

Impactos promovidos pelo programa Telessaúde Brasil Redes nos serviços desenvolvidos pelos profissionais de saúde do Rio Grande do Norte e da Paraíba

Josiane Araújo da Cunha¹, Isabele Magaldi Almeida de Freitas¹, Jordana Crislayne de Lima Paiva¹, Nicolas Vinícius Rodrigues Veras¹, Karla Mônica Dantas Coutinho¹, João Pedro de Araújo Medeiros¹, Antônio Higor Freire de Moraes², Ricardo Alessandro de Medeiros Valentim¹

¹Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde (LAIS) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN)
Natal – RN – Brasil

²Núcleo Avançado de Inovação Tecnológica (NAVI) – Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Norte (IFRN)
Natal – RN – Brasil

josianeac12@gmail.com, isabelemagaldi@gmail.com,
jordanacrislayne@gmail.com, nicolasvinicius77@gmail.com,
kmdcoutinho@gmail.com, medeiros.jparaujo@gmail.com,
higor.morais@ifrn.edu.br, ricardo.valentim@ufrnet.br

Abstract. *This study aims to evaluate the impact promoted by the Telehealth Brazil Networks program on the services deployed by the health professionals in the states of Rio Grande do Norte and Paraíba. 13,149 teleconsultings that took place between 2014 and 2017 were analyzed. From the total, 5,594 teleconsultings were elaborated by professionals with no more than a high school degree and 7,555 by professionals with at least an undergraduate diploma. From the 1,554 teleconsultings that were finished, 869 forwardings were avoided, and 1,464 users considered themselves satisfied or very satisfied. This way, Telehealth is shown to be relevant to the evolution in the qualification, for it assures continuing education to the professionals*

Resumo. *O estudo objetiva avaliar o impacto promovido pelo programa Telessaúde Brasil Redes nos serviços desenvolvidos pelos profissionais de saúde nos estados do Rio Grande do Norte e Paraíba. Foram analisadas 13.149 teleconsultorias, realizadas entre os anos de 2014 e 2017. Do total, 5.594 teleconsultorias foram elaboradas por profissionais de nível básico/médio e 7.555 por profissionais de nível superior. Das 1.554 teleconsultorias finalizadas, 869 encaminhamentos foram evitados, e 1464 usuários (destas 1.554 teleconsultorias) se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos. Sendo assim, o Telessaúde é um sistema relevante para evolução e qualificação, por garantir a educação continuada dos profissionais.*

1. Introdução

No interesse em realizar assistência e educação em saúde através de distâncias geográficas e temporais, surge o Telessaúde para estabelecer autonomia aos profissionais isolados nas suas unidades de saúde, a partir do uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs), colaborando com informações que irão otimizar o atendimento ao público. O Telessaúde Brasil Redes é integrado por gestores da saúde, instituições formadoras de profissionais e serviços de saúde do SUS, sendo constituído por: a) Núcleo de Telessaúde Técnico-Científico (responsável pela formulação e gestão de Teleconsultorias, Telediagnósticos e Segunda Opinião Formativa); e b) Ponto de Telessaúde (locais onde trabalham profissionais do SUS) (BRASIL, 2011).

O processo de solicitação e de resposta de uma teleconsultoria ocorre entre um ou mais profissionais de saúde e um ou mais teleconsultores vinculados a um Núcleo de Telessaúde. Seja na forma assíncrona (realizada por meio de mensagens off-line) ou síncrona (realizada por chat, web ou videoconferência), havendo a mediação por um profissional Telerregulador, obedecendo os prazos definidos pela legislação vigente. Caso o conteúdo da resposta de uma teleconsultoria assíncrona seja pertinente e replicável, poderá vir a se transformar em uma Segunda Opinião Formativa (SOF 8), e ser disponibilizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BRASIL, 2013).

Dessa forma, o Programa de Teleconsultoria permite a estruturação de rede integrada para transmissão de informações aos profissionais que se encontram em localidades distantes dos grandes centros e que não contam com uma disponibilidade de acesso a outros meios de continuidade de atendimento avançado, ou acesso a outros especialistas para dar suporte na resolutividade do processo; consolidando os princípios do Sistema Único de Saúde, e proporcionando benefícios sociais e econômicos para este sistema e para a população (GUIMARÃES, 2015).

Neste aspecto, o uso das TICs em saúde, além de transpor barreiras geográficas à assistência especializada, mantendo a permanência dos profissionais nos seus locais de atuação, qualifica os encaminhamentos, melhora a qualidade do atendimento, constituindo-se uma ferramenta importante e eficiente de educação permanente em serviço. Além disso, fornece indicadores de utilização e satisfação dos profissionais de saúde e evidências dos benefícios aos municípios remotos (MARCOLINO, et al., 2014).

Assim, o objetivo desse estudo foi realizar uma análise quantitativa e qualitativa das ações promovidas pelas teleconsultorias do núcleo de Telessaúde do RN, avaliando como está o uso do serviço; a opinião dos usuários sobre o serviço; quem são esses usuários e onde se localizam.

2. Métodos

Trata-se de um estudo exploratório e de abordagem quantitativa e qualitativa com a finalidade de avaliar o impacto promovido pelo programa Telessaúde Brasil Redes nos serviços desenvolvidos pelos profissionais de saúde nos estados do Rio Grande do Norte e Paraíba. Neste sentido, foram analisados os seguintes indicadores para avaliação das ações propostas pelo Programa: utilização da ferramenta de

teleconsultoria, grau de formação dos profissionais; códigos CIAP-2 das abordagens mais frequentes entre os solicitantes de teleconsultorias, como forma de aferir os principais temas de dúvidas; municípios que mais demandaram as teleconsultorias; grau de satisfação dos usuários solicitantes diante das respostas enviadas pelos profissionais de núcleo de telessaúde; e quantidade de encaminhamentos de pacientes que foram evitados, de acordo com os profissionais solicitantes.

