

Teleatendimento médico em ambulatório-escola durante a quarentena em Teresina-PI

Medical teleservice in ambulatory-school during quarantine in Teresina-PI

Teleservicio médico en escuela-ambulatoria durante cuarentena en Teresina-PI

Recebido: 02/11/2020 | Revisado: 07/11/2020 | Aceito: 11/11/2020 | Publicado: 15/11/2020

Larissa Fabiane de Jesus Rocha

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4438-3827>

Centro Universitário UNINOVAFAPI, Brasil

E-mail: fabianelarissa2@gmail.com

Sara Bandeira Cardoso Barros

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6642-9091>

Centro Universitário UNINOVAFAPI, Brasil

E-mail: saritabandeira@hotmail.com

Cintia Maria de Melo Mendes

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9803-2611>

Centro Universitário UNINOVAFAPI, Brasil

E-mail: cintia.mendes@uninovafapi.edu.br

Carlos Gilvan Nunes de Carvalho

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0009-0774>

Centro Universitário UNINOVAFAPI, Brasil

E-mail: carlos.carvalho@uninovafapi.edu.br

Resumo

Objetivo: analisar o teleatendimento médico realizado em um ambulatório-escola de Teresina-PI durante a quarentena. Metodologia: estudo transversal e retrospectivo, baseado em teleconsultas realizadas entre 18 de maio e 18 de julho de 2020 no hospital-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI. A coleta de informações foi feita por meio de relatórios emitidos, via administração, do sistema de prontuários. Variáveis analisadas: sexo; idade; estado civil; município de residência e especialidade. Resultados: foram realizados 171 atendimentos, sendo 121 pacientes do sexo feminino e 50 do sexo masculino. Do total, 37% tinham acima de 60 anos e 45% eram casados. Teresina teve maior quantidade de pacientes atendidos e, das especialidades ofertadas, endocrinologia representou a maior porcentagem

das consultas realizadas. Conclusão: A análise corroborou com o aumento da prática da telemedicina durante a pandemia, permitindo assistência de saúde à população. Entretanto, deve-se levar em consideração algumas desvantagens para a evolução dessa modalidade de atendimento e para torná-la mais universal.

Palavras-chave: Telemedicina; Consulta remota; Quarentena; COVID-19.

Abstract

Objective: to analyze the medical call center performed in a school clinic in Teresina-PI during quarantine. **Methodology:** study cross-sectional and retrospective, based on teleconsultations carried out between May 18 and July 18, 2020 at the teaching hospital of Centro Universitário UNINOVAFAPI. The collection of information was done through reports issued, through administration, of the medical records system. **Variables analyzed:** attendance; sex; age; marital status; municipality of residence and specialty. **Results:** 171 visits were made, 121 of whom were female and 50 were male. Of the total, 37% were over 60 years old and 45% were married. Teresina had a greater number of patients seen and, of the specialties offered, endocrinology represented the highest percentage of consultations. **Conclusion:** The analysis corroborated the increase in the practice of telemedicine during the pandemic, allowing health care to the population. However, some disadvantages must be taken into account for the evolution of this type of service and to make it more universal.

Keywords: Telemedicine; Remote consultation; Quarantine; COVID-19.

Resumen

Objetivo: analizar el call center médico realizado en una clínica escolar de Teresina-PI durante la cuarentena. **Metodología:** estudio transversal y retrospectivo, basado en teleconsultas realizadas entre el 18 de mayo y el 18 de julio de 2020 en el hospital docente del Centro Universitário UNINOVAFAPI. La recolección de información se realizó a través de informes emitidos, a través de la administración, del sistema de historia clínica. **Variables analizadas:** asistencia; sexo; años; estado civil; municipio de residencia y especialidad. **Resultados:** se realizaron 171 visitas, de las cuales 121 fueron mujeres y 50 hombres. Del total, el 37% tenían más de 60 años y el 45% estaban casados. Teresina tuvo un mayor número de pacientes atendidos y, de las especialidades ofertadas, la endocrinología representó el mayor porcentaje de consultas. **Conclusión:** El análisis corroboró el aumento de la práctica de la telemedicina durante la pandemia, permitiendo la atención de la salud a la población. Sin

embargo, hay que tener en cuenta algunas desventajas para la evolución de este tipo de servicio y para hacerlo más universal.

