

PANORAMA DAS TELECONSULTORIAS RESPONDIDAS APÓS IMPLANTAÇÃO DA PLATAFORMA DE TELESSAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE NO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Erno Harzheim^{1,2}; Adriano Detoni Filho^{1,3}; Natan Katz^{1,4}; Ana Célia Siqueira^{1,5}; Ana Paula Borngaber Corrêa^{1,6}; Letícia Nolde Melo^{1,7}

OBJETIVO: Apresentar o número de teleconsultorias respondidas, as profissões que mais solicitaram e a satisfação com as respostas desde a implantação da Plataforma de Telessaúde do Ministério da Saúde (MS) no Estado do Rio Grande do Sul.

MÉTODOS: Foram selecionadas todas as teleconsultorias solicitadas e respondidas pelo Núcleo de Telessaúde do RS (TelessaúdeRS/UFRGS) entre outubro de 2012 e setembro de 2013.

RESULTADOS: O total de teleconsultorias respondidas foi de 3.565 sendo 3.423 assíncronas (produzidas em texto, em até 72 horas após envio da solicitação na plataforma) e 142 síncronas (webconferência com profissionais solicitantes, em tempo real). Os profissionais que mais solicitaram foram enfermeiros (1.316), agentes comunitários de saúde (730) e médicos (696). Das 3.423 teleconsultorias respondidas, 823 (24,04%) foram avaliadas quanto à satisfação, sendo 784 (95,26%) relatando terem sua dúvida respondida e estando muito satisfeitos ou satisfeitos com a resposta recebida, 17 (2,07%) indiferentes e 22 (2,67%) insatisfeitos ou muito insatisfeitos.

DISCUSSÃO: Profissionais de saúde que atuam na Estratégia Saúde da Família (ESF) do RS são cadastrados e capacitados para utilizarem os serviços de qualificação que o TelessaúdeRS oferece. As teleconsultorias são geradas por meio da Plataforma de Telessaúde do MS online onde o solicitante descreve suas dúvidas relacionadas ao processo de trabalho, casos clínicos, educação em saúde; bem como planejamento, monitoramento e avaliação de ações em Atenção Primária à Saúde. As teleconsultorias são respondidas de duas maneiras: assíncrona (por meio de texto curto), e síncrona (por meio de webconferência), e têm como objetivo qualificar o trabalho das equipes de ESF, fortalecendo os atributos da Atenção Primária à Saúde - APS (acesso de primeiro contato; longitudinalidade; coordenação do cuidado; integralidade; competência cultural; orientação familiar e orientação comunitária). A plataforma proporcionou novas funcionalidades ao trabalho da equipe do TelessaúdeRS. Além disso, facilitou o processo de telerregulação, monitoramento e produção da resposta. Em todas as solicitações que a satisfação é classificada como insatisfatória, o monitor de telerregulação entra em contato com o solicitante para ver o que ocorreu e reencaminha, quando houver necessidade, o processo para ser respondido novamente, além de acionar o coordenador do projeto para realizar auditoria do mesmo.

CONCLUSÃO: Uma das barreiras de acesso ao Telessaúde é a baixa conectividade dos pontos de Telessaúde/Unidades de Saúde. Entretanto, a plataforma, por estar 24 horas disponível, todos os dias da semana, permite que o profissional de saúde possa acessar no local de trabalho, na sua casa, na rua, em seu próprio computador, tablet e smartphone. Além disso, suas funcionalidades permitem um monitoramento por parte do núcleo de Telessaúde de todos os passos do processo até a resposta da satisfação do usuário, podendo identificar falhas e entraves no fluxo das teleconsultorias e mesmo da qualidade do que é produzido/respondido.

1. UFRGS/PPGEPI/TelessaúdeRS/Porto Alegre; 2. (ernoharz@terra.com.br); 3. (nano.detoni@gmail.com); 4. (natankatzmed@gmail.com); 5. (siqueira_anac@yahoo.com.br); 6. (borngaber@yahoo.com.br); 7. (leticianolde@yahoo.com.br);