

28. Atenção Primária à Saúde

O serviço de Telessaúde: Uma ação estratégica no estado do Rio Grande do Sul

Garcia, Miguel; pocharski_garcia@hotmail.com ; Pereira, Aline ; Rados, Dimitris ; Oliveira, Elise (Orientação); Silva, Lucas ; Szekut, Michelle ; Katz, Natan ; Roman, Rudi.

Universidade Federal do Rio Grande do Sul - UFRGS

Resumo

O projeto RegulaSUS do TelessaúdeRS-UFRGS visa qualificar o referenciamento de usuários da atenção primária à saúde (APS) para a atenção ambulatorial especializada no Estado do Rio Grande do Sul. Sua atuação consiste em: reduzir a fila de espera, priorizar o atendimento a situações potencialmente graves, e otimizar a resolutividade da APS. Para isso, foram desenvolvidos protocolos de encaminhamento (PE) para os motivos mais frequentes de encaminhamento em especialidades selecionadas conjuntamente entre TelessaúdeRS e Secretaria Estadual de Saúde. Os protocolos estabelecem os critérios clínicos que justificam consulta especializada e o conjunto mínimo de informações a serem fornecidas pelo médico assistente para que a solicitação seja autorizada e o paciente entre na fila de espera. Através da revisão dos encaminhamentos no sistema informatizado, aqueles que não preenchem os critérios são direcionados para realização de teleconsultoria. Até o momento, foram desenvolvidos pelo RegulaSUS 250 PE e realizadas 48.389 teleconsultorias, no período de novembro/2013 à março/2018. Dentre os principais resultados, reduziu-se a fila de espera de: Endocrinologia de 7269 para 3508 (52%); Nefrologia de 551 para 342 (38%); Pneumologia de 3650 para 1421 (59%); Neurologia de 5087 para 3818 (25%); e Estomatologia de 329 para 94 (71%). Em média, a cada 3 casos discutidos, 2 encaminhamentos podem ser evitados, com concordância do médico assistente. Dados históricos do sistema informatizado de regulação do estado indicam redução do número de usuários do sistema de saúde em espera pela consulta especializada, revertendo uma tendência prévia de aumento progressivo, aumentando a resolutividade da APS.

Palavras-chave: Teleconsultoria; Atenção especializada; Protocolos de encaminhamento.

Introdução

O TelessaúdeRS-UFRGS (TSRS) é um projeto de pesquisa do Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Sua atuação consiste em incorporar os conceitos de telemedicina para promover melhorias nos sistemas de saúde, através da inovação, adjunta ao uso de recursos tecnológicos de informação e comunicação. A telemedicina pode proporcionar a realização de atividades a distância e aumentar a efetividade de planos estratégicos, com isso torna-se possível melhorar a organização de fluxos e distribuição dos serviços de saúde (WEN, 2008)¹. As ações do projeto são direcionadas ao apoio de profissionais que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS), o que caracteriza o TSRS como uma estratégia para qualificar esse setor. O aumento da demanda por atendimento especializado é um fenômeno mundial. A falta de acesso e a heterogeneidade da qualidade da APS leva à sobrecarga dos níveis secundário (assistência especializada) e terciário (assistência hospitalar) (SCHMITZ et al., 2017)². As dificuldades decorrentes disso no Brasil estão diretamente relacionadas à falta de resolutividade na APS, bem como da má

organização-gestão na distribuição da oferta de serviços de saúde (MS, 2016)³. O RegulaSUS é um projeto desenvolvido pelo TSRS em parceria com a Secretaria Estadual de Saúde do Rio Grande do Sul (SES/RS) para apoiar à regulação e o acesso à atenção especializada no estado do Rio Grande do Sul. A garantia do acesso a serviços de saúde qualificados e em tempo oportuno impacta diretamente sobre os indicadores de saúde e está associado a qualidade de vida de uma população (CONASS, 2007)⁴. O projeto está inserido no programa Telessaúde Brasil Redes que se trata de uma ação nacional para qualificar a atenção básica no SUS (MS, 2015)⁵. Em 2013 iniciaram-se as atividades conjuntas entre o RegulaSUS e a SES/RS, e seu seguimento dá-se até os dias atuais.

