

Avaliação das respostas de Teleconsultorias por profissionais da Atenção Primária à Saúde: experiência de monitoramento realizado por um Núcleo Telessaúde no Brasil

Nilson, Luana Gabriele¹
Mello, Mônica Machado Cunha e²
Natal, Sonia³
Hallal, Ana Luiza Curi⁴
Calvo, Maria Cristina Marino⁵

¹Universidade Federal de Santa Catarina/Departamento de Saúde Pública, Florianópolis, Brasil, luanagnilson@gmail.com

²Universidade Federal de Santa Catarina/Departamento de Saúde Pública, Florianópolis, Brasil, monicamcmello@gmail.com

³Universidade Federal de Santa Catarina/Departamento de Saúde Pública, Florianópolis, Brasil, sonianatal2010@gmail.com

⁴Universidade Federal de Santa Catarina/Departamento de Saúde Pública, Florianópolis, Brasil, anacuri@gmail.com

⁵Universidade Federal de Santa Catarina/Departamento de Saúde Pública, Florianópolis, Brasil, cristina.clv@gmail.com

Resumen: A teleconsultoria é uma consulta que trabalhadores da saúde fazem a profissionais especializados vinculados aos Núcleos Telessaúde com a finalidade de receber suporte à tomada de decisão clínico-assistencial ou relacionada ao processo de trabalho, coordenação e gestão de serviços. Ao receber a resposta a uma teleconsultoria, o profissional solicitante é convidado a avaliar sua qualidade e utilidade. O objetivo deste estudo é descrever os resultados do acompanhamento desta avaliação no segundo trimestre de 2017. No período analisado, foram avaliadas 45% das 3,539 teleconsultorias realizadas. Foram avaliadas negativamente 40 teleconsultorias solicitadas por 29 profissionais, para os quais foram feitas tentativas de contato. Foi possível conversar com 14 deles, que avaliaram 22 teleconsultorias. Os motivos alegados para as avaliações negativas foram: a resposta não auxiliou o profissional em sua conduta clínica; desacordo com o fluxo de encaminhamento; avaliações preenchidas com erro; gostaria de ter tido retorno no mesmo dia sobre a solicitação; falha na comunicação e incompreensão do teleconsultor quanto à dúvida; não se recordou o porquê da avaliação negativa. Embora o percentual de teleconsultorias avaliadas ainda seja baixo, a maioria (97,4%) dos profissionais que avaliou o serviço de Teleconsultoria mostrou-se satisfeita com o apoio recebido.

Palabras clave: Telessaúde, Atenção Primária à Saúde, Teleconsultorias, Avaliação em Saúde.

I. INTRODUCCIÓN

O uso de tecnologías de comunicação e informação (TIC) em saúde pública traz benefícios de inovação, transformando o trabalho, minimizando riscos e aumentando a segurança de profissionais e usuários do sistema. Apresenta potencial para melhoria da qualidade de vida da população e promoção de serviços personalizados, integrados e contínuos, superando limites geográficos e temporais para acesso aos serviços de saúde; e de economia, devido à eficiência no uso do tempo e de recursos, maior segurança na tomada de decisão e aumento da resolubilidade¹.

Nesse contexto, a telessaúde compreende a prestação de serviços de atenção à saúde por meio de TIC, para promover e proteger a saúde, educar para a saúde, promover saúde pública e de comunidade^{2,3}.

No Brasil, o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes oferece diferentes serviços de apoio assistencial e apoio para educação permanente em saúde aos profissionais que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS) por meio de Núcleos Telessaúde espalhados pelo território nacional⁴. Entre os serviços oferecidos está a teleconsultoria, uma consulta entre profissionais e trabalhadores de saúde com especialistas vinculados aos Núcleos Telessaúde para oferecer suporte à tomada de decisão clínico-assistencial ou relacionada ao processo de trabalho, coordenação e gestão de serviços^{5,6}.