Ainda no que concerne à metodologia do trabalho, o estudo analisou os registros de 13.149 teleconsultorias, as quais foram realizadas entre os anos de 2014 e 2017. Com relação ao perfil da amostra, trata-se de teleconsultorias realizadas por profissionais de nível básico/médio e superior, no referido período. Todas as informações foram obtidas do Núcleo de Telessaúde-RN.

No que se refere à composição, atualmente o núcleo Telessaúde Rio Grande do Norte conta com um total de 14 profissionais envolvidos nas atividades de teleconsultoria, entre Teleconsultores e Telerreguladores, das áreas de saúde de enfermagem, psicologia, medicina da família e comunidade, nutrição, odontologia e otorrinolaringologia.

3. Resultados

Atualmente, o núcleo possui um total 4.406 profissionais de saúde cadastrados na plataforma de telessaúde, tornando-os aptos a solicitarem teleconsultorias. Durante o período analisado, 187 municípios do Rio Grande do Norte (RN) utilizaram a teleconsultoria; já na Paraíba 98 municípios demandaram alguma teleconsultoria. Cabe ressaltar que as capacitações *in loco* têm um papel importante na divulgação e utilização da plataforma e neste período foram realizadas 91 capacitações.

Do total de 13.149 teleconsultorias, 5.594 foram provenientes de profissionais de nível básico/médio (42,5% das teleconsultorias), das quais a maioria foi demandada por Agentes Comunitários de Saúde. No nível superior, 7.555 teleconsultorias foram elaboradas por profissionais pertencentes, principalmente, a médicos, enfermeiros, odontólogos e nutricionistas, correspondendo a 57,4% das teleconsultorias.

Quanto ao aspecto das classificações de CIAP-2 das teleconsultorias mais frequentes, destacam-se: A77 - dengue e outras doenças virais NE, A98 - medicina preventiva/ manutenção da saúde e D82 - doença dos dentes/ gengivas, nesta respectiva ordem.

Observando a distribuição espacial e capilaridade do programa, dentre os municípios que mais produziram teleconsultorias está o município de Natal, seguido dos municípios de Santa Cruz, Canguaretama e São Paulo do Potengi, o que demonstra um alto poder de transposição do programa.

Segundo pesquisa realizada com os solicitantes durante a avaliação das respostas enviadas de suas respectivas teleconsultorias, um total 869 encaminhamentos foram evitados, considerando que de todas as 13.149 teleconsultorias realizadas no período, apenas 1.554 foram finalizadas. Nestas mesmas avaliações, das 1.554 teleconsultorias finalizadas, 1464 usuários, isto é 94,2%, se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos.

4. Discussão

Os dados mostram que houve uma aproximação temática entre as demandas enfrentadas pelas unidades básicas de saúde, condizentes com os problemas sazonais existentes, o que pôde ser observado, por exemplo, no ano de 2016, período em que houve muitas dúvidas relacionadas ao tema dengue e outras viroses, devido ao surto vivenciado naquele ano. Estes problemas enfrentados, refletidos nas solicitações de teleconsultorias, confirmam as necessidades cotidianas dos trabalhadores das unidades de saúde e a importância desse programa como colaborador na assistência diária.

Com relação à avaliação da Plataforma do Telessaúde como sistema fundamental para capacitar a Atenção Básica e qualificar o atendimento, ressalta-se que a maioria dos usuários não avaliou qualitativamente o sistema, o que comprometeu a análise do grau de satisfação, refletindo, portanto, num valor que, muito provavelmente, seria mais representativo. Mas de todas as avaliações finalizadas, houve um número considerável dos usuários que ficaram satisfeitos com a Plataforma, representando 94,2% das avaliações.

De modo geral, é notável a positividade na avaliação do Telessaúde, atestando ser um sistema relevante para evolução, qualificação e redirecionamento dos atendimentos na rede de saúde. Dessa forma, embora a teleconsultoria não seja ainda uma realidade uniforme, sua utilização voltada para orientação e educação em saúde, auxilia no enfrentamento de endemias, epidemias e outros eventos populacionais. Sendo assim, o Telessaúde, através das teleconsultorias, se consolida enquanto ferramenta propositiva de melhoria da qualidade dos serviços de saúde e de educação permanente dos profissionais (SCHMITZA e HARZHEIMB, 2017; DANTAS, *et al.*, 2016).

5. Referências

- BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011.
- BRASIL, Ministério da Saúde. Protocolo de Solicitação de Teleconsultorias. Brasília/DF, 2013.
- DANTAS, Renato Matias; *et al.* A Telessaúde como instrumento de educação em saúde: uma revisão da literatura. *Rev. Saúde.Com* 2016; 12(4): 688-692.
- GUIMARÃES, Eliane Marina Palhares; *et al.* Teleconsultoria e Videoconferência como Estratégia de Educação Permanente para as Equipes de Saúde da Família. *Cogitare Enferm.* 2015 Abr/Jun; 20(2):376-84.
- MARCOLINO, Milena Soriano; *et al.*, Teleconsultorias no apoio à atenção primária à saúde em municípios remotos no estado de Minas Gerais, Brasil. *Rev Panam Salud Publica* 35(5/6), 2014.
- SCHMITZA, Carlos André Aita; HARZHEIMB, Erno. Oferta e utilização de teleconsultorias para Atenção Primária à Saúde no Programa Telessaúde Brasil Redes. *Rev Bras Med Fam Comunidade.* Rio de Janeiro, 2017 Jan-Dez; 12(39):1-1.