

Canal de Atendimento 0800 644 6543 do Telessaúders-UFRGS para todos os Profissionais da Atenção Primária à Saúde do Brasil: Experiência e Desafios

Service channel 0800 644 6543 of TelessaúdeRS-UFRGS for all the professionals of the Primary Health Care of Brazil: experience and challenges

Gabriela Monteiro Grendene¹; Laura Ferraz dos Santos²; Gabriela Vescovi³; Elise Botteselle de Oliveira⁴; Roberto Nunes Umpierre⁵

Resumo

O núcleo TelessaúdeRS-UFRGS iniciou, em 2018, as teleconsultorias via telefone para os profissionais da Atenção Primária à Saúde (APS) de todo o Brasil. Seu objetivo é ampliar a autonomia e capacidade resolutiva do solicitante, baseado na melhor evidência científica disponível. Este relato apresenta uma análise inicial das solicitações recebidas destes profissionais, bem como as percepções dos teleconsultores.

Palavras-chave: Telemedicina, Educação a distância, Equipe Multiprofissional

Abstract

In 2018, the TelessaúdeRS-UFRGS nucleus started teleconsulting by telephone to the Primary Health Care (PHC) professionals throughout Brazil. Its objective is to increase the autonomy and resolving capacity of the applicant, based on the best available scientific evidence. This report presents an initial analysis of the requests received from these professionals, as well as the perceptions of professionals teleconsultations.

Keywords: Telemedicine, Distance Education, Patient Care Team.

-
1. Teleconsultora no TelessaúdeRS-UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil - Nutricionista, Mestranda em Tecnologia da Informação e Gestão em Saúde (UFCSPA)
 2. Teleconsultora no TelessaúdeRS-UFRGS, Porto Alegre - RS, Brasil - Enfermeira, Especialista em Saúde da Família
 3. Teleconsultora no TelessaúdeRS-UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil - Psicóloga, Mestre em Psicologia e Saúde (UFCSPA)
 4. Responsável pela equipe de Regulação e Teleconsultoria no TelessaúdeRS-UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil - Médica de Família e Comunidade, Mestre em Epidemiologia (UFRGS)
 5. Coordenador do TelessaúdeRS-UFRGS, Porto Alegre, RS, Brasil - Professor da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Rio Grande do Sul

Introdução

O projeto Telessaúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (TelessaúdeRS-UFRGS) integra o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes, que busca melhorar a qualidade do atendimento e da Atenção Primária à Saúde (APS) no Sistema Único da Saúde. Seus principais objetivos são melhorar a qualidade do atendimento, ampliar ações ofertadas e aumentar a capacidade clínica através de ações de apoio à atenção à saúde e de educação permanente às equipes da APS¹.

A teleconsultoria foi definida pela portaria nº 2.546/2011 como “[...] consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho, podendo ser de dois tipos: a) síncrona - teleconsultoria realizada em tempo real, geralmente por chat, web ou videoconferência; ou b) assíncrona - teleconsultoria realizada por meio de mensagens off-line”².

Em maio de 2018, o núcleo ampliou o atendimento de teleconsultoria através do número 0800 644 6543. Desde então, todos profissionais de saúde de nível superior que atuam na APS podem utilizar o serviço, que visa oferecer teleconsultorias clínicas por telefone.

O objetivo deste trabalho é relatar a experiência nos primeiros seis meses de serviço de 0800 multiprofissional (de maio a novembro de 2018) por meio da análise de teleconsultorias recebidas pelo TelessaúdeRS-UFRGS.

Relato de Experiência

O serviço oferecido é de teleconsultorias síncronas, sem agendamento prévio, com dentistas, nutricionistas,

psicólogos, fisioterapeutas e farmacêuticos disponíveis para discussão de segunda-feira a sexta-feira, das 8h às 17h30, horário de Brasília. O fluxo se dá da seguinte forma: o profissional solicitante liga para número gratuito, é atendido e encaminhado ao profissional correspondente à sua profissão para discussão do caso. Ao final da ligação, ele é convidado a responder uma breve pesquisa de satisfação.

Durante os meses de abril, maio e junho, foi realizado um intenso trabalho de divulgação do serviço, por meio de ligações e do envio de e-mails para secretarias municipais e estaduais de saúde, Núcleos Ampliados de Saúde da Família (NASF-AB), conselhos profissionais e serviços que possuem residências multiprofissionais em saúde de todo o país.

Desde a ampliação do serviço para todo o Brasil para as demais categorias multiprofissionais, o TelessaúdeRS já atendeu 23 estados e também o Distrito Federal (Figura 1).



Figura 1. Estados atendidos pelas categorias multiprofissionais de maio a novembro de 2018.

Ocorreram até então 447 teleconsultorias multiprofissionais. A média mensal de teleconsultorias recebidas foi de 74. Dessas, 48% foram teleconsultorias solicitadas por dentistas, 35% por nutricionistas, 10% por psicólogos, 4% por farmacêuticos e 3% por fisioterapeutas (Gráfico 1).

