

Pesquisa de Satisfação como ferramenta para avaliar uma Plataforma de Telessaúde

Satisfaction survey as a tool to evaluate a Telehealth Platform

Encuesta de satisfacción como herramienta para evaluar una Plataforma de Telesalud

Recebido: 30/10/2024 | Revisado: 12/11/2024 | Aceitado: 13/11/2024 | Publicado: 16/11/2024

Lúcia de Fátima Nunes Freitas

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3498-4370>

Hospital das Clínicas Universidade Federal de Pernambuco, Brasil

E-mail: luciafreitas08@hotmail.com

Resumo

Objetivo: Avaliar a satisfação do usuário com a Plataforma de Telemedicina e Telessaúde. **Métodos:** Trata-se de um estudo transversal, observacional, quantitativo e analítico utilizando um instrumento que busca mensurar a satisfação de pacientes com um serviço de telessaúde em um ambiente virtual. Foi utilizado um formulário de autopreenchimento criado utilizando a ferramenta Google Forms, de forma anônima e voluntária, cujo link era enviado via aplicativo WhatsApp Business, em seguida a todos os teleatendimentos realizados. O questionário foi previamente validado pela equipe da Unidade de E-Saúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco. **Resultados:** Dos 367 respondentes, 304(82,8%) classificou o suporte técnico como excelente, 340(92,6%) avaliaram o profissional de saúde como excelente, 316 (86,1%), tiveram suas necessidades atendidas e 342 (93,2%) usariam novamente o serviço. As dificuldades mais elencadas foram: acessar ao link 63(17, 2%), ativar câmera e/ou microfone 48 (13,1%), conexão instável 31(8,4%). **Conclusão:** Conclui-se que a telessaúde traz excelentes benefícios para o atendimento aos pacientes em diversas especialidades de saúde, fato este constatado via resultados numéricos e pelo relato dos pacientes, onde obtivemos uma elevada aceitação da modalidade.

Palavras-chave: Telemedicina; Telessaúde; Satisfação do paciente.

Abstract

Objective: To evaluate user satisfaction with the Telemedicine and Telehealth Platform. **Methods:** This is a cross-sectional, observational, quantitative, and analytical study using an instrument that seeks to measure patient satisfaction with a telehealth service in a virtual environment. A self-filling form created using the Google Forms tool was used, anonymously and voluntarily, the link to which was sent via the WhatsApp Business application, following all teleservices carried out. The questionnaire was previously validated by the team from the E-Health Unit of the Hospital das Clínicas of the Federal University of Pernambuco. **Results:** Of the 367 respondents, 304 (82.8%) rated the technical support as excellent, 340 (92.6%) rated the health professional as excellent, 316 (86.1%) had their needs met and 342 (93.2%) would use the service again. The most common difficulties were accessing the link 63 (17.2%), activating the camera and/or microphone 48 (13.1%), unstable connection 31 (8.4%). **Conclusion:** It is concluded that telehealth brings excellent benefits for patient care in various health specialties, a fact confirmed via numerical results and patient reports, where we obtained a high acceptance of the modality.

Keywords: Telemedicine; Telehealth; Patient satisfaction.

Resumen

Objetivo: Evaluar la satisfacción de los usuarios con la Plataforma de Telemedicina y Telesalud. **Métodos:** Se trata de un estudio transversal, observacional, cuantitativo y analítico mediante un instrumento que busca medir la satisfacción del paciente con un servicio de telesalud en un entorno virtual. Se utilizó, de forma anónima y voluntaria, un formulario autocumplimentado creado mediante la herramienta Google Forms, cuyo enlace fue enviado a través de la aplicación WhatsApp Business, siguiendo todos los teleservicios realizados. El cuestionario fue previamente validado por el equipo de la Unidad de E-Salud del Hospital de Clínicas de la Universidad Federal de Pernambuco. **Resultados:** De los 367 encuestados, 304 (82,8%) calificaron como excelente el soporte técnico, 340 (92,6%) calificaron como excelente al profesional de la salud, 316 (86,1%) tenían sus necesidades cubiertas y 342 (93,2%) utilizarían el servicio. de nuevo. Las dificultades más comunes fueron: acceder al enlace 63 (17,2%), activar la cámara y/o micrófono 48 (13,1%), conexión inestable 31 (8,4%). **Conclusión:** Se concluye que la telesalud trae excelentes beneficios para la atención de los pacientes en diversas especialidades de salud, hecho confirmado mediante resultados numéricos y reportes de pacientes, donde obtuvimos una alta aceptación de la modalidad.

Palabras clave: Telemedicina; Telesalud; Satisfacción del paciente.