Palabras clave: Telemedicina; Consulta remota; Cuarentena; COVID-19.

1. Introdução

A doença por *coronavírus* 2019 (COVID-19) afetou drasticamente a saúde em todo o mundo. (Kadir, 2020). A prestação de cuidados de saúde primários durante esta pandemia pareceu ser desafiadora, pois os serviços de saúde foram interrompidos devido a engrenagens de proteção inadequadas, bloqueio, risco de infecção espalhar para pacientes e médicos. (Golinelli, et al, 2020)

A fim de mitigar e gerenciar melhor a disseminação do *coronavírus*, os centros de saúde puderam melhorar a eficiência de seu sistema médico, substituindo uma proporção de tratamentos físicos por tecnologias digitais. (Neubeck, et al, 2020)

Assim, os profissionais estão prestando cuidados médicos remotamente usando telemedicina e serviços virtuais. Estes serviços de atendimento virtual fornecem uma variedade de funções não dispensáveis, permitindo que o médico forneça atendimento de qualidade durante a pandemia de COVID-19. (Elson, et al, 2020)

A telemedicina está em seus estágios iniciais na América Latina. Hoje, menos de 1% das consultas médicas são realizadas remotamente. No entanto, após o surto de *coronavírus*, a aceitação aumentou mais rápido do que o esperado e os Centros de Controle de Doenças (CCD) e a Organização Mundial da Saúde (OMS) estão incentivando seu uso para conter a propagação do vírus. (González, 2020)

Segundo Hollander e Carr (2020), a consulta remota é uma forma segura e eficaz de avaliar casos suspeitos e orientar o diagnóstico e tratamento dos pacientes, minimizando o risco de transmissão de doenças e, no caso de uma pandemia, os serviços de saúde podem falhar devido a elevado número de atendimentos que poderiam ser feitos por meios virtuais.

Além disso, consultas agendadas permitem avaliação, monitoramento e acompanhamento de pacientes ambulatoriais que não requerem avaliação presencial e a orientação nos casos em que há a necessidade de presença física. (PanAmerican Health Organization – PAHO, 2020)

Este artigo objetiva analisar o teleatendimento médico realizado em um hospital-escola de Teresina-PI durante a quarentena.

2. Metodologia

Estudo transversal, retrospectivo e qualitativo-quantitativo, baseado nos teleatendimentos realizados entre 18 de maio e 18 de julho de 2020 no ambulatório-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, localizado na avenida Vitorino Orthiges, bairro Planalto Uruguai, Teresina-PI. As teleconsultas, feitas por acadêmicos de medicina pertencentes ao ciclo de clínica médica do internato da faculdade com supervisão dos preceptores, fazem parte do projeto “Telecis”, iniciado no dia 18 de maio de 2020.

Conforme Pereira et al (2018), trata-se de estudo qualitativo-quantitativo, nos quais os resultados numéricos são complementados por resultados qualitativos. A coleta de informações, em outubro de 2020, foi realizada por meio dos relatórios emitidos, via administração, do sistema de prontuários, dispensando, assim, termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE).

Foram analisadas as seguintes variáveis: sexo {feminino / masculino}; idade {0-20 anos/21-40 anos/41-60 anos/acima de 60 anos}; estado civil {solteiro(a) / casado(a) / divorciado(a) / viúvo(a) / união estável / não perguntado ou informado}; município de residência; especialidade do atendimento {cardiologia / endocrinologia / gastroenterologia / geriatria / nefrologia / pneumologia / reumatologia} e atendimento {realizado / cancelado / não finalizado}. A análise e comparação dos dados foram feitas com a construção de gráficos e tabelas por meio do programa Microsoft Excel e Microsoft Word.

Pesquisou-se artigos sobre o tema escolhido, dispostos na base de dados SCIELO, PUBMED, LILACS e BIREME; através dos seguintes descritores em saúde: “telemedicina”, “consulta remota”, “quarentena”. Considerando artigos em português, inglês e espanhol, dos últimos 5 anos, que apresentaram dados e discussões acerca do uso da telemedicina. Excluiu-se as publicações que não se encaixaram nos critérios prévios.

Critérios de inclusão: todos os pacientes atendidos por teleconsulta, no hospital-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI, no intervalo de tempo em questão.