As teleconsultorias têm como objetivo contribuir para a resolutividade na APS por meio do apoio aos profissionais e equipes e o fortalecimento destes para responder às necessidades de saúde da população pela qual são responsáveis⁶. Em Santa Catarina, o Núcleo Telessaúde (Telessaúde SC) oferece todos os serviços por meio do Sistema Catarinense de Telemedicina e Telessaúde (STT) e tem cobertura de 100% dos municípios no Estado⁶.

Quando uma teleconsultoria é realizada, após receber a resposta, o profissional solicitante é convidado a realizar a avaliação da mesma. Esta avaliação é realizada por meio do preenchimento de um questionário fechado, em que o solicitante pode classificar a resposta recebida como “Satisfeito”; “Muito Satisfeito”; “Indiferente”; “Insatisfeito”; “Muito Insatisfeito”. Para submeter a avaliação da resposta, o solicitante deve complementar essa avaliação indicando se a resposta “Atendeu totalmente”; “Atendeu parcialmente” ou “Não atendeu” a sua dúvida.

Esse processo não é obrigatório, mas é fundamental para auferir a qualidade do serviço prestado, sendo que o acompanhamento das avaliações negativas é uma estratégia para melhoria das teleconsultorias e identificação de falhas no processo. O monitoramento e avaliação das teleconsultorias é realizado desde 2013, sendo que em abril de 2017 houve a sistematização desse processo buscando o acompanhamento das teleconsultorias com avaliação negativa pelos solicitantes e o estímulo ao aumento do percentual de teleconsultorias avaliadas.

O objetivo deste estudo é descrever os resultados do acompanhamento das teleconsultorias do segundo trimestre de 2017.

II. MÉTODO

O fluxo de monitoramento foi estabelecido a partir de dados exportados do Sistema Catarinense de Telemedicina e Telessaúde (STT) para um relatório de Excel®. Os relatórios gerados do sistema contemplaram

as teleconsultorias síncronas (tempo real) e assíncronas (por mensagem de texto) solicitadas ao Telessaúde SC, e teve como base de seleção a data da publicação da resposta da teleconsultoria no sistema. Nos meses de abril e maio as teleconsultorias avaliadas como “Muito Insatisfeito” ou “Insatisfeito” foram consideradas negativas. Em junho houve a inclusão das classificadas como “Indiferente” no grupo de avaliações negativas, pois verificou-se que algumas respostas avaliadas dessa forma eram complementadas com a avaliação “Não atendeu” ou “Atendeu parcialmente”.

Após a identificação das avaliações negativas, para o monitoramento das respostas, foi realizado contato com os profissionais solicitantes por telefone, a partir dos dados fornecidos pelos mesmos quando solicitaram cadastro para utilizar a plataforma.

III. RESULTADOS

No período analisado, foram respondidas 3.539 teleconsultorias, com média mensal de 1,180. Mais da metade das teleconsultorias realizadas não recebeu avaliação, sendo que cerca de 45% das teleconsultorias foram avaliadas. Durante este período, 40 teleconsultorias foram avaliadas negativamente. O detalhamento quantitativo das teleconsultorias avaliadas é apresentado na Tabela 1.

Classificação das avaliações		Teleconsultorias	
		n	%
Positivas	Satisfeito	692	40,90
	Muito Satisfeito	960	56,75
Negativas	Indiferente	19	1,12
	Insatisfeito	14	0,82
	Muito Insatisfeito	7	0,41
Total		1.692	100,00

Tabela 1. Distribuição das quantidades e porcentagens das teleconsultorias avaliadas no segundo trimestre de 2017 de acordo com a classificação das avaliações.

Em abril, maio e junho, 29 solicitantes classificaram 40 teleconsultorias negativamente, sendo 11 em abril, 08 em maio e 21 em junho. O aumento das avaliações negativas em junho foi devido à inclusão das classificadas “Indiferente”. Foi realizado contato com os 29 solicitantes das teleconsultorias assim classificadas, porém somente 14 foram bem-sucedidos. Os motivos da dificuldade de contato com os solicitantes foram: profissional em atendimento; profissional em férias; número do telefone cadastrado no sistema estava desatualizado; caixa postal.