1. Introdução

A saúde digital tem seu conceito estabelecido pela Política Nacional de Informação (PNIIS) e Informática em Saúde, agregando relação com políticas públicas e de saúde e tendo como base o uso das TIC (Tecnologias da Informação e Comunicação) para melhoria da atenção à saúde (Brasil, 2016). Segundo Braga et al., (2022) a Telessaúde faz uso dos avanços tecnológicos com isso é uma das diferentes linhas da Saúde Digital na prestação de serviços de saúde à distância, assim ultrapassa barreiras geográficas, sociais e culturais e promove desse modo o engajamento do usuário como protagonista da sua saúde. Considerando a importância da teleconsulta e a possibilidade desta inovação se manter no trabalho em saúde e dos profissionais a percepção de quem realiza o trabalho é relevante para a compreensão do fenômeno, bem como a existência de programas constantes de educação continuada sobre a temática saúde digital.

Conforme Brasil (2020), a telessaúde é uma das diferentes linhas da Saúde Digital e 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.

Com isso, impulsionada pela pandemia, a telemedicina se firmou como uma alternativa viável no atendimento médico e vem crescendo no Brasil tanto entre as empresas privadas, com o uso de drones e inteligência artificial, quanto no Sistema Único de Saúde (SUS), gerando fortes investimentos financeiros com retornos positivos, atrelado a esse fator vem a praticidade que estimula a prática reguladora ancorada pelos conselhos de classe, tornando assim, a teleconsulta uma alternativa viável para o primeiro contato com o paciente, bem como para seguimentos de tratamentos. Além de ter se tornado cada vez mais popular, permitindo que os pacientes tenham acesso a cuidados de saúde, como na telerradiologia o que amplia o acesso das pessoas a exames de diagnóstico, principalmente em áreas remotas.

Refletindo sobre o uso das tecnologias e como mostram em estudos (Santos et al., (2020) referenda que o distanciamento social era a forma mais eficaz até então de se evitar o contágio do COVID-19, sendo assim os serviços de saúde buscaram disponibilizar plataformas de telessaúde para que os atendimentos fossem realizados de forma remota evitando com isso o contato e conseqüentemente o contágio de profissionais pacientes. E aos poucos as teleconsultas se tornaram mais frequentes e mais conhecidas e aceitas pelos profissionais e pacientes como uma excelente alternativa de cuidado em saúde.

Segundo a Organização Pan-Americana de Saúde, a teleconsulta pode ser definida como uma consulta remota que contempla interações entre um profissional de saúde e um paciente com o objetivo de fornecer aconselhamento diagnóstico ou terapêutico por meio eletrônico. (OMS, 2020).

Levando como parâmetro cronológico de acordo Muniz et al., (2023) o ano de 2020, podemos inferir que se trata de um ano de avanços tecnológicos na área da saúde, com isso levando a maior facilidade do acesso remoto aos serviços de saúde. Segundo Freire et al., (2023) foi imperativo com a pandemia do coronavírus (SARS-CoV-2) em 2020 a necessidade de se ampliar a telessaúde, com isso entrando o teleatendimento como ferramenta de suporte aos atendimentos seja na saúde suplementar e complementar, permitindo assim a realização do monitoramento os casos da doença. Corroborando BRASIL (2020), traz a importância do ancoramento deontológico para os profissionais que exerciam as atividades em telessaúde a época, onde a Lei nº 13.989 de 15/03/2020, que dispõe sobre o uso da telemedicina durante a pandemia, ratificando desse modo o desenvolvimento dessas atividades. Em 2022, segundo Brasil (2022) a Lei nº 14.510 de 27/12/2022 surge para autorizar e disciplinar a prática e aplicabilidade da Saúde Digital no Brasil.

Apesar do teleatendimento ser uma inovação tecnológica recente, com diversos desafios ainda para os serviços públicos de saúde. (Zluhlán et al.,2023). Diante desse contexto, houve uma disseminação do teleatendimento nos serviços de saúde públicos e privados, porém ainda carece de estudos que mensurem seu custo-benefício, qualidade e eficácia. (Cordioli,

2021). Dessa forma, temos a pesquisa de satisfação como uma ferramenta de notoriedade, quando se almeja aprimorar um serviço, adjunto a capacidade de mensurar sua eficácia, podendo ainda afirmar sua viabilidade. (Moimaz et al., 2010).

Portanto, as consultas realizadas por telemedicina tendem a apresentar resultados clínicos e de satisfação dos pacientes semelhantes aos das consultas presenciais. A avaliação da satisfação é um indicador muito importante na saúde, seja no atendimento presencial, seja naquele por telemedicina (Moreira et al., 2022).