Objetivos

O projeto RegulaSUS foi desenvolvido para qualificar o referenciamento de usuários da APS para a atenção ambulatorial especializada do estado do Rio Grande do Sul. Essa atuação visa: reduzir o tempo e a fila de espera para consultas especializadas; estabelecer prioridade para o atendimento a situações potencialmente graves; possibilitar a resolução de boa parte dos problemas de

saúde das pessoas em seus próprios municípios de origem; criar um momento de educação permanente de alta qualidade; e otimizar a resolutividade da APS.

Materiais e Métodos

Através do convênio entre TSRS e SES/RS, o RegulaSUS atualmente atua na regulação de 14 especialidades médicas e odontológicas no estado, são elas: Endocrinologia; Nefrologia; Urologia; Pneumologia; Cirurgia Torácica; Neurologia; Neurocirurgia; Reumatologia; Infectologia; Estomatologia; Ginecologia; Obstetrícia; Mastologia; e Cardiologia. Dentre essas, 49 subespecialidades são reguladas pelo projeto. Para efetivação da proposta do RegulaSUS, foram desenvolvidos protocolos de encaminhamento (PE) para os motivos mais frequentes de encaminhamento em especialidades selecionadas conjuntamente entre TSRS e SES/RS. O objetivo dos PE é definir os limites entre os cuidados prestados na APS e nos demais níveis de atenção, sendo eles divididos em duas partes: 1) Condições clínicas que necessariamente devem consultar em um serviço ambulatorial especializado; e 2) Informações que o profissional solicitante deve fornecer para justificar o encaminhamento. O sistema informatizado de regulação utilizado para solicitação de

consulta especializada em Porto Alegre é denominado Gercon. Os PE estabelecem os critérios clínicos que justificam consulta especializada e o conjunto mínimo de informações a serem fornecidas pelo médico solicitante. Esses protocolos servem como parâmetro para revisão dos encaminhamentos inseridos no sistema informatizado, o que possibilita identificar as solicitações que não preenchem os critérios mínimos para atendimento especializado, bem como estabelecer prioridade para situações potencialmente graves. A implementação da utilização dos PE articulados ao fluxo de regulação dos encaminhamentos que vêm do interior do Rio Grande do Sul para Porto Alegre acontece da seguinte forma: 1) médico atende o paciente na unidade de saúde vinculada a APS no município, se necessário, faz uma solicitação para consulta especializada com base nos critérios clínicos estabelecidos pelos PE; 2) A solicitação é transcrita para o Gercon (sistema de regulação informatizado); 3) No sistema, os médicos reguladores avaliam os casos de acordo com os PE e definem a situação mais adequada – Autorizada (paciente ingressa na fila de espera por uma consulta especializada), Cancelada (não há critério clínico-paciente pode ser atendido em outro setor) ou Aguarda Matriciamento (médico regulador solicita maior detalhamento do quadro

clínico do paciente) –, bem como a prioridade que o paciente terá na fila de espera. A atuação do RegulaSUS dentro do fluxo de regulação consiste na utilização dos PE para direcionar o paciente no fluxo de regulação. Através disso, aqueles encaminhamentos que não preenchem os critérios são direcionados para realização de teleconsultoria - situação de aguarda matriciamento no Gercon. Para isso, o TSRS disponibiliza um canal gratuito, via telefone, para que os médicos solicitantes entrem em contato e realizem o matriciamento dos casos - discussões clínicas para complementação de dados – com uma equipe de médicos generalistas e especialistas do projeto. Para mobilizar a realização de teleconsultorias, o RegulaSUS possui um fluxo interno que segue as seguintes etapas: 1) Regulação dos pacientes em lista de espera no sistema informatizado por médicos do projeto para as especialidades conveniadas com a SES/RS; 2) Para os casos aguardando matriciamento, o projeto dispõe de uma equipe de monitores de regulação que faz um contato com as Secretarias Municipais de Saúde e com as Unidades de Saúde para informar os pacientes que necessitam de discussão clínica e sanar possíveis dúvidas; 3) Realização de teleconsultoria entre médico solicitante da unidade de saúde e médico regulador do RegulaSUS; e 4) Regulação

no sistema informatizado do Estado, com base no matriciamento realizado. Todas as teleconsultorias são gravadas para garantir a segurança dos dados e a confidencialidade dos pacientes.