Os 14 solicitantes contatados avaliaram 22 teleconsultorias, sendo que os motivos das avaliações negativas foram: a resposta não auxiliou o profissional em sua conduta clínica (10 = 45,44%); desacordo com o fluxo de encaminhamento (07 = 31,82%); avaliações preenchidas com erro (02 = 9,09%); gostaria de ter tido retorno no mesmo dia sobre a solicitação (01 = 4,55%); falha na comunicação e incompreensão do teleconsultor quanto à dúvida (01 = 4,55%); e, não se recordou o porquê da avaliação negativa (01 = 4,55%). Estudos realizados anteriormente sobre serviços de telessaúde oferecidos em outros Núcleos Telessaúde também apontaram satisfação superior a 90% das avaliações realizadas^{7,8}.

IV. CONCLUSIONES

A maioria dos profissionais que utilizam e avaliam o serviço de Teleconsultoria estão satisfeitos com a resposta à sua teleconsultoria, o que nos faz concluir que as teleconsultorias são uma ferramenta útil para apoiar os profissionais da APS no que se refere à discussão de casos clínicos, avaliação da necessidade de encaminhamento para especialista e dúvidas quanto ao processo de trabalho, e que pode contribuir para a formação contínua dos profissionais, bem como contribuído para a resolutividade da APS.

Contudo, o percentual de teleconsultorias avaliadas ainda é baixo, sendo necessário investigar o porquê de os profissionais que solicitam o serviço não realizarem a avaliação das respostas recebidas e desenvolver estratégias de estímulo à avaliação, de forma a permitir a realização de novos estudos.

REFERENCIAS

1. Organização Panamericana De Saúde. **Estrategia Y Plan de Acción Sobre eSalud**. In: <http://www.paho.org/OPdS->, editor. Washington: CD51/13; 2011.
2. Organización Panamericana De La Salud; Organización Mundial De La Salud. **Marco de Implementación de um Servicio de Telemedicina**. Washington, DC: Organización Panamericana de la Salud, 2016. Disponível em: http://iris.paho.org/xmlui/bitstream/handle/123456789/28413/9789275319031_spa.pdf?sequence=5&isAllowed=y. Acesso em: 14 dezembro 2017.
3. Silva AB. **Telessaúde no Brasil – conceitos e aplicações**. 1.ed. Rio de Janeiro: DOC, 2014. 88 p.
4. Nilson LG, Dolny LL, Natal S, Lacerda JT, Calvo MCM. Telehealth Centers: A Proposal of a Theoretical Model for Evaluation. **Telemedicine and e-Health Mary Ann Liebert, Inc**. November 2017. 23(11):905-912.
5. Brasil. Ministério da Saúde. **Manual de Telessaúde para Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde**. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. 123p.
6. Universidade Federal De Santa Catarina (UFSC). Núcleo Telessaúde Santa Catarina e Central Estadual de Telemedicina. **Telessaúde SC: soluções inovadoras para qualificar a Atenção Básica**. Florianópolis: Universidade Federal de Santa Catarina, 2017.
7. Marcolino MS, Alkmim MB, Assis TGP, Souza LAP, Ribeiro ALP. Teleconsultorias no apoio à atenção primária à saúde em municípios remotos no estado de Minas Gerais, Brasil. **Ver Panam Salud Publica**. 2014, 35(5/6): 345-352.
8. Pessoa CG, Sousa L, Ribeiro AL, Oliveira TB, Silva JLP, Alkmim MB, Marcolino MS. Description of Factors Related to the Use of the Teleconsultation System of a Large Telehealth Service in Brazil – the Telehealth Network of Minas Gerais. **Journal of the International Society for Telemedicine and eHealth**. 2016. 4:1-9.