Para Rezende (2023), há um crescente corpo de evidências mostrando que a telessaúde/telemedicina e o telemonitoramento podem ser uma estratégia interessante para beneficiar pacientes após a alta hospitalar por meio da melhora da qualidade de vida e da redução das rehospitalizações, admissões em serviços de emergência, tempo de internação hospitalar e custos de cuidados de saúde

Assim, objetiva-se com esse trabalho avaliar a satisfação do usuário com a Plataforma de Telemedicina e Telessaúde do Aplicativo de Gestão para Hospitais Universitários AGHUX/STT, utilizando-a como ferramenta implementada a partir de maio 2023.

2. Metodologia

Trata-se de uma pesquisa social (realizada com pessoas) voltada para a área de saúde e realizada por meio de um estudo transversal, observacional, qualitativo e quantitativo e, analítico conforme Pereira et al. (2018), utilizando um instrumento que busca mensurar a satisfação de pacientes com um serviço de telessaúde em um ambiente virtual. Foi utilizado um formulário de autopreenchimento criado utilizando a ferramenta *Google Forms*, de forma anônima e voluntária, cujo link era enviado via aplicativo *WhatsApp Business*, a todos os teleatendimentos realizados. O questionário foi previamente validado pela equipe da Unidade de E-Saúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Pernambuco (HC-UFPE/Ebserh), composta por três enfermeiras com expertise em telessaúde. O questionário era composto de 14 questões, sendo 13 de múltipla escolha (QME) e uma aberta. Sua aplicação foi iniciada no dia 24 de maio de 2023, como atividade de fluxo contínuo, e para fins dessa pesquisa, foram mensurados os dados coletados até 31 de agosto de 2023, que perfaz uma amostra total de 367 pacientes. O projeto foi aprovado pelo Comitê de Ética e Pesquisa Nº 6.639.708 e CAAE: 75167123.0.0000.8807.

O formulário foi composto das seguintes perguntas de avaliação:

- Qual a cidade e estado em que você mora?
- Qual a sua faixa etária
- Qual o seu sexo?
- Qual a sua escolaridade?
- Qual é a renda da sua família?
- Em qual especialidade você foi atendido?
- Qual dispositivo você usou?
- Qual rede de internet você usou?
- Qual sua maior dificuldade ao participar do teleatendimento?
- Em uma escala de 0 a 10, como você classifica nosso suporte técnico oferecido pelo Whatsapp?
- Em uma escala de 0 a 10, como você classifica o atendimento do Profissional de Saúde?
- O teleatendimento atendeu suas necessidades?
- Você usaria novamente o teleatendimento?
- Escreva abaixo sua crítica, elogio ou sugestão relacionado ao teleatendimento.

Para Coluci (2015), questionários são instrumentos integrantes da prática clínica, da avaliação em saúde e de pesquisas. Estes instrumentos exercem grande influência nas decisões sobre o cuidado, tratamento e/ou intervenções e na formulação de programas de saúde e de políticas institucionais.

Com isso, podendo-se falar em satisfação e uso futuro este fator está relacionado à satisfação geral do usuário com o sistema de telessaúde e à disposição do usuário em utilizar o sistema no futuro (Paramanto et al., 2016). Ratificado, que através da modalidade de teleconsulta síncrona um papel fundamental, dispondo um melhor esclarecimento e uma informação especializada para os indivíduos para, assim, contribuir na melhora de pacientes e população em geral, com informação e educação adequada.

Foi realizada a estatística descritiva dos dados, através das frequências e médias dos dados (Shitsuka et al., 2014). O cálculo da amostra foi feito por conveniência.

Os dados dos pacientes foram tratados com confidencialidade e anonimato, e todas as medidas necessárias foram tomadas para preservar a privacidade dos participantes. Este estudo foi conduzido de acordo com os princípios éticos estabelecidos na Declaração de Helsinque e nas normas éticas aplicáveis à pesquisa científica.

3. Resultados e Discussão

Os Resultados foram apresentados conforme a categoria a qual estava inserido pelo questionário utilizado na pesquisa. Do total de 367 pacientes que responderam ao questionário recebido via aplicativo *WhatsApp Business*. Verificamos que 366 (99,4%) dos pacientes que responderam à pesquisa, são do Estado de Pernambuco, 219 (59,6%) residem na Região Metropolitana do Recife, 203 (55,3%) possuem faixa etária entre 30 e 59 anos, seguidos de 108 (29,4%) da faixa etária com mais de 60 anos, sendo predominantemente do sexo feminino 285 (77,7%). Consideramos que o perfil do usuário atendido na modalidade de teleconsulta, possui nível de escolaridade diversificado, tendo uma prevalência discreta aqueles que possuem o ensino médio completo 107 (29,2%) sobre os que não concluíram nem o ensino fundamental 93 (25,3%), esse usuário possui baixa renda em sua maior porcentagem, onde 161 (43,9%) assinalaram ter renda de um salário mínimo, e 66 (18%) assinalaram não possuir renda, o que deve relacionar-se com a precariedade de infraestrutura, com isso repercutindo na realização da teleconsulta com qualidade.

