



Vivência interprofissional de alunos do PET-Saúde no Telessaúde Brasil Redes - Relato de experiência

Interprofessional experience of PET-Saúde students in Telessaúde Brasil Redes - Experience report



Patricia Gabriela Saraiva de Oliveira¹

Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

Ana El Ingre Verçosa de Lima²

Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil

Cláudia Machado Coelho Souza de Vasconcelos³

Universidade Estadual do Ceará, Fortaleza, CE, Brasil



Resumo

O presente trabalho expõe as experiências vivenciadas durante as visitas ao setor de Telessaúde por participantes do Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde (PET-Saúde), estudantes da Universidade Estadual do Ceará (UECE). As

¹ **Patricia Gabriela Saraiva de Oliveira**, ORCID: 0000-0002-7438-1251

Três instâncias institucionais

Graduada em psicologia pela Universidade Estadual do Ceará.

Contribuição de autoria: Administração do Projeto, Análise Formal, Conceituação, Curadoria de Dados, Escrita – Primeira Redação, Escrita – Revisão e Edição, Investigação, Metodologia.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/1316361665286037>.

E-mail: gabriela.saraiva@aluno.uece.br

² **Ana El Ingre Verçosa de Lima**, ORCID: 0000-0001-5258-2530

Três instâncias institucionais

Graduada em medicina pela Universidade Estadual do Ceará

Contribuição de autoria: Escrita – Revisão e Edição.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/9165493574997415>.

E-mail: Anael.ingre@aluno.uece

³ **Cláudia Machado Coelho Souza de Vasconcelos**, ORCID: 0000-0002-3395-6143

Três instâncias institucionais

Graduada em Nutrição pela Universidade Estadual do Ceará, Mestre em Saúde Pública e Doutora em Saúde Coletiva pela mesma universidade.

Contribuição de autoria: Supervisão, Validação e Visualização.

Lattes: <http://lattes.cnpq.br/7714718421235370>.

E-mail: claudia.vasconcelos@uece.br





visitas aconteceram entre o período de janeiro a março de 2023, e teve como objetivo apresentar e disseminar o conhecimento sobre o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes e seus serviços. Observou-se a importância da Telessaúde como recurso tecnológico estratégico na melhoria do Sistema Único de Saúde (SUS), em todos os níveis de atenção, sendo, portanto, uma ferramenta de grande valor prático no cuidado aos usuários, na comunicação interprofissional e na promoção de educação permanente em saúde.

Palavras-chave

Educação em saúde. Telessaúde. Pet-Saúde.

Interprofessional experience of PET-Saúde students in Telessaúde Brasil Redes - Experience report.

Abstract

This work exposes the experiences lived during visits to the Telehealth sector by participants in the Education through Work for Health Program (PET-Saúde), students at the State University of Ceará (UECE). The visits took place between January and March 2023, and aimed to present and disseminate knowledge about the National Telessaúde Brasil Redes Program and its services. The importance of Telehealth was observed as a strategic technological resource in improving the Unified Health System (SUS), at all levels of care, being, therefore, a tool of great practical value in the care of users, in interprofessional communication and in the promotion of continuing health education.

Keywords

Health education. Telehealth. Pet-Health.

1 Introdução

O Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes, instituído por meio da Portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007 e redefinido e ampliado pela portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011, é integrado por gestores da saúde, instituições formadoras de profissionais de saúde e serviços de saúde do SUS, tendo por objetivo aprimorar a rede de serviços em saúde por meio de ferramentas de tecnologia da informação (BRASIL, 2011). Constituído por Núcleos Estaduais, Intermunicipais e Regionais, o programa oferece serviços de Teleconsultoria, Telediagnóstico, Segundas Opiniões Formativas e Ações de Tele-educação prestando assistência às unidades primárias, secundárias e terciárias (CEARÁ, 2021).

A telessaúde consiste na utilização de tecnologias de informação e comunicação (TIC) para prestar serviços de saúde a distância e para compartilhar informações e conhecimento. Na literatura, os termos



telessaúde, telemedicina e Health são frequentemente utilizados; eles expressam estratégias de resposta para problemas de saúde socialmente construídos, como escassez de profissionais em áreas remotas e aumento da longevidade da população (CELES et al., 2018, p.1).

Segundo Harzheim et al. (2019), o programa contribui para a maior satisfação do usuário, maior qualidade do cuidado e menor custo, uma vez que resulta em serviços bem estruturados, pela organização dos profissionais e suas respectivas especialidades e funções, bem como pela rede de equipamentos e facilidade de acesso às ferramentas de resolutividade e comunicação entre os trabalhadores da área da saúde. “ Tais benefícios podem ser relacionados à facilidade de uso, ganho de tempo, acesso a outros profissionais e novas informações e acesso maior a pacientes, entre outros ” (p. 4).