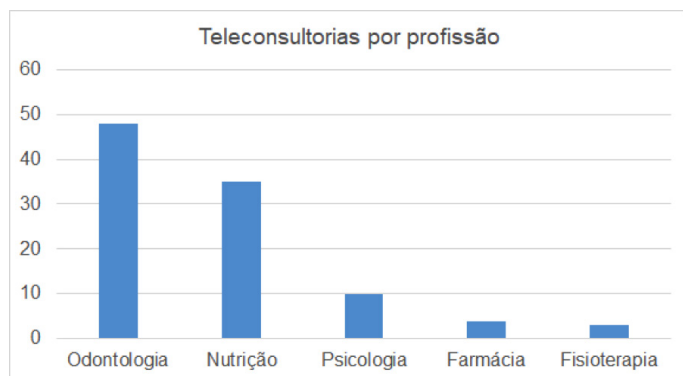


Gráfico 1. Porcentagem de teleconsultorias recebidas por profissão, no período de 15 de maio a 23 de novembro de 2018.

O Gráfico 2 mostra o número mensal de teleconsultorias por grupo multiprofissional.

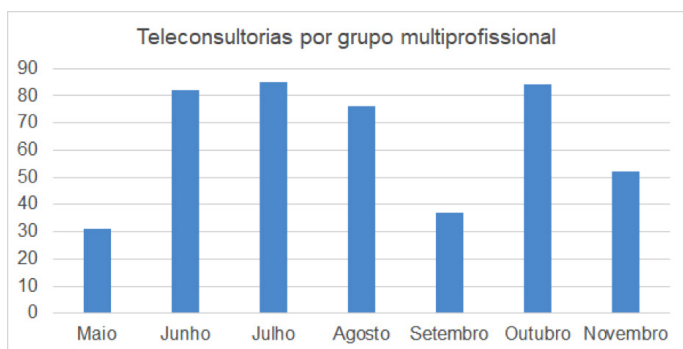


Gráfico 2. Número mensal de teleconsultorias por grupo multiprofissional (dentistas, nutricionistas, psicólogos, fisioterapeutas e farmacêuticos) no período de 15 de maio a 23 de novembro de 2018.

Os atendimentos são caracterizados por dúvidas em relação a manejo, procedimentos e conduta em relação

a um caso específico e por questões relacionadas ao processo de trabalho, ou seja, dúvidas gerais ligadas a atribuições/responsabilidades, organização de agenda e encaminhamentos. Durante o atendimento, a escuta, o fornecimento aos solicitantes de informações detalhadas por parte do teleconsultor e sua capacidade de buscar de informações atualizadas, com base nas melhores evidências científicas e clínicas, são fatores importantes no desenvolvimento da teleconsultoria. A postura empática do teleconsultor transforma a discussão e a sugestão da conduta, uma segunda opinião, embasada cientificamente.

Discussão e Comentários Finais

Embora o serviço seja solicitado por diferentes profissionais, com alcance em 23 estados do país e também o Distrito Federal, a procura ainda é considerada baixa. Para que mais profissionais tenham acesso ao serviço e mais usuários sejam beneficiados com as discussões clínicas, deverá ser feito um maior investimento na divulgação do novo canal de atendimento.

O acesso à teleconsultoria síncrona, no contexto da APS, é importante por fortalecer a interação com diferentes intervenções de cuidado, evitando encaminhamentos e deslocamentos desnecessários, além de acessos enviesados a demais níveis de assistência ao impedir a evolução de quadros de saúde para estágios mais avançados, aumentando a resolutividade da APS^{3,4}. Salienta-se a importância de discussão com outro profissional para auxílio no embasamento de condutas, pois recursos como o Telessaúde tendem a diminuir as dificuldades⁵. ■

Referências:

1. Núcleo de Telessaúde da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. 0800 644 6543. Porto Alegre: TelessaúdeRS-UFRGS; 2018. Disponível em: <https://www.ufrgs.br/telessauders/nossos-servicos/teleconsultoria/0800-644-6543/>
2. Ministério da Saúde (Brasil). Portaria n. 2.546 de 27 de outubro de 2011. Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Telessaúde Brasil Redes). Diário Oficial da União 2011; 28 out. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.html
3. Schmitz CAA. Telessaúde como suporte assistencial para a atenção primária à saúde no Brasil [tese]. Porto Alegre (RS): Universidade Federal do Rio Grande do Sul; 2015. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/139752/000985498.pdf?sequence=1>
4. Schmitz CAA, Harzheim E, editores. Manual de Telessaúde para Atenção Básica/ Atenção Primária à Saúde: protocolo de telerregulação e teleconsultorias [Internet]. Brasília: Ministério da Saúde; 2013 [Acesso em 2018 Nov 27]. Disponível em: <http://189.28.128.100/dab/docs/portaldab/publicacoes/telerregularizacao.pdf>
5. Duncan BB, Schmidt MI, Giugliani ERJ, Duncan MS, Giugliani C, editores. Medicina Ambulatorial: condutas de atenção primária baseadas em evidências. 4ª ed. Porto Alegre: Artmed; 2013.