

## **TECNOLOGIA E SAÚDE: AVALIAÇÃO DA TELECONSULTA NO HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO**

### **ÁREA TEMÁTICA**

Práticas inovadoras em ensino, assistência ou gestão na rede Ebserh

DOI: <https://doi.org/10.31692/2764-3433.v3i2.159>

**KAROLL MOANGELLA ANDRADE DE ASSIS**

karoll.assis@ebserh.gov.br

**HELOISA HELENA MATIAS TAVARES DE ALMEIDA**

**MARIA IARA DE ARAÚJO SILVA**

**SABRINA BARBOSA FERRAZ**

**VANEI PIMENTEL SANTOS**

**ISAAC NEWTON GUIMARÃES ANDRADE**

**LÍGIA CRISTINA LOPES DE FARIAS**

**TÂMARA MARIA VALE GONDIM**

**KLLEYDSON FIGUEIREDO DA SILVA**

**PATRICIA SPARA GADELHA**

**RESUMO**

A Telessaúde envolve a prestação de serviços de saúde por profissionais à distância, utilizando Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças. Implementada estrategicamente no Brasil, a telemedicina fortalece as Redes de Atenção à Saúde, melhorando o acesso e reduzindo custos, além de facilitar a interação instantânea entre médico e paciente, aumentando o conforto, segurança e satisfação do usuário. O presente estudo avaliou o perfil dos usuários atendidos por teleconsulta no Hospital Universitário Alcides Carneiro e investigou seu nível de satisfação com as consultas realizadas. A presente pesquisa consistiu-se em um estudo observacional realizado com uma amostra não probabilística por conveniência, envolvendo usuários dos serviços ambulatoriais do Hospital Universitário Alcides Carneiro atendidos através da modalidade de teleconsulta. A amostra foi composta por 16 pacientes, dos quais 11 foram atendidos para Avaliação Pré-Anestésica e 05 em consultas de Endocrinologia. Quanto ao gênero, 11 (68,75%) pacientes eram do sexo feminino e 05 (31,25%) do sexo masculino, evidenciando uma maior proximidade das mulheres com os serviços de saúde. Em relação à faixa etária, 37,5% (n=6) dos pacientes tinham entre 30 e 59 anos. Quanto à escolaridade, 37,5% (n=6) possuíam ensino médio completo. Esses dados indicam que a faixa etária e a escolaridade mais prevalentes facilitaram o acesso dos usuários aos serviços de teleatendimento devido ao maior conhecimento e facilidade de utilização das TICs. Em relação à renda, 87,5% dos participantes apresentavam uma renda entre um e dois salários-mínimos. Quanto ao dispositivo utilizado para realização do atendimento, todos os usuários relataram o uso de aparelho celular, sendo que 93,75% acessaram a teleconsulta através de Wi-Fi. A relação entre a renda e o uso das TICs é crucial no contexto do teleatendimento. Pacientes com renda mais baixa tendem a depender mais de dispositivos móveis, como celulares, para acessar serviços de saúde online, muitas vezes utilizando redes Wi-Fi disponíveis, devido à acessibilidade econômica e à disponibilidade de recursos. Em relação às dificuldades encontradas durante o atendimento, 56,25% dos pacientes não relataram dificuldades significativas. No entanto, 25% mencionaram dificuldades com o procedimento de ligar a câmera e/ou microfone, e 18,75% tiveram dificuldades com o acesso ao link. Quando questionados sobre o tempo de duração e se o teleatendimento atendeu às suas necessidades, 100% da população em estudo relatou respostas positivas. Quanto ao grau de satisfação, 87,5% (n=14) dos pacientes se declararam "muito satisfeitos" e 12,5% (n=2) como "satisfeitos". Em relação a um novo atendimento por teleconsulta, 100% dos pacientes afirmaram que fariam uma nova consulta utilizando tecnologias da informação. Com base nos dados apresentados, fica claro que a teleconsulta foi bem recebida pelos pacientes do Hospital Universitário Alcides Carneiro, demonstrando alta satisfação e disposição para utilizar novamente o serviço. A predominância do uso de dispositivos móveis, associada a uma renda predominantemente modesta, destaca a importância da acessibilidade econômica e da infraestrutura de telecomunicações para o sucesso da telemedicina. Esses resultados reforçam a viabilidade e a aceitação crescente da teleconsulta como uma alternativa eficaz e acessível para a prestação de serviços de saúde.

**Palavras-chave:** telemedicina; satisfação do paciente; inclusão digital em saúde.

Submetido em: 30/06/2024

Aceito em: 24/08/2024

Publicado em: 30/10/2024

Avaliado pelo sistema *double blind review*