Caetano et al (2020) endossa os benefícios do programa, enfatizando o grande potencial da ferramenta em casos de epidemias, como a COVID-19, e em casos graves de pessoas que não possuem condições de deslocamento até uma unidade de saúde.

A telessaúde é considerada um recurso fundamental, dada a sua capacidade de diminuir a circulação de indivíduos em estabelecimentos de saúde, reduzir o risco de contaminação de pessoas e a propagação da doença, penetrar em lugares de difícil acesso ou com estrutura deficitária, e liberar leitos e vagas de atendimento hospitalar em favor de pacientes infectados. Permite, ainda, garantir o atendimento a pacientes portadores de doenças e comorbidades preexistentes que, embora não infectados, não podem comparecer pessoalmente a consultas médicas em vista das orientações de redução de convívio social (p. 5).

Desse modo, entendemos que a Telessaúde constitui uma importante estratégia no fortalecimento e aprimoramento dos serviços de saúde, servindo como um instrumento de apoio e de promoção de educação permanente aos usuários e trabalhadores do Sistema Único de Saúde (SUS). O presente trabalho tem como objetivo relatar a experiência de visitas realizadas ao setor de Telessaúde, com a intenção de divulgar o conhecimento sobre o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes e seus serviços.

2 Metodologia



O presente trabalho é uma descrição, baseada em um relato de experiência interprofissional sobre as atividades desenvolvidas no decorrer de visitas ao setor do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes desenvolvido na Secretaria de Saúde do Ceará (SESA), segundo a percepção de estudantes dos cursos de Medicina, Psicologia e Nutrição da Universidade Estadual do Ceará - UECE. Esses alunos participaram do Programa de Educação pelo Trabalho para a Saúde - PET-Saúde Ensino e Gestão, onde vivenciaram o eixo da gestão no acompanhamento das atividades na SESA, junto a um tutor que é profissional da Instituição.

Nesse contexto, para a construção do presente relato foram realizadas quatro visitas ao setor do Telessaúde para a observação do funcionamento e organização do serviço, além de discussões entre os visitantes acerca das suas percepções sobre as informações apresentadas pelos profissionais e impressões pessoais sobre os assuntos abordados. No que tange aos materiais utilizados, para a realização das atividades os alunos utilizaram apenas blocos de notas, canetas e seus smartphones para registrar alguns momentos em grupos e dados importantes para a discussão depois da atividade desenvolvida.

3 Resultados

No tocante às vivências do presente relato, foram realizadas 4 visitas ao setor do Telessaúde, localizado na Secretaria de Saúde do Ceará (SESA), entre os meses de janeiro e março de 2023. Os horários foram estabelecidos de acordo com a disponibilidade dos estudantes e dos profissionais que os acompanhavam, ocorrendo nas sextas-feiras, de duas às cinco da tarde. No primeiro dia, foi apresentado aos estudantes a estrutura e o modo de funcionamento do departamento, assim como seus funcionários e suas atuações. Também houve uma exposição geral sobre o programa, na qual os alunos tiveram a oportunidade de esclarecer dúvidas e conhecer mais sobre as ações desenvolvidas até o momento.

Nesse contexto, as atividades executadas se dividem em Telerregulação, TeleUTI, Trombolítico, Teleconsultoria, Telecovid e Telegripe, Navegação, Cuidados



críticos, Intérprete de libras e Parecer jurídico. Atualmente, conta com 4 categorias: enfermagem, odontologia, assistente social e medicina, e 24 especialidades médicas: cardiologia, intensivista, mastologia, psiquiatria, reumatologia, cirurgia geral, infectologia, nefrologia, proctologia, medicina de família e comunidade, cirurgia cardiovascular, hematologia, neurologia, pneumologia, urologia, dermatologia, ginecologia, obstetrícia, otorrinolaringologia, pediatria, endocrinologia, gastroenterologia, oftalmologia e ortopedia (CEARÁ, 2021).

O contato com os profissionais pode acontecer por meio do site Saúde Digital que contém ferramentas de comunicação e informes com números de telefone, além dos horários de plantão de cada especialista. Os atendimentos podem ocorrer de forma síncrona, em tempo real, ou assíncrona, com tempo médio de 72 horas para resposta (CEARÁ, 2021).

Durante a visita, foi possível observar como o local é bem organizado, apesar do pouco espaço, onde os profissionais atuam de forma conjunta e colaborativa, favorecendo a troca de conhecimentos e a aprendizagem significativa no trabalho, fundamentais para a educação permanente em saúde.

