um suporte na prestação de atendimentos a população geral, com a lei nº 13.989/2020, passa a avançar em direção de se tornar um meta serviço a teleconsulta, permitindo que seja prestada assistência direta e cuidado em tempo real ao paciente (HARZHEIM, *et al*, 2019).

Levando em consideração o quanto a tecnologia está presente no dia-a-dia da sociedade e que a APS é a principal porta de entrada do usuário ao Sistema Único de Saúde (SUS). A partir deste contexto este estudo tem por objetivo relatar a experiência e utilização da ferramenta de tele consulta médica em uma unidade básica de saúde no município de Santa Rosa, Estado do Rio Grande do Sul (RS)/Brasil.

METODOLOGIA

Trata-se de um estudo, de caráter descritivo, do tipo relato de experiência com o uso da estratégia da teleconsultoria, desenvolvido por médica residente de Medicina da Família e Comunidade da FUMSSAR/UNIJUÍ inserida em unidade Básica de Saúde do bairro Sulina no município de Santa Rosa -RS a partir de 23/11/2022.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

No cenário do maior desafio sanitário do século XXI, a pandemia do COVID-19, a APS assumiu papel crucial no enfrentamento da infecção pelo vírus, coordenou e organizou a prestação do serviço em saúde (MARTINS, *et al*, 2020). Diante disso, a teleconsulta entrou como ação estratégica que facilitou o acesso dos pacientes ao atendimento, permitiu o monitoramento dos doentes e garantiu a longitudinalidade do cuidado dos pacientes. Isso fez com que se reduzisse a quantidade de pacientes que foram a serviços de Pronto Atendimento ou Hospitais terciários de forma desnecessária, o que colaborou para redução da propagação da doença (HARZHEIM, *et al*, 2019).

No referido município até o presente momento, o teleatendimento é oferecido a um grupo de pacientes com as seguintes características: adultos jovens que desejam apresentar resultado de exames complementares, primeira consulta ou reavaliação de saúde mental. O agendamento é feito a partir da orientação de servidores da unidade de saúde e por meio do aplicativo AtendeNet, que deverá ser baixado pelo usuário em seu dispositivo.

A teleconsulta é realizada através da plataforma IPM (sistema utilizado na rede de APS Santa Rosa) e é feita utilizando computador com câmera e microfone disponíveis na Unidade Básica de Saúde, sincronicamente a chamada de vídeo é possível ter acesso ao prontuário do paciente e evoluir o episódio atual. Após finalizado o atendimento os documentos referentes a consulta (atestado médico, solicitação de exames e receitas) se encontram disponíveis e com assinatura digital do prestador no aplicativo do paciente, conforme consta no manual de teleconsultas (CAS, *et al*, 2020).

Até o momento, foram realizados 13 atendimentos médicos. Sendo que destes: 11 foram referentes a retorno de exames e 2 sobre saúde mental. Em sua totalidade, os pacientes utilizaram dispositivos móveis como ferramenta de ingresso na consulta online.

O êxito foi obtido em todos os atendimentos, uma vez que os pacientes se mostraram acolhedores, envolvidos e empolgados com o serviço ofertado. Apesar da distância física e independentemente das queixas abordadas durante o teleatendimento, foi possível manter/estabelecer o vínculo médico - paciente.

Ao fim das consultas são feitos, via WhatsApp, questionamentos sobre qualidade do atendimento e como foi a experiência do paciente com o mesmo, na maioria dos casos o retorno foi positivo: os pacientes se mostraram satisfeitos com a facilidade, agilidade, qualidade do atendimento, sentiram-se confortáveis e seguros em expor seus problemas e informações pessoais através da plataforma.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante disso, é possível concluir que a inserção do serviço de teleconsulta na UBS Sulina se mostrou benéfica e tem atingido seus objetivos: garante maior acessibilidade e agilidade no atendimento, reduz riscos de exposição a potenciais doenças que circulam dentro da UBS, garantem conforto ao paciente e vai de encontro a realidade atual em que nossa sociedade se encontra - de imersão em meio a tecnologia.

Entretanto, faz-se necessário ressaltar suas limitações, como: condição social, ausência de acesso a internet, dificuldade no acesso e no entendimento do aplicativo, além da resistência e insegurança por parte de alguns pacientes ao atendimento online.

Portanto, desde a pandemia do COVID a teleconsulta passou a ser uma realidade da população brasileira e se mostra uma ferramenta com potencial facilitador do acesso e longitudinalidade do cuidado, especialmente no cenário da atenção primária à saúde. Ainda existem muitos aspectos a serem melhorados e para isso, é fundamental que a prática seja estimulada e que a equipe de saúde da família, como um todo, esteja engajada.

Palavras-chave: Teleconsulta médica. Atenção primária à saúde. Acessibilidade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

CATAPAN, S. DE C.; CALVO, M. C. M. **Teleconsulta: uma Revisão Integrativa da Interação Médico-Paciente Mediada pela Tecnologia.** *Revista Brasileira de Educação Médica*, v. 44, n. 1, 2020.

GREENHALGH, T. et al. **Real-World Implementation of Video Outpatient Consultations at Macro, Meso, and Micro Levels: Mixed-Method Study.** *Journal of Medical Internet Research*, v. 20, n. 4, p. e150, 2018.

MAEYAMA, M. A. et al. Telessaúde: da implantação ao entendimento como tecnologia social. *Rev Bras Tecnol Soc*, v. 5, p. 33–47, 2018.

HARZHEIM, E. et al. Telessaúde como eixo organizacional dos sistemas universais de saúde do século XXI. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 14, n. 41, p. 1881, 2019.

MARTINS, C. et al. Federal actions to support and strengthen local efforts to combat COVID-19: Primary Health Care (PHC) in the driver's seat. *Cien Saude Colet*, v. 25, p. 2493–2497, 2020.

CAS, A. et al. **Manual de teleconsultas na APS.** [s.l.: s.n.].