Resultados e Discussão

Até o momento, foram desenvolvidos pelo RegulaSUS 250 PE e realizadas 48.389 teleconsultorias, no período entre novembro de 2013 e março de 2018. Dentre os principais resultados, reduziu-se a fila de espera dos pacientes da Estomatologia de 329 para 94 (71% de redução), Pneumologia de 3650 para 1421 (59% de redução), Endocrinologia de 7269 para 3508 (52% de redução), Nefrologia de 551 para 342 (38% de redução), e Neurologia de 5087 para 3818 (25% de redução). Com a redução da fila de espera para consultas especializadas, o tempo médio que os pacientes aguardam para obter o atendimento, conseqüentemente, é reduzido. Através das ações do RegulaSUS, estima-se que mais de 100.000 pessoas foram removidas das filas de espera do SUS (SCHMITZ et al., 2017)². Em média, 60% dos encaminhamentos podem ser evitados, sendo que a cada 3 casos discutidos, 2 encaminhamentos podem ser resolvidos na APS, com concordância do médico assistente. A regulação e os PE contribuem para ampliação do cuidado clínico e da

resolutividade da APS, o que evita procedimentos/consultas desnecessários (MS, 2016)³. O projeto RegulaSUS tem contribuído para a otimização do acesso à atenção especializada no estado do Rio Grande do Sul. As teleconsultorias permitem aos médicos acessar informações e condutas atualizadas e de qualidade, o que potencializa um momento de educação permanente entre os médicos que discutem o caso (SCHMITZ & HARZHEIM, 2017)⁶. O contato direto com a APS identifica pontos de melhora, como o aumento da atuação de profissionais não médicos no processo de regulação. Dados históricos do sistema informatizado de regulação do estado indicam redução de usuarios do sistema de saúde em espera por atendimento especializado. Com isso, reverte-se uma tendencia prévia de aumento progressivo, tendo em vista a quantidade elevada de casos sensíveis à APS encaminhados para resolução em outros níveis (SCHMITZ et al., 2017)² (SCHMITZ & HARZHEIM, 2017)⁶.

Conclusões

O projeto RegulaSUS promoveu melhorias na organização do fluxo de regulação dos atendimentos especializados no Rio Grande do Sul. Os PE e as teleconsultorias contribuíram para diminuição do tempo e da fila de espera para as consultas especializadas, aumentando a

resolutividade da APS. A utilização de recursos tecnológicos pode suprir dificuldades enfrentadas pelos profissionais da saúde na APS, sendo esta uma opção viável de investimentos, capaz de produzir resultados desejáveis nos indicadores de saúde e aumentar a eficiência nos demais setores. Tendo em vista os resultados obtidos, deve-se considerar a expansão desse modelo para outros estados.

Bibliografia

¹Wen, C. L. (2008). Telemedicina e telessaúde – um panorama no Brasil. *Informática Pública*, 10(2), 7-15.

²Schmitz, C. A. A., Gonçalves, M. R., Umpierre, R. N., da Silva Siqueira, A. C., D'Ávila, O. P., Bastos, C. G. M., ... & Harzheim, E. (2017). Teleconsulta: nova fronteira da interação entre médicos e pacientes. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, 12(39), 1-7.

³Brasil. Ministério da Saúde (MS), Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). (2016). Protocolos de encaminhamento da Atenção Básica para Atenção Especializada – Endocrinologia e Nefrologia. Brasília: MS, UFRGS; 2016. v. 1.

⁴Brasil. CONASS. (2007). Conselho Nacional de Secretários de Saúde. Atenção Primária–Seminário do CONASS para construção de Consensos, CONASS Documenta, 2.

⁵Brasil. Ministério da Saúde (MS). Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Brasília: MS, 2015.

⁶Schmitz, C. A. A., & Harzheim, E. (2017). Oferta e utilização de teleconsultorias para Atenção Primária à Saúde no Programa Telessaúde Brasil Redes. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, 12(39), 1-11.

Agradecimientos

Agradeço ao projeto TelessaúdeRS-UFRGS por fornecer os dados para este trabalho. Também as equipes de Regulação (RegulaSUS) e atendimento (Serviço de 0800) pela oportunidade e confiança de representá-los.

Financiamento

SES/RS e SGTES/MS.