Critérios de exclusão: atendimentos não realizados ou cancelados e os que não se enquadram nos critérios de inclusão.

O estudo respeita as diretrizes e critérios estabelecidos na Resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS), bem como seus preceitos éticos.

Em se tratando dos possíveis riscos para a realização deste projeto têm-se violação de sigilo e constrangimento, que são minimizados pela transmissão da informação dos prontuários por meio dos relatórios emitidos pela administração, sem interferência e

envolvimento de terceiros, mantendo a identidade dos participantes em completo sigilo. As informações somente foram utilizadas para fins desta pesquisa. Em caso de eventuais danos, os pesquisadores se responsabilizarão pelos mesmos.

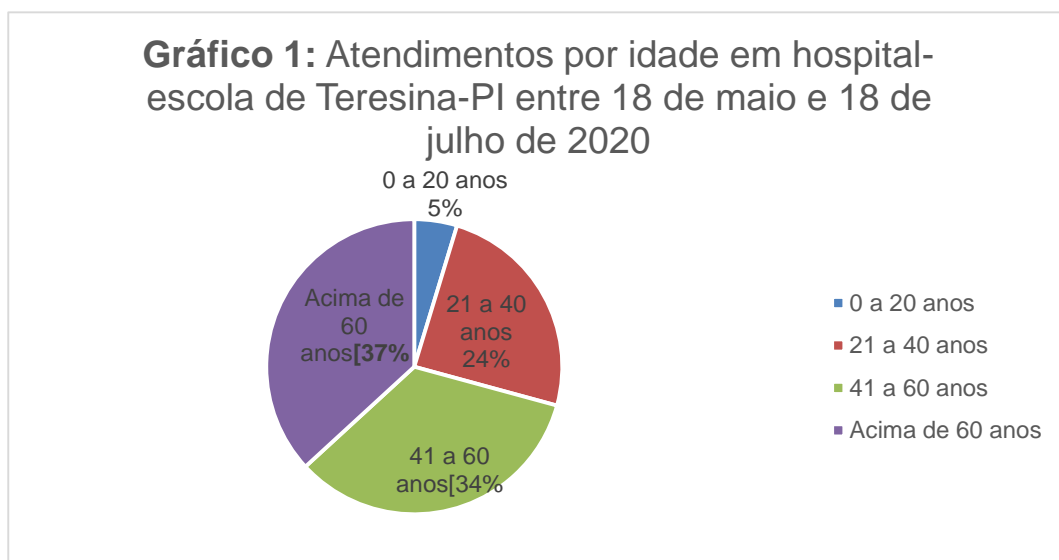
Os benefícios, por sua vez, são coletivos: contribuição científica, informação e esclarecimento de dúvidas acerca de telemedicina, avaliar possíveis falhas na assistência e no tratamento prestado e benefícios de teleatendimento, por meio da legitimidade das informações, permitindo análise da prática, bem como estratégias para prevenção e promoção de saúde.

Parecer do Comitê de Ética e Pesquisa: o trabalho foi aprovado pelo CEP UNINOVAFAPI. CAEE: 38286620.0.0000.5210.

3. Resultados e Discussão

Durante o período analisado, foram realizados 171 atendimentos, sendo 121 (71%) pacientes do sexo feminino e 50 (29%) do sexo masculino. Em relação à idade dos pacientes atendidos (Gráfico 1), a maior parte tinha mais de 60 anos, correspondendo a 37% (63 pessoas). Por outro lado, a faixa etária entre 0 e 20 anos correspondeu a 5% (8 pessoas), representando a menor quantidade nas teleconsultas.