Ressalta-se que, durante o transcurso das teleconsultas todos os teleconsultores e pacientes tiveram suporte, via *Whatsapp Business*, de uma equipe de suporte da Unidade de E-Saúde capacitada para esclarecer dúvidas sobre a utilização da plataforma.

Segundo Cantalino et al., (2021) com relação ao acesso de usuários a serviços de saúde que mensuram pesquisa de satisfação em atendimentos, um dos fatores que impactam positivamente é a qualidade da infraestrutura adequada de modo que estes usuários tenham não somente um acesso digno, mas também uma equipe de profissionais capacitados.

Por conseguinte, Ibidem et al., (2021) o fator deslocamento, horário e qualidade no atendimento, resolução da situação do usuário em um mesmo local, bem como a realização de exames tornam-se variáveis importantes para a avaliação do usuário em relação as instituições de saúde aliados a infraestrutura.

Atrelado a estes fatores os planos de saúde também se adaptaram à demanda e passaram a oferecer opções mais baratas com atendimento de profissionais de áreas diferentes e serviços especializados na telemedicina. Usando inteligência artificial para prever o risco de internação de clientes e estes de drones que entregam e buscam materiais de exames na casa de pacientes. Além de ser, um trabalho e um serviço multiprofissional de acompanhamento remoto da saúde que está mais presente na vida do brasileiro e representa um percentual maior do total de atendimentos atualmente, principalmente no monitoramento de pacientes por parte das categorias não médicas.

Há de se levar em consideração também, a grande necessidade de melhorias nestas ferramentas digitais como os processos de financiamento pelas fontes pagadoras e ampliação da divulgação dos potenciais dos serviços.

A Tabela 1 abaixo demonstra as repostas ao questionário no que se refere ao perfil sociodemográfico. Associado a esse perfil, acreditamos que a literacia digital do nosso público-alvo pode ter relação com algumas das dificuldades apresentadas. Vale salientar, que o teleatendimento precisa que o usuário coparticipe de todas as etapas do processo, desde o acesso ao link para a sala virtual ao anexo de documentos na plataforma durante a realização da teleconsulta, para tal necessita-se que tenha algum grau de entendimento digital e infraestrutura. Cabe nesse contexto, ressaltar a importância de estimular o conjunto de habilidades dos pacientes para lidar com plataformas digitais, associado ao teleatendimento, pois a carência de conhecimento digital pode trazer grandes barreiras para viabilizar o uso dessa modalidade (Meiros & Schaefer, 2023). Com isso, ratificamos a grande importância da saúde digital que é o rompimento de barreiras geográficas, muito embora a Tabela 1, demonstra que a maior parte dos pacientes atendidos são da região metropolitana, isso traz grandes impactos no que concerne ao deslocamento, economicidade ao paciente, menor circulação de pessoas no ambiente hospitalar e, o mais importante, proporcionar um atendimento direcionado e especializado com horário e data marcada para estes pacientes da rede de saúde complementar.

Tabela 1 - Perfil sociodemográficos dos usuários da Plataforma de Telessaúde do Sistema de Telemedicina e Telessaúde – STT-

