

TELESSAÚDE PARA MÉDICOS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA POR MEIO DE CHAMADA TELEFÔNICA GRATUITA: O CASO DO 0800 DO TELESSAÚDERS

Erno Harzheim¹; Diani de Oliveira Machado²; Elise Botteselle de Oliveira²;
Lisiane Hauser²; Rafaela Aprato Menezes²

INTRODUÇÃO: Telessaúde é o uso das tecnologias da informação e comunicação para atividades à distância relacionadas à saúde em seus diversos níveis, possibilitando acesso remoto a recursos de apoio diagnóstico e terapêutico por meio de consultorias. O TelessaúdeRS atende os profissionais da Estratégia de Saúde da Família (ESF) desde 2007. O 0800 do TelessaúdeRS atua desde março/2013 prestando teleconsultoria por meio de atendimento telefônico para médicos da ESF do Rio Grande do Sul, profissionais médicos de todos os estados do Brasil cadastrados no Programa de Valorização da Atenção Básica (PROVAB) e no Mais Médicos. O 0800 TelessaúdeRS surgiu diante da baixa demanda de dúvidas médicas pelos outros meios até então disponíveis, texto e vídeo, via Plataforma Eletrônica de Telessaúde.

OBJETIVOS: Prestar teleconsultoria em tempo real por meio de ligação telefônica gratuita para médicos da APS. As teleconsultorias por telefone têm como objetivo facilitar o acesso à informação, agilizar a tomada de decisão, discutir casos clínicos complexos, evitar encaminhamentos para outros especialistas e fornecer informações com evidências científicas. Inicialmente como projeto piloto, o 0800 contava com um médico de família e comunidade teleconsultor e uma telefonista, a partir de março a equipe foi ampliada e hoje conta com seis teleconsultores médicos de família e comunidade, que contam com retaguarda de médicos especialistas focais.

MÉTODOS: O serviço funciona entre 8h e 17h30min. O profissional médico que realiza a ligação é atendido por um teleconsultor que responde a dúvida na mesma ligação ou agenda uma ligação de retorno. Caso necessite do apoio de outros especialistas, o teleconsultor contata a equipe de especialistas focais. Diante de dúvidas fora do escopo da Atenção Primária à Saúde (APS), o teleconsultor orienta a ligação para o local adequado. O teleconsultor tem acesso a aplicativos eletrônicos de pesquisa clínica, bases de dados e biblioteca atualizada.

RESULTADOS: No período de março a 20 de outubro foram realizadas 2.424 teleconsultorias, entre as quais 2141 são provenientes do Provab, 240 do estado do RS e 43 do Mais Médicos. Em média temos aproximadamente 15 (14,97) teleconsultorias diárias. Dos 303 profissionais que responderam a pergunta sobre satisfação, 89% indicaram muito satisfeito, 10% satisfeito e 1% muito insatisfeito. Entre os 157 que referiram intenção de encaminhar e responderam a pergunta sobre evitação de encaminhamento, 80% indicaram que houve evitação. A dúvida foi totalmente respondida para 97% dos 275 que responderam a avaliação. As perguntas mais frequentes foram sobre diabetes, gravidez, hipertensão e saúde mental.

DISCUSSÃO: A interconsulta por telefone com colegas de profissão é uma forma rotineira dos médicos buscarem respostas para suas dúvidas clínicas, o 0800 do TelessaúdeRS vem ao encontro dessa prática. Os principais temas de dúvidas são condizentes com o trabalho diário da APS.

CONCLUSÃO: O 0800 do TelessaúdeRS mostrou-se bastante útil como ferramenta de trabalho da APS ao disponibilizar uma consultoria com agilidade e com boas evidências científicas, proporcionando um apoio essencial para médicos da APS. Com a crescente utilização do serviço, busca-se fortalecer essa tecnologia, que tem grande potencial de expansão, gerando economia de escala.

1. UFRGS - TelessaúdeRS (ernoharz@terra.com.br); 2. TelessaúdeRS;