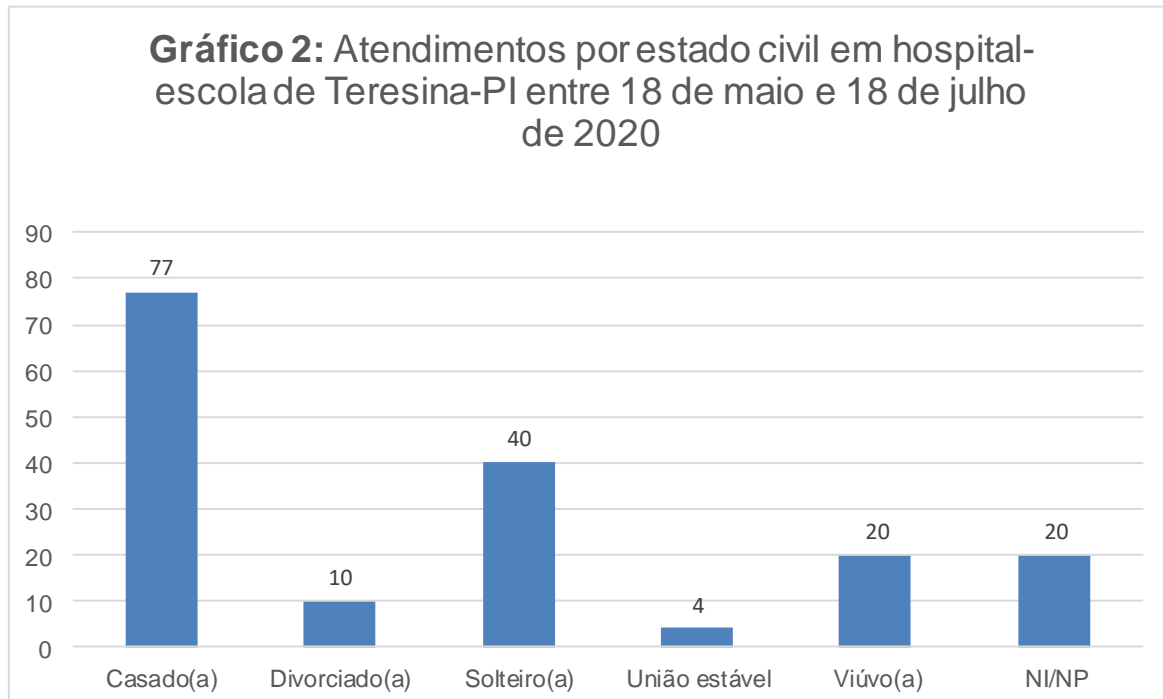
Gráfico 1. Atendimentos por idade em hospital-escola de Teresina-PI entre 18 de maio e 18 de julho de 2020.



Fonte: Elaborado pelo autor

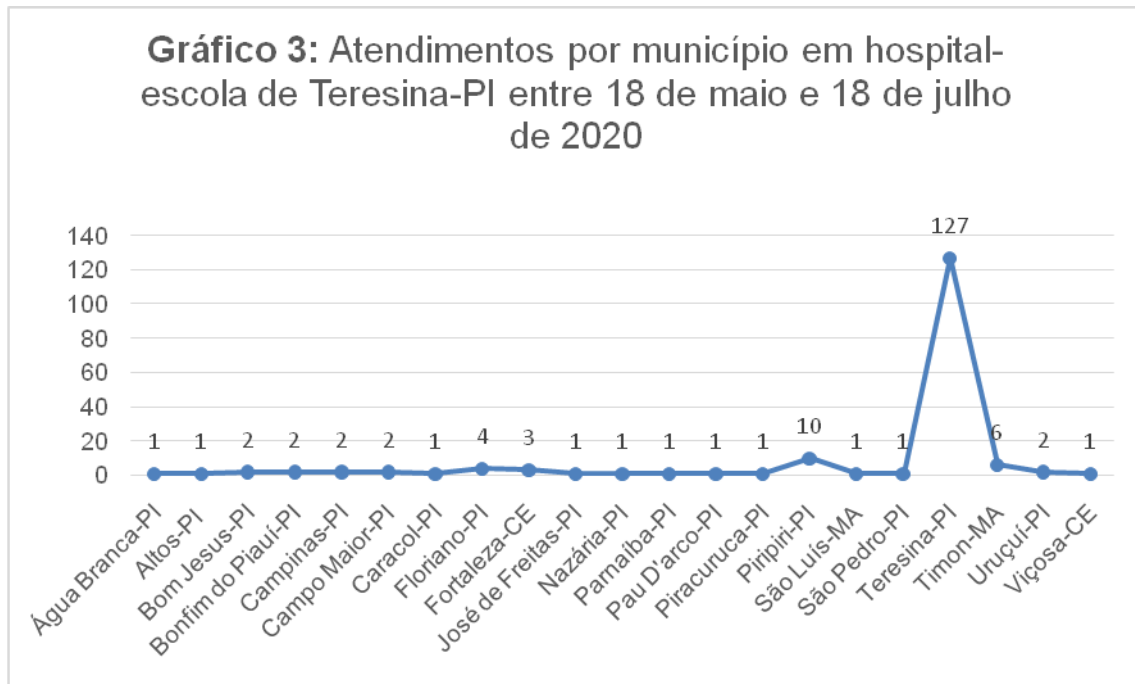
Na análise do estado civil (Gráfico 2), 77 (45%) dos pacientes eram casados, 40 (23,4%) solteiros, 20 (11,7%) viúvos, 10 (5,8%) divorciados e 4 (2,3%) em união estável. Em 11,7% dos casos, não foi informado/perguntado (NI/NP).