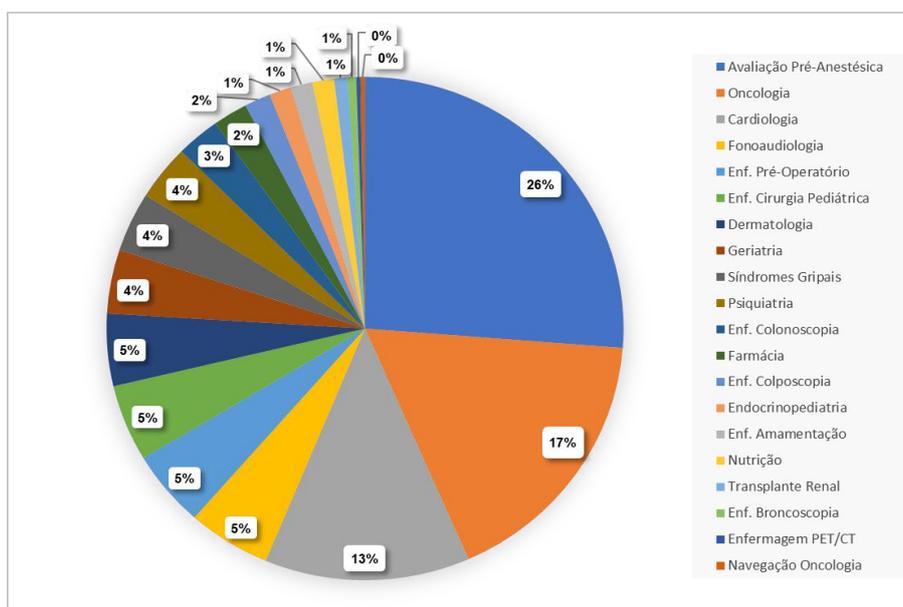
Características	n	f%
Cidade/Estado		
Região Metropolitana	219	59,60%
Interior	148	40,30%
Outros Estados	1	0,30%
Faixa etária		
16 a 18 anos	8	2,2%
19 a 29 anos	48	13,10%
30 a 59 anos	203	55,30%
60 anos ou mais	108	29,40%
Sexo		
Feminino	285	77,70%
Masculino	81	22,10%
Outro	1	0,30%
Escolaridade		
Fundamental Incompleto	93	25,30%
Fundamental Completo	24	6,50%
Ensino Médio Incompleto	29	7,90%
Ensino Médio Completo	107	29,20%
Ensino Superior Incompleto	33	9,0%
Ensino Superior Completo	81	22,1%
Renda		
Sem renda	66	18,00%
Até R\$1.320,00	161	43,90%
Entre R\$1.320,00 – R\$2.640,00	70	19,10%
Entre R\$2.640,00 – R\$3.960,00	33	9,0%
Acima de R\$3.960,00	37	10,10%

Fonte: Freitas et al. (2023) dados extraídos do *Google Forms* (2023).

No que concerne à especialidade atendida, o maior percentual dos respondentes foi da Avaliação Pré – Anestésica 96 (26,2%), seguidos da Oncologia 63 (17,2%), Cardiologia 47 (12,8%), Fonoaudiologia 19 (5,2) e Enfermagem Cirurgia Pediátrica 18 (4,9%), e em menor número as teleconsultas de Enfermagem PET/CT 1 (0,3%) e Navegação Oncologia 1(0,3%), informação mais detalhada sobre as demais especialidades pode ser observada no Gráfico 1. Constatamos aqui, através dos resultados obtidos a viabilidade do teleatendimento nas diversas especialidades, utilizando a plataforma de telessaúde, sendo a Oncologia e Cardiologia, especialidades em destaque nos teleatendimentos, fato esse que pode estar relacionado ao critério tempo de utilização pelos pacientes da plataforma e do teleconsultor e com isso uma maior desenvoltura com tecnologias digitais. Quanto a Avaliação Pré-Anestésica, podemos inferir que se trata de uma agenda prioritariamente de triagem, além de também possuir teleatendimentos em todos os dias da semana com isso com gerando uma tendência para o número maior de teleatendimentos. As especialidades de Enfermagem, foram introduzidas mais recentemente, e mesmo assim algumas já possuem uma boa adesão, comprovando cada vez mais a eficácia das teleconsultas na resolubilidade em sua grande maioria. No entanto, esses resultados não refletem necessariamente o número de teleatendimento em cada área, visto que corroboram com a disponibilidade das especialidades que realizaram o teleatendimento do usuário respondente, no período descrito.

Outro ponto que corrobora com o fator especialidade, é o grande crescimento com relação a medicina personalizada, que se baseia no uso de dados genéticos e outros marcadores para personalizar o tratamento e os diagnósticos para cada paciente individualmente. Com isso levando a melhores desfechos com a redução de efeitos colaterais destes pacientes. A esse processo podendo ser somado a inteligência artificial (IA), que irá contribuir em todas as áreas da medicina diagnóstica, o que pode trazer benefícios significativos para os pacientes, como o aumento da precisão e a rapidez dos diagnósticos.

Gráfico 1 - Especialidades que atenderam os usuários da Plataforma de Telessaúde do Sistema de Telemedicina e Telessaúde – STT, Hospital das Clínicas da UFPE, Recife – PE, 2023.



Fonte: Freitas et al. (2023) dados extraídos do *Google Forms* (2023).

Verifica-se por meio do Gráfico 1, a grande quantidade de especialidades que atenderam os pacientes por meio da Plataforma Telessaúde.

Na Tabela 2, expressamos os resultados das características relacionadas ao manejo e qualidade da Plataforma de Telessaúde, dispostas em termos, absoluto e relativo.

