

A TELETRIAGEM COMO FERRAMENTA PARA A GESTÃO DE FILAS DE ESPERA EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

ÁREA TEMÁTICA

Práticas inovadoras em ensino, assistência ou gestão na rede Ebserh

DOI: <https://doi.org/10.31692/2764-3433.v3i2.162>

LUCIA DE FATIMA NUNES DE FREITAS

lucia.freitas@ebserh.gov.br

EDINALDO BRITO DOS SANTOS

GEANE RODRIGUES CHAVES

RESUMO

A crescente demanda por consultas especializadas em hospitais públicos frequentemente resulta em longas listas de espera, comprometendo a qualidade e a agilidade do atendimento aos pacientes. A Telessaúde faz uso dos avanços tecnológicos para prestação de serviços de saúde à distância, buscando ultrapassar barreiras geográficas, sociais e culturais e promovendo o engajamento do usuário como protagonista da sua saúde, tornando -se importante na celeridade de redução dessas filas. Com isso, a implementação da teletriagem como uma estratégia para gerenciar as listas de espera para interconsultas em um hospital público federal de alta complexidade é uma aliada neste processo. Objetivos: Instituir a teletriagem no ambulatório virtual de telemedicina para redução do número de pacientes em listas de espera para interconsultas especializadas em um hospital universitário federal. Relato da prática inovadora: Durante os 12 meses, de janeiro a dezembro de 2023, foram realizadas "higienizações" de seis listas de espera de especialidades médicas pela Unidade de e-Saúde em conjunto com o Setor de Contratualização e Regulação, totalizando 1.578 pacientes com grau de prioridade alta ou muito alta para atendimento utilizando a estratégia de teletriagem. Como resultado dessa amostra, foram realizadas um total de 608 teleconsultas, distribuídas entre as especialidades da seguinte forma: 86 em Dermatologia, 161 em Psiquiatria, 117 em Pneumologia, 202 em Cardiologia e 42 em Geriatria. Cardiologia obteve o maior percentual, com 33,2%, enquanto Geriatria apresentou o menor, com 6,9%. Reflexão sobre a prática inovadora: A implantação da teletriagem se mostra uma estratégia bem-sucedida na gestão das filas nas instituições ante os resultados alcançados em nossa experiência, tornando-se um fator relevante e apoiador para garantir o correto seguimento do tratamento dos pacientes, a adequada indicação para serviços de alta complexidade, além de aliviar o sistema e abrir novas vagas para pacientes que necessitam de atendimento inicial. Além disso, essa modalidade de atendimento propiciou uma nova dimensão no contexto da assistência em saúde, possibilitando aos profissionais envolvidos o desenvolvimento de habilidades de comunicação, avaliação e intervenção a distância. No entanto, desafios como a adaptação tecnológica, a privacidade de dados e a necessidade de uma infraestrutura robusta foram identificados e precisam ser continuamente abordados. Conclusões: A teletriagem pode representar uma estratégia crucial para gerenciar listas de espera em consultas especializadas em hospitais de média e alta complexidade, contribuindo positivamente para a melhoria da assistência em saúde em diversas especialidades multiprofissionais. Isso otimiza o acesso e a fluidez na regulação da atenção à saúde. Para manter e aprimorar esta prática, são necessários investimentos contínuos em tecnologia, treinamento especializado e políticas de saúde que promovam a integração dessas ferramentas no cotidiano assistencial.

Palavras-chave: saúde digital; teletriagem; telemedicina; interconsulta.

Submetido em: 30/06/2024

Aceito em: 24/08/2024

Publicado em: 30/10/2024

Avaliado pelo sistema *double blind review*