Gráfico 2. atendimentos por estado civil em hospital-escola de Teresina-PI entre 18 de maio e 18 de julho de 2020.



Fonte: Elaborado pelo autor

Gráfico 3. atendimentos por município em hospital-escola de Teresina-PI entre 18 de maio e 18 de julho de 2020.

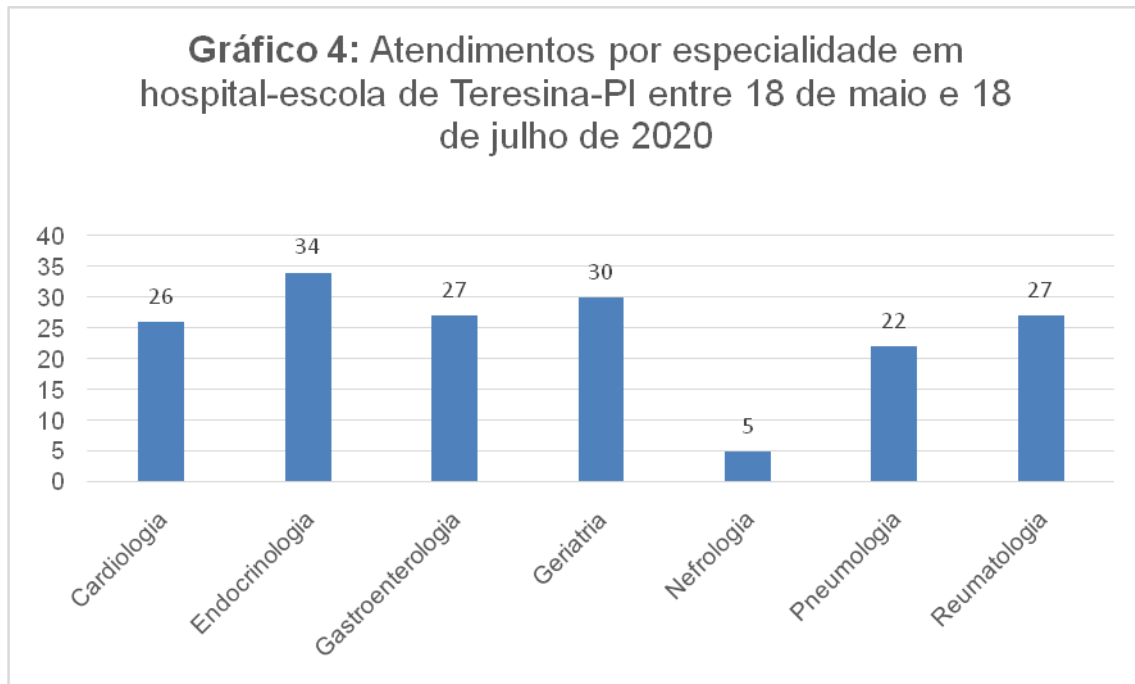


Fonte: Elaborado pelo autor

Além disso, conforme Gráfico 3, Teresina-PI representa o município de residência com maior quantidade de pacientes atendidos, seguida de Piriipiri-PI e Timon-MA. O teleatendimento prestou assistência a indivíduos de 21 municípios do Piauí, Ceará e Maranhão.

Observou-se ainda que, entre as especialidades ofertadas (Gráfico 4), endocrinologia foi a que realizou a maior quantidade de atendimentos, seguida por geriatria. Por outro lado, nefrologia realizou o menor número de teleconsultas.

Gráfico 4. atendimentos por especialidade em hospital-escola de Teresina-PI entre 18 de maio e 18 de julho de 2020.