Tabela 2 – Avaliação da Plataforma de Telessaúde AGHUX – STT do Sistema de Telemedicina e Telessaúde – STT:

Características	n	f%
Dispositivo usado		
Smartphone (celular)	330	89,90%
Computador/Notebook	37	10,10%
Rede de internet		
Wifi	312	85,0%
Dados móveis (3G, 4G, 5G)	55	15,0%
Dificuldade apresentada		
Acessar o link	63	17,20%
Conectar à internet	31	8,40%
Ligar a câmera e/ou microfone	48	13,10%
Acessar o link e ligar câmera e/ou microfone	32	8,70%
Ver e/ou ouvir o profissional	30	8,20%
Todas as anteriores	15	4,10%
Não teve dificuldades	148	40,30%
Classificação do atendimento (Suporte Técnico)		
09 - 10	304	82,80%
06 - 08	47	12,80%
03 - 05	11	2,9%
0 - 02	5	1,30%
Classificação do atendimento (Profissional de Saúde)		
09 - 10	340	92,60%
06 - 08	17	4,60%
03 - 05	8	2,10%
0 - 02	2	0,50%
O Teleatendimento atendeu as necessidades		
Sim	316	86,1%
Não	8	2,20%
Parcialmente	43	11,70%
Usaria novamente		
Sim	342	93,20%
Não	25	6,80%

Fonte: Freitas et al. (2023) dados extraídos do *Google Forms* (2023).

Constatamos que o dispositivo mais usado para realizar o teleatendimento foi o *Smartphone* (celular) 330 (89,9%), acessado preferencialmente pelo *Wifi* 312 (85%). Observamos que 148(40,3%) dos usuários, não apresentaram dificuldade para acessar a Plataforma de Telessaúde e realizar o teleatendimento. Dentre as dificuldades mais presentes, elencadas no formulário, a de maior citação foi “Acessar o link efetivamente” 63(17,2%), seguido da dificuldade em “Ligar a câmera e/ou microfone” 48 (13,1%) e com menor ocorrência assinalaram ter dificuldade em todas as alternativas apresentadas 15 (4,1%).

No que diz respeito a avaliação dos profissionais que atenderam os pacientes, foi proposto uma escala de satisfação de 0-10, onde “0” é o paciente totalmente insatisfeito e “10” totalmente satisfeito. Para a equipe de suporte técnico oferecido pelo *WhatsApp Business*, 304 (82,8%) ficaram satisfeitos, quanto ao profissional de saúde que realizou as teleconsultas, a avaliação também foi positiva, com 340 (92,6%) dos pacientes totalmente satisfeitos. Outro ponto de grande relevância abordado, refere-se as necessidades do paciente, as quais foram totalmente atendidas em 316 (86,1%) e parcialmente atendidas em 43 (11,7%) dos respondentes, por fim 342 (93,2%) usariam novamente essa modalidade de teleatendimento.

Assim, podemos corroborar com a premissa que a telemedicina vem proporcionando versatilidade e ferramentas importantes para atingir populações diversificadas e suas necessidades em saúde (Freire et al., 2023). Uma vez que, os resultados demonstram de forma expressiva que foram atendidas as necessidades desses usuários, de perfil sociodemográfico diversificado, e por conseguinte, sua viabilidade, visto que fariam uso novamente desse serviço. Mediados por essa tecnologia, pode-se dirimir distâncias e reduzir o tempo que ficam na lista de espera para consulta com especialistas, aproximando os pacientes a outras oportunidades assistenciais, atrelados a rapidez e eficácia no diagnóstico e tratamento (Cordioli, 2021). Nesse contexto, Ramaswamy A, et al. (2020), acredita que a satisfação do usuário com a teleconsulta é alta, abrindo espaço para uma mudança de paradigma em relação às consultas presenciais. No entanto sabemos que não é o modelo de atendimento mais adequado para todos e nem para todas as condições clínicas, visto que se faz necessário conhecer a dimensão do problema de saúde e a capacidade e recursos do usuário para usar tal tecnologia (Capelo et al., 2023).

No intuito de oferecer a oportunidade aos usuários de opinar a respeito da plataforma e obter um feedback para a unidade E-Saúde buscar melhorias em seus processos de teleatendimento, disponibilizamos uma questão aberta para críticas, sugestões e elogios ao serviço de teleatendimento. Suas respostas foram categorizadas com as falas mais relevantes, dispostas na Tabela 3 com os elogios e Tabela 4 com críticas e sugestões.

