Resumos do VIII CSBMFC
Journal of Interprofessional Health Education
Revista Interprofissional de Educação e Saúde
e-ISSN 2965-145X

A experiência de pacientes com o atendimento através de teleconsultas durante a pandemia de coronavírus em uma cidade do oeste paranaense

Bruno dos Santos[1]
Mateus Batista Silva[2]
Luciana Osório Cavalli [3]

1 Unicesumar, Maringá,Paraná, Brasil. 2-3 Secretaria de Saúde de Maringá, Maringá,PR *endereço para correspondência. E-mail:mariamatos221099@outlook.com

Introdução

O Coronavírus colapsou os sistemas de saúde, levando a escassez de recursos e exigindo mudanças rápidas. A telemedicina, adotada amplamente durante a pandemia, facilitou consultas e diagnósticos à distância. A regulamentação acelerada em 2020 ampliou o seu uso, mostrando eficácia na redução de recursos hospitalares, aumentando o acesso aos cuidados de saúde e diminuindo a transmissão do vírus.

Objetivos

Analisar a experiência de usuários atendidos via telemedicina durante a pandemia pelo call center em uma cidade no oeste do Paraná para identificar os possíveis benefícios e limitações desta tecnologia.

Metodologia

Estudo exploratório quanti/qualitativo realizado com questionário, envolvendo usuários do call center em maio de 2020.

Resultados

Foram coletadas 67 opiniões de pacientes aleatórios atendidos pelo call center (através de ligações telefônicas). Destes, 79% consideraram a telemedicina como parcialmente ou totalmente útil (média de 4,2) enquanto 76% como uma forma parcialmente aceitável ou totalmente aceitável de avaliação médica (média 3,9). A confiança no diagnóstico foi de 76% (média de 4) enquanto no tratamento 58% (média de 3,5), variando de totalmente confiante (36%) a não confiante (16%). A probabilidade de reutilização da teleconsulta novamente é de 67% (média 3,8) e 22% alegaram que não pretendem usar novamente. A satisfação geral dos pacientes foi positiva (média 4,2): 77% dos pacientes ficaram pouco ou totalmente satisfeitos, 9% neutros e 13% pouco ou totalmente insatisfeitos. Na análise qualitativa, muitos consideraram o atendimento como muito bom, onde se sentiram confiantes com o diagnóstico e instruções, os neutros reconheceram a necessidade, mas enfrentaram dificuldades.

Conclusão

O uso da telemedicina na pandemia gerou satisfação positiva entre pacientes e tem um futuro promissor, porém mais estudos são necessários para avaliar sua aceitação e aplicabilidade em outros contextos.

Palavras-chave: Telemedicina, Acessibilidade aos Serviços de Saúde; **Satisfação do Paciente; Pandemia da COVID-19** .

Referências

Brasil. Ministério da Saúde. Portaria nº 467, de 20 de março de 2020. Diário Oficial da União. 2020; Seção 1: 1.

Harper, K. *et al*. Vanderbilt University Medical Center Ambulatory Teleneurology Covid-19 experience. Telemedicine and e-Health. New Rochelle. 2020; 0(0). Disponível em: http://doi.org/10.1089/tmj.2020.0382.

Corrêa, J. C. B.; Zaganelli, M. V.; Gonçalves, B. D. S. Telemedicina no Brasil: desafios ético-jurídicos em tempos de pandemia da COVID-19. Humanidades e Tecnologias (FINOM). Paracatu. 2020; 25(1): 200-218. Disponível em: http://revistas.icesp.br/index.php/FINOM_Humanidade_Tecnologia/article/view/1301.

Kayikcioglu m.; Tuncel O. K.; Tokgozoglu L. Impact of the Covid-19 pandemic in patients witha previous history of premature myocardial Infarction American Journal of Preventive Cardiology. 2020. Disponível em: https://doi.org/10.1016/j.ajpc.2020.100128.

Khouri, S. G. E. Telemedicina: análise de sua evolução no Brasil. Dissertação (Mestrado em Ciências) . São Paulo: Universidade de São Paulo. 2003.