Fonte: Elaborado pelo autor

Com a pandemia do *coronavírus* e o isolamento social instalado no país, muitos centros médicos adotaram a telemedicina como alternativa de assistência em saúde aos seus pacientes. Apesar de reconhecida, essa modalidade de atendimento não era amplamente difundida pelos profissionais.

Segundo Kadir (2020) e Hur e Chang (2020), a telemedicina e o atendimento virtual podem ser integrados ao sistema de saúde como uma abordagem para maximizar a eficiência de prestação de cuidados de saúde. Uma revisão sistemática feita por Shigekawa et al (2018) avaliou a segurança e eficácia da telemedicina em áreas clínicas e, de acordo com este estudo, a consulta remota foi equivalente à consulta médica convencional tanto no aspecto diagnóstico quanto terapêutico.

Uma pesquisa realizada em 2019 com mais de 2.000 pessoas mostrou que 66% concordaram em usar a telessaúde, com alto nível de interesse em todos os grupos de idade, incluindo 74% dos entrevistados com 18 a 44 anos, e 52% com 65 anos ou mais. No total, 25% relataram que estariam dispostos a mudar seu médico de cuidados primários para um que ofereça telessaúde, mas apenas 8% relataram uma experiência real com teleatendimento médico (Lee & Kim, 2020).

Os atendimentos feitos entre 18 de maio e 18 de julho de 2020 no ambulatório-escola do Centro Universitário UNINOVAFAPI evidenciam esse interesse da população em usar a telessaúde, pois 171 pacientes foram beneficiados por meio de consultas remotas. Dentre os benefícios, destaca-se a possibilidade de acompanhar o estado de saúde de portadores de doenças crônicas, revisar e modificar as medicações em uso, solicitar e visualizar exames, diagnosticar novas enfermidades e orientar medidas de prevenção e promoção de saúde.

Observa-se predominância do sexo feminino nas teleconsultas analisadas, corroborando com a projeção da população brasileira, que apresenta superioridade feminina, conforme Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE). Além disso, pesquisas mostram que os homens buscam menos os serviços de saúde do que as mulheres.

Em relação a idade (Gráfico 1), evidencia-se o predomínio, com cerca de 70%, de indivíduos com faixa etária superior a 40 anos, coincidindo com a idade de aparecimento de comorbidades a serem acompanhadas regularmente e com o envelhecimento da população brasileira. A análise do estado civil (Gráfico 2) permite concluir que a presença de um companheiro (a) auxilia na busca de atendimento médico. Por outro lado, o número expressivo de solteiros mostra interesse em uma vida saudável por essa população.

A capital piauiense representou o município de residência com maior quantidade de pacientes atendidos (Gráfico 3). Isso, provavelmente, se deve ao fato de representar a cidade com a maior densidade populacional do estado, segundo estimativas do IBGE, em 2019. Além disso, por ser a capital, Teresina concentra grande número de indústrias e comércios, o que resulta em grande fluxo de pessoas (IBGE, 2020).

Observou-se ainda que, entre as especialidades ofertadas (Gráfico 4), endocrinologia foi a que realizou a maior quantidade de atendimentos, o que pode estar associado ao acompanhamento de pacientes portadores de diabetes, doença crônica com elevada prevalência no Brasil, além de problemas hormonais e obesidade. Ademais, o alto número de consultas em geriatria segue a proporção evidenciada pela análise da faixa etária, em que os indivíduos acima de 60 anos representaram a maior parte dos teleatendimentos.

Embora as pesquisas de satisfação não tenham sido preparadas nem outros estudos sólidos com este propósito, nas circunstâncias especiais que a humanidade atravessa, os pacientes valorizam quando o profissional se dispõe a atendê-los, tentando resolver, na medida do possível, sua situação de saúde. (Márquez, 2020)

Por outro lado, vale ressaltar que o teleatendimento possui desvantagens. Os atendimentos cancelados e/ou não realizados comprovam isso. A impossibilidade de realização de exame físico no paciente e problemas técnicos ligados ao acesso à internet

impactam negativamente o uso da telemedicina. Uma consulta remota eficaz requer acesso confiável para conexão de dados contínua. (Contreras, et al, 2020) Além disso, há problemas de segurança relacionados à vulnerabilidade de alguns aplicativos virtuais, levantando preocupações com questões de privacidade. (Lee, et al, 2020)

4. Considerações Finais

Diante do cenário de pandemia, a telemedicina foi amplamente difundida e praticada, permitindo assistência de saúde à população. Os atendimentos médicos analisados corroboram com isso. Entretanto, a impossibilidade de realização de exame físico e a exigência de conexão à internet são algumas desvantagens observadas. Dessa forma, novas pesquisas na área e a evolução dessa modalidade de atendimento poderão torná-la mais universal, haja vista ser uma forma de promoção de saúde.