A Educação Permanente em Saúde (EPS) traz como marco conceitual uma concepção de trabalho no SUS como aprendizagem cotidiana e comprometida com os coletivos. Os atores do cotidiano são os principais detentores da tomada de decisão sobre acolher, respeitar, ouvir, cuidar e responder com elevada qualidade. A Educação Permanente em Saúde reconhece o cotidiano como lugar de invenções, acolhimento de desafios e substituição criativa de modelos por práticas cooperativas, colaborativas, integradas e corajosas na arte de escutar a diversidade e a pluralidade do País (BRASIL, 2014, p. 2).

Na segunda visita, o local do Telessaúde acompanhado foi a Telerregulação. Esse setor é subdividido em ilhas organizadas de especialidades diferentes que organizam os profissionais atuantes no acompanhamento das filas de uma mesma área, permitindo uma melhor organização de equipes, como a pediatria, cirurgia, ginecologia e obstetrícia. Em cada uma dessas subunidades, trabalham em média cinco pessoas, entre elas temos um médico especialista na área que atua na regulação e resposta dos pacientes incluídos no sistema. Os demais componentes ficam responsáveis pela seleção dos pacientes que precisam passar pelo regulador e o acompanhamento das filas



reguladas. Essas informações foram sendo obtidas na medida em que circulamos entre os profissionais.

Ainda nesse encontro, um dos profissionais relatou o fluxo do paciente na fila e o fato de que existe uma fila única para cada procedimento onde ficam lotados aqueles que iniciaram o processo, aqueles que estão aguardando sua vez para realizar os procedimentos, aqueles que estão aguardando o laudo, em caso de exames, e aqueles que aguardam um retorno. Logo, a fila é infinita e retroalimentada a todo instante, o que dá a impressão de uma inércia das listas devido à superlotação aparente quando observamos a quantidade de pessoas participantes dessas filas.

No terceiro dia, foi dado continuidade ao acompanhamento do processo de telerregulação com 3 profissionais, desta vez de maneira mais minuciosa, sendo uma gastroenterologista, uma infectologista e um médico de família e comunidade, observando as demandas e as condutas utilizadas. Os especialistas analisam, classificam e orientam as solicitações de teleconsultoria, sendo responsáveis, também, pela auditoria interna sobre as respostas produzidas, garantindo o padrão de qualidade dos serviços prestados (BRASIL, 2013). Dessa forma, consegue-se evitar encaminhamentos desnecessários e reduzir a lista de espera em procedimentos mais complexos, visto que muitas solicitações podem ser resolvidas na própria unidade de saúde.

Grande número de requerimentos enviados eram casos mais simples, que vinham como uma queixa grave, não sendo necessário o paciente permanecer em uma lista de espera. Nesse caso, o teleconsultor é orientado pelo especialista regulador sobre as ações adequadas a serem tomadas no próprio local e a evolução do quadro para avaliar a necessidade de um serviço especializado. Por isso, a importância de os profissionais que regulam também serem os que prestam teleconsultoria, pois o processo acontece de forma bastante efetiva, uma vez que é acompanhado pelo mesmo médico que, muitas vezes, já tem as informações necessárias do paciente.

Por fim, as atividades foram encerradas com a quarta visita, onde dois responsáveis pelo setor realizaram uma capacitação com todos os integrantes do PET-Saúde que visitaram o Telessaúde da SESA. Nesse encontro, foram abordadas as evoluções do processo de trabalho, a forma como as especialidades foram incluídas ao



serviço, os plantões de atendimento e o resultado da análise de dados compilados com os atendimentos realizados nos anos de 2021 e 2022, registrados em prontuário eletrônico.

Por meio da análise dos dados, é possível ter um pouco de noção dos impactos do serviço em questão para o melhor funcionamento do SUS. Entre os dados apresentados, uma informação que chamou atenção foi o fato de a teleconsultoria ter evitado, aproximadamente, 80% dos encaminhamentos desnecessários, até junho de 2022. Além disso, outro dado que também chamou atenção foi o tempo de 3,15 minutos do início de resposta do TeleIAM, voltado para a conduta de pacientes que estão tendo um Infarto Agudo do Miocárdio (IAM) e precisam de procedimentos e ações rápidas para perder o mínimo de tempo no tratamento e encaminhamento ao hospital de referência.

Em virtude do exposto, os resultados apresentados nos permitem compreender a importância desse serviço tecnológico para o melhor funcionamento do SUS e, principalmente, para prestar uma assistência rápida e de qualidade aos usuários de saúde. Com isto, o paciente ganha celeridade na resolução do problema e, conseqüentemente, mais conforto, eficácia e qualidade de vida no seu tratamento.

