

EQUIPE DE SUPORTE COMO FACILITADORA DE TELECONSULTAS NO HUAC: RELATO DE EXPERIÊNCIA

ÁREA TEMÁTICA

Práticas inovadoras em ensino, assistência ou gestão na rede Ebserh

DOI: <https://doi.org/10.31692/2764-3433.v3i2.161>

HELOISA HELENA MATIAS TAVARES DE ALMEIDA
heloisa.almeida@ebserh.gov.br

LÍGIA CRISTINA LOPES DE FARIAS

TÂMARA MARIA VALE GONDIM

VANIELY KALINY PINHEIRO DE QUEIROZ

KAROLL MOANGELLA ANDRADE DE ASSIS

VANEI PIMENTEL SANTOS

MARIA IARA DE ARAÚJO SILVA

SABRINA BARBOSA FERRAZ

ISAAC NEWTON GUIMARÃES ANDRADE

CATARINA RAMALHO DOS SANTOS

PATRICIA SPARA GADELHA

RESUMO

Nos últimos anos a telessaúde tem avançado nos hospitais da rede EBSERH, especialmente na prática de teleconsultas. Um dos avanços tecnológicos foi a utilização do Sistema de Telemedicina e Telessaúde - STT integrado ao Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários - AGHU. Contudo, como todo processo inovador, algumas dificuldades podem surgir e soluções são desenvolvidas para facilitar a adoção da tecnologia. Nesse sentido, a existência de uma equipe de suporte às teleconsultas vem como uma das soluções para facilitar a adoção desse sistema. Objetivos: Relatar a experiência da equipe de suporte como facilitadora das teleconsultas realizadas no Hospital Universitário Alcides Carneiro – HUAC. Relato da prática inovadora: A atuação da equipe de suporte às teleconsultas no HUAC iniciou simultaneamente com a implantação dessa modalidade de consulta no hospital em maio de 2024. Atualmente a equipe conta com duas profissionais: uma fisioterapeuta, chefe da Unidade de e-Saúde, e uma médica lotada na unidade. A atuação começa com a pesquisa de pacientes agendados para teleconsultas no AGHU, perpassa pelo cadastro dos contatos desses pacientes na agenda do celular; envio do link para o teleatendimento no STT do AGHU; envio de informações, orientações e termos para os pacientes; auxílio para utilização do sistema e finaliza, entre outras atividades, com o envio e recebimento de informações e pesquisa de satisfação após a consulta. Grande parte desse suporte é realizado com auxílio do aplicativo WhatsApp Business. Para tanto, foram adotadas mensagens padronizadas para agilizar o processo. Além disso, ações rotineiras são realizadas com intuito de manter a organização no fluxo de gerenciamento das teleconsultas. Assim, a equipe de suporte mantém diálogo constante com setores e profissionais envolvidos. Reflexão sobre a prática inovadora: Com base na experiência vivenciada pela equipe de suporte, percebe-se a importância dessa atuação como uma facilitadora na realização das teleconsultas do HUAC. Durante sua atuação, vários foram os momentos nos quais houve necessidade de auxílio tanto para o profissional quanto para o paciente, seja relacionado ao acesso ao sistema, ou acionamento de planos de contingência para garantir a qualidade do atendimento e manter um alto nível de satisfação dos clientes com o produto oferecido. O trabalho executado pela equipe facilitou a atuação dos teleconsultores, diminuindo as chances de interrupção da consulta por dificuldades de acesso ou utilização do sistema. Também contribui com o processo educativo que envolve as teleconsultas, favorece o esclarecimento de dúvidas, proporcionando maior aceitação do recurso inovador pelos pacientes e teleconsultores do hospital e tornando o cuidado mais acolhedor. Conclusões: A experiência da equipe de suporte durante as teleconsultas tem se mostrado fundamental em todas as etapas do procedimento, principalmente na orientação para acesso ao sistema, tanto para pacientes quanto para teleconsultores. Considerando que a equipe de suporte auxilia no envio e recebimento de exames, como também, reforça orientações prestadas e registradas em prontuário pela equipe assistente, recomenda-se que os membros do suporte sejam profissionais que dominem não só a tecnologia utilizada, mas que também possuam conhecimentos mínimos da assistência.

Palavras-chave: saúde digital; inovação; telemedicina.

Submetido em: 30/06/2024

Aceito em: 24/08/2024

Publicado em: 30/10/2024

Avaliado pelo sistema *double blind review*