Referências

Contreras, C. M., Metzger, G. A., Beane, J. D., Dedhia, P. H., Ejaz, A., & Pawlik, T. M. (2020). Telemedicine: Patient-Provider Clinical Engagement During the COVID-19 Pandemic and Beyond. *Journal of Gastrointestinal Surgery*, 1.

Elson, E. C., Oermann, C., Duehlmeyer, S., & Bledsoe, S. (2020). Use of telemedicine to provide clinical pharmacy services during the SARS-CoV-2 pandemic. *American Journal of Health-System Pharmacy*

Golinelli, D., Boetto, E., Carullo, G., Landini, M. P., & Fantini, M. P. (2020). How the COVID-19 pandemic is favoring the adoption of digital technologies in healthcare: a rapid literature review. *medRxiv*

González, X. (2020) Telemedicina, acceso más fácil a los servicios de salud por parte de todos los usuarios. Periódico La República. Recuperado de <https://www.larepublica.co/especiales/101-buenas-ideas/telemedicina-acceso-mas-facil-a-los-servicios-de-salud-porparte-de-todos-los-usuarios-2981459>

Hollander JE, Carr BG. Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. *N Engl J Med.* 2020, 382(18), 1679-1681. <https://doi.org/10.1056/NEJMp2003539>.

Hur, J., & Chang, M. C. (2020). Usefulness of an Online Preliminary Questionnaire under the COVID-19 Pandemic. *Journal of Medical Systems*, 44(7).

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020. Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios: síntese de indicadores 2020. Piauí: IBGE.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2020. Projeção da população do Brasil e das Unidades da Federação. Piauí: IBGE.

Kadir, M. A. (2020). Role of telemedicine in healthcare during COVID-19 pandemic in developing countries. *Telehealth and Medicine Today*

Lee, T., Kim, L. Telemedicine in Gastroenterology: A Value-Added Service for Patients. *Clin Gastroenterol Hepatol.* 2020;18(3):530-533. <https://doi.org/10.1016/j.cgh.2019.12.005>

Lee, A. K., Cho, R. H., Lau, E. H., Cheng, H. K., Wong, E. W., Ku, P. K., & Yeung, Z. W. (2020b). Mitigation of head and neck cancer service disruption during COVID-19 in Hong Kong through telehealth and multi-institutional collaboration. *Head & Neck*.

Márquez, J. R. Teleconsulta en la pandemia por Coronavirus: desafíos para la telemedicina pos-COVID-19. *Rev Colomb Gastroenterol.* 2020. 35(Supl 1).

Neubeck, L., Hansen, T., Jaarsma, T., Klompstra, L., & Gallagher, R. (2020). Delivering healthcare remotely to cardiovascular patients during COVID-19: A rapid review of the evidence. *European Journal of Cardiovascular Nursing*, 1474515120924530.

PanAmerican Health Organization (PAHO) [Internet]. Teleconsultations during a pandemic - Factsheet. Recuperado de <https://www.paho.org/ish/images/>

Pereira, A. S., Shitsuka, D. M., Parreira, F. J., Shitsuka, R. (2018) Metodologia da pesquisa científica [e-book]. Santa Maria, RS : UFSM, NTE, 2018. 1 e-book

Shigekawa, E., Fix, M., Corbett, G., Roby, D. H., Coffman, J. The Current State of Telehealth Evidence: A Rapid Review. Health Aff (Millwood). 2018; 37, 1975-82, <http://dx.doi.org/10.1377/hlthaff.2018.05132>.

Porcentagem de contribuição de cada autor no manuscrito

Larissa Fabiane de Jesus Rocha – 40%

Sara Bandeira Cardoso Barros – 40%

Cintia Maria de Melo Mendes – 10%

Carlos Gilvan Nunes de Carvalho – 10%