

RELATO DE PRÁTICAS INOVADORAS EM ENSINO, ASSISTÊNCIA OU GESTÃO NOS HOSPITAIS DA REDE EBSEERH - INOVAÇÃO EM SAÚDE

IMPLANTAÇÃO DE TELECONSULTAS EM UM HOSPITAL UNIVERSITÁRIO

Daniela Brassolatti (daniela.brassolatti@ebserh.gov.br)

Milena Carvalho Libardi (milena.libardi@ebserh.gov.br)

Luis Henrique Carrara (luis.carrara@ebserh.gov.br)

Camila Eugenia Roseira (camila.roseira@ebserh.gov.br)

Paula Ravanelli Rossi De Moraes (paula.rossi@ebserh.gov.br)

Introdução: A pandemia de Covid-19 acelerou a incorporação da telessaúde no Sistema Único de Saúde (SUS), impulsionando a adoção de teleconsultas como estratégia para ampliação do acesso, continuidade do cuidado e qualificação da assistência em hospitais universitários.

Objetivos: Descrever a implantação das teleconsultas ambulatoriais em um hospital universitário federal e analisar a satisfação dos usuários atendidos por essa modalidade.

Relato da prática inovadora: A implementação ocorreu de forma gradual entre 2020 e 2024, envolvendo mapeamento de processos, capacitação das equipes assistenciais e administrativas, adequação tecnológica e suporte técnico contínuo. Inicialmente restrita a duas especialidades, a oferta foi ampliada para

12 áreas assistenciais, com integração a sistema institucional seguro e em conformidade com a legislação vigente. A satisfação dos usuários foi avaliada por meio de formulário eletrônico enviado após a teleconsulta.

Reflexão sobre a prática inovadora: Entre 2023 e 2024, foram realizadas 234 teleconsultas, com 92 respostas válidas à pesquisa de satisfação, que apresentou média geral de 9,54. Os resultados evidenciaram elevada aceitação da modalidade, destacando-se a redução de deslocamentos, maior comodidade e manutenção da continuidade do cuidado. As principais limitações referiram-se a dificuldades técnicas e à impossibilidade de exame físico em situações específicas, reforçando a necessidade de critérios claros para indicação da teleconsulta e de suporte tecnológico adequado.

Conclusões: A experiência demonstra que a teleconsulta é uma prática inovadora viável e bem aceita no contexto do SUS, contribuindo para ampliar o acesso e qualificar a assistência ambulatorial. Recomenda-se sua expansão para outras especialidades e serviços, associada a capacitação permanente e fortalecimento do suporte técnico institucional.

O trabalho foi publicado na revista latinoamericana de telessaúde: v. 11 n. 2 (2024): V.11 N.2. 2024 Revista Latinoamericana de Telessaúde ([https://doi.org/10.32443/2175-2990\(2024\)487](https://doi.org/10.32443/2175-2990(2024)487)).

Palavras-chave: telessaúde; teleconsulta; saúde digital; inovação em saúde; sistema único de saúde.