



COC128 - Teleconsultorias por telefone para apoio à tomada de decisão na APS brasileira

Wollmann L¹; Oliveira EB¹; Moura LJN¹; Silveira BMC¹; Harzheim E¹;
1 - TelessaúdeRS

Introdução: O TelessaúdeRS tem como objetivo qualificar a prática dos profissionais da Atenção Primária à Saúde (APS), auxiliando na tomada de decisão clínica e gerencial. Para isso, faz uso das tecnologias da informação e comunicação para atividades a distância relacionadas à saúde. Em março de 2013 foi criado um serviço telefônico gratuito, para auxiliar a prática dos profissionais da APS em tempo real. **Objetivos:** Fornecer respostas aos médicos e enfermeiros da APS através de teleconsultorias pelo telefone, baseadas na melhor evidência científica disponível, adaptadas para as realidades locais e seguindo os princípios do Sistema Único de Saúde. **Metodologia ou Descrição da Experiência:** O serviço funciona de segunda a sexta-feira, entre 8h00 e 17h30. Está disponível para os médicos da APS de todo o Brasil e enfermeiros da APS do Rio Grande do Sul. A teleconsultoria é iniciada com a ligação gratuita do profissional para o telefone 0800 644 6543. Após confirmação do cadastro deste profissional, a ligação é repassada para um médico generalista (principalmente médicos de família e comunidade) ou enfermeiro. O teleconsultor responde a dúvida em tempo real, buscando aliar a melhor evidência disponível aos recursos e condições locais do solicitante. Se necessário, o teleconsultor pode solicitar o suporte de outros especialistas. **Resultados:** De março de 2013 até março de 2015 foram respondidas 14.799 teleconsultorias. Em relação à categoria profissional, os médicos correspondem à 97,2% das solicitações de teleconsultoria e os enfermeiros por 2,8%. Dentre os usuários que responderam a pesquisa de satisfação, 99% consideraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento. Das teleconsultorias com intenção de encaminhamento para outros níveis de atenção, em 76% das vezes o mesmo foi evitado. **Conclusão ou Hipóteses:** O 0800 do TelessaúdeRS mostrou-se bastante útil como ferramenta de trabalho na APS ao disponibilizar uma teleconsultoria com agilidade e boas evidências científicas, proporcionando apoio assistencial e gerencial para os profissionais da APS. É fundamental o desenvolvimento de estratégias para ampliar a sua utilização, bem como sua integração com registros eletrônicos em saúde.

PALAVRAS-CHAVE: Telessaúde; Teleconsultoria; Atenção Primária à Saúde