



**CLINICAL &
BIOMEDICAL
RESEARCH**



REVISTA DO HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE E
FACULDADE DE MEDICINA DA UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Volume 42, Supl. - outubro 2022



12 a 16
SET
2022

Semana
CIENTÍFICA
do HCPA

Anais

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

1195 - Atendimento médico remoto na UBS Santa Cecília agendados por WhatsApp

Rodrigo Pedroso Tolio, Laureen Engel, João Gabriel Flores da Rocha, Geferson Pelegrini, Bianca Zimmermann, Marcelo Rodrigues Gonçalves, Roberto Nunes Umpierre

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
HOSPITAL DE CLÍNICAS DE PORTO ALEGRE

Introdução: A Atenção Primária em Saúde (APS) além de ser o local responsável pelo atendimento integral e longitudinal também é responsável pela coordenação do cuidado das pessoas. Para que isso possa chegar à população é imperativo garantir que ela tenha acesso a esse nível de cuidado. Como uma forma de ampliar o acesso - fornecendo um serviço de excelência - foi idealizado um projeto de atendimento remoto dos pacientes da Unidade Básica de Saúde Santa Cecília (UBS Santa Cecília). Objetivo: Ofertar atendimento na APS, ampliando o acesso da população adstrita à UBS Santa Cecília às consultas médicas. Metodologia: Quando o paciente solicita uma consulta, é ofertado o agendamento de um atendimento médico remoto. Esse atendimento ocorre diariamente pelos estudantes de medicina do 5º ou 6º ano que estão nos estágios de Medicina de Família e Comunidade (MFC), Medicina Interna ou optativo. Os casos são discutidos com MFCs ligados ao TelessaúdeRS-UFRGS e, após, um novo contato é realizado para informar sobre as condutas. Se necessário, o paciente é orientado a procurar a emergência ou a UBS para atendimento imediato, ou ainda para a UBS para atendimento em até 36 horas ou complementar, mas sem definição de tempo. Receitas, solicitações de exames ou atestados são enviados via Meu Clínicas ou disponibilizados em formato físico na UBS Santa Cecília. Observações: Entre 01/12/2021 e 29/04/2022, foram oferecidas 803 consultas. Destas, 621 foram atendidas com sucesso, 182 não foram atendidas - 159 não atenderam o contato, 10 estavam em local inadequado para a consulta, 5 foram atendidos presencialmente na UBS Santa Cecília, 5 foram agendados por engano e 3 não tinham telefones disponíveis no AGH-Use. Dos 621 atendimentos, 366 (59%) foram resolvidos sem necessidade de atendimento presencial e 255 (41%) precisaram de atendimento presencial complementar. Desses últimos, 221 foram encaminhados para um atendimento sem prazo definido; 18 para atendimento em até 36h; 11 para atendimento imediato e 5 para atendimento imediato em emergência. Aproximadamente, 95% dos atendimentos foram manejados sem a necessidade de atendimento presencial no mesmo dia. Eventuais aplicações da experiência na instituição: O atendimento médico remoto está sendo essencial na ampliação do acesso às consultas na UBS Santa Cecília. Além do mais, a parceria entre a unidade e outras instituições ligadas à universidade - como o TelessaúdeRS-UFRGS - auxilia na implementação de projetos inovadores.