Em suma, os relatos observados, com base no perfil dos usuários, parecem relacionar-se com as expectativas iniciais, sua experiência pessoal com o meio digital e a disponibilidade de estrutura (internet e celular). No entanto, mesmo acreditando que a tecnologia contribui com redução da barreira de acesso à saúde, ela também pode trazer à tona, desigualdades que pode comprometer a universalidade do acesso aos serviços de saúde (Freire et al., 2023). O desafio é tornar os sistemas de saúde cada vez mais completos, de qualidade e que garantam o acesso e equidade (Ibidem, 2023). Para o sucesso dessa modalidade de atendimento, se faz necessário proporcionar pesquisas que permitam identificar e conhecer quais situações e agravos a teleconsulta pode trazer benefícios, de forma segura e eficiente para atender o paciente (Catapan & Calvo, 2023).

Constatando que apesar de nova no Brasil, a modalidade de teleatendimento vem se destacando cada vez mais como a melhor opção em resolução de casos elegíveis a ela, onde cercade 90% dos casos atendidos por telemedicina foram resolvidos. No tocante aos países desenvolvidos a telemedicina já é uma estratégia de saúde pública.

Tabela 3 – Elogios ao serviço prestado pela Plataforma de Telessaúde do Sistema de Telemedicina e Telessaúde – STT-

Características	Fala dos usuários
<i>Atencioso</i>	<p>“Os profissionais são cordiais, atenciosos e capacitados[...].”</p> <p>“Ele(a) foi muito atencioso(a) e paciente. Me ajudou nas minhas dúvidas. Pois, nunca tinha feito um vídeo chamado assim de consulta.”</p>
<i>Acessibilidade</i>	<p>“Foi de suma importância a consulta pré anestesista online, pois não precisei me deslocar mais de 400km[...].”</p> <p>“[...]Fui poupada de uma viagem, de 500 km, Ida e volta”</p>
<i>Praticidade</i>	<p>“Acessível e prático. Atendeu as minhas necessidades.”</p> <p>“Excelente e mais prático, sem burocracia ou melhor sem o transtorno de tá pegando transporte público”</p>
<i>Explicativo</i>	<p>“apesar de eu não saber usar muito dessas tecnologias foi ótimo entendi tudo, o atendimento foi bem explicativo fiz o passo a passo[...].”</p> <p>“Agradeço a pessoa que estava no zap, ela foi muito paciente explicar tudo[...].”</p>

Resolutivo	<i>“Esse teleatendimento, só veio acrescentar segurança, esperança no atendimento e também tirar dúvidas de nossas mentes excelentes trabalho.”</i>
	<i>“[...]Gostei pois já deu uma adiantada na fila pra ser atendido.”</i>
	<i>“O teleatendimento é resolutivo [...]”</i>

Fonte: Freitas et al. (2023) dados extraídos do *Google Forms* (2023).

Tabela 4 – Críticas e sugestões ao serviço prestado pela Plataforma de Telessaúde do Sistema de Telemedicina e Telessaúde – STT-

Características	Fala dos usuários
Conexão	<i>“Só tivemos problemas hoje no teleatendimento, por motivos na Internet.”</i>
	<i>“E muito ruim por telefone é melhor pessoalmente nem todo mundo tem um telefone bom ou internet”</i>
Acessar o link	<i>“[...]precisa melhorar a questão do acesso ao link.”</i>
	<i>“Não conseguir acessar só depois de ver o vídeo explicativo [...]”</i>
Qualidade do áudio	<i>“[...] Hora cortava a fala, hora o som ficava muito abafado[...].”</i>
	<i>“Acredito que para ficar 100%, só precisaria atenuar mais o áudio[...].”</i>
	<i>“[...]No áudio havia um pouco de interferência e não dava pra entender direito [...]”</i>
Ativar microfone e/ou câmera	<i>“O microfone não pegou mesmo eu desbloqueando, mas o atendente foi muito eficiente”</i>
	<i>“Tive que ter a disposição pelo menos 4 smartes Phones diferentes; para poder ver um que abrisse a imagem e o microfone...Acabei usando um mais simples”</i>
Conhecimento digital	<i>“[...]O problema é que a paciente tem dificuldade em acessar o link e manuseio desse tipo de tecnologia”</i>
	<i>“[...] não sei mexer muito em celular sempre dependo da minha filha pra está na consulta.”</i>
	<i>“Como sou idoso não sei usar essa tecnologia e tive que pedi ajuda.”</i>

Fonte: Freitas et al. (2023) dados extraídos do *Google Forms* (2023).