4 Considerações finais

À luz dessas considerações, o programa Telessaúde desenvolvido na rede SESA atua de maneira muito coordenada e complexa com o objetivo de fornecer uma assistência rápida e de qualidade aos usuários e profissionais de saúde. Desse modo, as visitas foram imprescindíveis para auxiliar na compreensão desse serviço, nas suas ferramentas e em como os visitantes, na visão de futuros profissionais, podem utilizar e divulgar essa ferramenta de assistência que é tão bem articulada.

Por outro lado, é nítida a necessidade de uma melhor visualização das filas de espera do serviço, tendo em vista o que foi exposto, anteriormente, de que todos os usuários de um serviço participam de uma fila única, dando a ideia de que as listas para um procedimento são infinitas e fazendo com que os usuários perpetuem a ideia de que



realizar procedimentos especializados no SUS é algo impossível. Além disso, algo que foi dialogado entre os componentes do PET-Saúde que participaram da visita é a necessidade de divulgação do Telessaúde para usuários e profissionais da área, visto que os integrantes tiveram o primeiro contato com o serviço durante as visitas.

Destarte, com o objetivo de contribuir também com o fortalecimento do Telessaúde, seria de grande valia a melhor organização das filas de espera durante a regulação dos procedimentos, produzindo maior clareza aos usuários que checam as filas de espera para os seus procedimentos. Ademais, é necessário divulgar de forma intensa o Telessaúde entre os profissionais, usuários e estudantes da área da saúde, pois o trabalho observado tem muito potencial para ajudar mais profissionais do que aqueles que já são ajudados até o momento. Enfim, a experiência de conhecer, compreender e dialogar sobre o programa em questão foi algo rico na construção e troca de conhecimentos, tornando-se uma atividade ímpar para a formação profissional dos envolvidos.

Referências

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.htm> . Acesso em: 20 de abril de 2022.

BRASIL. Ministério da Saúde. Educação Permanente em Saúde. [Brasília]: Ministério da Saúde, 2014. Disponível em: <https://bvsms.saude.gov.br/bvs/folder/educacao_permanente_saude.pdf> . Acesso em: 16 mar.2023.

BRASIL. Ministério da Saúde. Manual de Telessaúde para atenção básica / atenção primária à saúde. Universidade Federal do Rio Grande do Sul - Brasília, 2013. Disponível em: <<https://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/143220/000996575.pdf?sequence=1>> . Acesso em 16 mar.2023.





Caetano, Rosângela et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cadernos de Saúde Pública [online]. 2020, v. 36, n. 5 [Acessado 14 Maio 2024], e00088920. Disponível em: <<https://doi.org/10.1590/0102-311X00088920>> . Epub 01 Jun 2020. ISSN 1678-4464.

CEARÁ. Secretaria de Saúde. Telessaúde da Sesa amplia e moderniza atendimento para dar suporte à população e a profissionais de saúde. Fortaleza, 2021. Disponível em: <<https://www.ceara.gov.br/2021/10/14/telessaude-da-sesa-amplia-e-moderniza-atendimento-para-dar-suporte-a-populacao-e-a-profissionais-de-saude>> . Acesso em: 16 mar.2023.

Harzheim E, Chueiri PS, Umpierre RN, Gonçalves MR, Siqueira ACS, D'Avila OP, et al. Telessaúde como eixo organizacional dos sistemas universais de saúde do século XXI. Rev Bras Med Fam Comunidade. 2019;14(41):1881. <[http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc14\(41\)1881](http://dx.doi.org/10.5712/rbmfc14(41)1881)> .

Celes RS, Rossi TRA, Barros SG, Santos CML, Cardoso C. A telessaúde como estratégia de resposta do Estado: revisão sistemática. Rev Panam Salud Publica. 2018;42:e84. <<https://doi.org/10.26633/RPSP.2018.84>> .

HARZHEIM, E.; CHUEIRI, P. S.; UMPIERRE, R. N.; GONÇALVES, M. R.; SIQUEIRA, A. C. da S.; D'AVILA, O. P.; MOLINA BASTOS, C. G.; KATZ, N.; DAL MORO, R. G.; TELLES, L. F.; SCHMITZ, C. A. A. Telessaúde como eixo organizacional dos sistemas universais de saúde do século XXI. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, Rio de Janeiro, v. 14, n. 41, p. 1881, 2019. DOI: 10.5712/rbmfc14(41)1881. Disponível em: <<https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1881>> . Acesso em: 14 maio. 2024.