4. Conclusão e Sugestões

Ante aos resultados com a pesquisa pode-se verificar que a telessaúde traz excelentes benefícios para o atendimento aos pacientes em diversas especialidades de saúde, fato este constatado via resultados numéricos e pelo relato dos pacientes, onde obtivemos uma elevada aceitação da modalidade. Com isso, podemos vislumbrar uma plataforma de telessaúde com alto padrão de qualidade e de satisfação do usuário, tornando-se, futuramente, modelo para os demais hospitais universitários que são filiais, vindo a contribuir cada vez mais com a promoção do diagnóstico, tratamento e seguimento do usuário, além de ampliar a acessibilidade da população, aos serviços de saúde dentro do âmbito do SUS.

Sugere-se que se realizem mais estudos sobre o tema incluído novas pesquisas de satisfação, e também o uso de outras metodologias como o estudo ou relato de caso, pesquisas de campo, pesquisas bibliográficas de modo a aumentar o saber sobre este tema na sociedade.

Referências

- Braga, R. D. et al. (2022). *Trajatória da saúde digital no Brasil*. Goiânia, <http://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/23443>.
- Brasil. (2016). Política Nacional de Informação e Informática em Saúde / Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva, Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS. https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_infor_informatica_saude_2016.pdf.
- Brasil. (202). Lei nº 13.989 de 15 de abril de 2020. <https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?jornal=515&pagina=1&data=16/04/2020&totalArquivos=95>.
- Brasil. (2022). Lei Nº 14.510 de 27 de dezembro 2022. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm.
- Brasil. (2020). Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028. http://estrategia_saude_digital_Brasil.pdf6.
- Capelo, M. et al. (2023). Reflexão ética sobre teleconsulta. *Revista Bioética*. 31, 1-11.
- Catapan, S. C. & Calvo, M. C. M. (2020). Teleconsulta: uma revisão integrativa da interação médico-paciente mediada pela tecnologia. *Revista Brasileira de Educação Médica*. 44 (01): 1-13.
- Cantalino, J. L. R. et al. (2021). Satisfação dos usuários em relação aos serviços de Atenção Primária no Brasil. *Revista de Saúde Pública*, 55, 1-10.
- Coluci, M. Z. O. et al. (2015). Construção de instrumentos de medida na área da saúde. *Ciência & Saúde Coletiva*. 20 (3), 925-36.
- Cordioli, E. F. (2021). Telemedicina nas especialidades: da teoria à prática. *Acesso e cuidados especializados*. 5, 136-147.
- Freire, M. P. et al. (2023). Telemedicina no acesso à saúde durante a pandemia de covid-19: uma revisão de escopo. *Revista de Saúde Pública*. 57(1), 1-15.
- Meireles, J. M. L. & Schefer, F. (2023). Telemedicina e tecnologia assistiva. *Revista Bioética e Direito*. 57, 53-66.
- Moimaz, S. A. S. et al. (2010). Satisfação e percepção do usuário do SUS sobre o serviço público de saúde. *Physis: Revista de Saúde Coletiva*. 20(4), 1419-40.
- Moreira, T.C. et al. (2022). Tradução, adaptação transcultural e validação de questionário de satisfação em telemedicina. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*. 17 (44): 2837.
- Muniz, V. O. et al. (2023). Saúde digital à brasileira e a prática clínica em enfermagem: do que estamos falando? *Enfermagem em Foco*. 14, e-202336. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1435523>.
- OMS. (2023). *Teleconsulta durante uma pandemia*. <https://www.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-pt.pdf?ua=1>.
- Parmanto, B. et al. (2016). Development of the telehealth usability questionnaire (TUQ). *International Journal of Telerehabilitation*. 8(1), 3-10.
- Pereira A. S. et al. (2018). Metodologia da pesquisa científica. [free e-book]. Santa Maria/RS. Ed. UAB/NTE/UFSM.
- Ramaswamy, A. et al. (2020). Patient satisfaction with telemedicine during the COVID-19 pandemic: retrospective cohort study. *Journal of Medical Internet Research*. 22 (9): e20786.
- Rezende, L. C. et al. (2023). Telessaúde e telemedicina no manejo de pacientes adultos após hospitalização por exacerbação da DPOC: revisão de escopo. *Jornal Brasileiro de Pneumologia*. 49(3), e20220067.
- Santos, I. L. al. (2020). Vulnerabilidade social, sobrevida e letalidade hospitalar pela COVID-19 em pacientes com 50 anos ou mais: coorte retrospectiva de casos no Brasil em 2020 e 2021. *Cadernos de Saúde Pública*. 3 (11), e00261921.
- Shitsuka, R. et al. (2014). *Matemática fundamental para tecnologia*. (2ed.). Editora Erica.
- Zluhlán, L. S. et al. (2023). Percepção dos enfermeiros sobre teleconsulta de enfermagem na atenção primária. *Texto & Contexto Enfermagem*. 32, e20220217.