



ESTRATÉGIAS EM TECNOLOGIA, USO DO WHATSAPP COMO FERRAMENTA DE ACESSO AO PACIENTE: UM RELATO DE EXPERIÊNCIA EM UM HOSPITAL ONCOLÓGICO NO INTERIOR DO ESTADO DE SÃO PAULO

CIBELE AVILA GOMES; MATEUS BENATTI GONDOLFO; MARIANA DE SOUZA
MASTELLA; DARCIA LIMA E SILVA

INTRODUÇÃO: Às mídias sociais são canais de informação e comunicação, ampliando a interação entre usuários e sistemas de saúde. Com o compartilhamento de informações, a comunicação e vínculo são facilitados pela ferramenta. O uso de tecnologias da informação e comunicação, em especial o WhatsApp, mostra mudança socio-comportamental nos serviços de saúde para facilitar o acesso ao paciente oncológico. Trata-se de um estudo descritivo realizado em um hospital oncológico no interior do estado de São Paulo, na modalidade relato de experiência. Tal hospital filantrópico, realiza atividades de ensino, pesquisa e extensão. **OBJETIVO:** Descrever um relato de experiência de assistência como ferramenta de acesso ao paciente. **RELATO DE EXPERIÊNCIA:** O WhatsApp é uma ferramenta que no âmbito do paciente oncológico se propõe de duas maneiras implementadas. Inicialmente ele se mostra como ferramenta para agendar retornos, avisar aos pacientes próximas datas de agendamentos e reagendamentos necessários por meio de mensagens automáticas, avisando também as datas das consultas quando se aproximam. A segunda forma utilizada é para recebimento de exames via paciente. Com a ferramenta eles enviam fotos, laudos de exames de sangue, exames de imagens os quais são encaminhados via médico que o solicitou. Neste momento sem laudo de exame crítico ou com resultado alterado o paciente é imediatamente convocado para internação ou reagendado de forma mais precoce para retorno breve. **DISCUSSÃO:** O WhatsApp, com troca de mensagens instantâneas, imagens, vídeos e chamadas está sendo utilizado em crescente no âmbito saúde. Essa ferramenta se insere em suporte profissional e atendimento a pacientes. Esse instrumento ajuda a prestação de cuidados a pacientes de regiões remotas, ampliando a acessibilidade, a qualidade e eficiência, além de evitar absenteísmo. O uso dessa rede melhora a comunicação com possibilidade de contato imediato com especialista distante usado como estratégia usada para ampliar o acesso. **CONCLUSÃO:** O uso do WhatsApp® na atuação profissional, atua como ferramenta estratégica na gestão dos serviços de saúde, aproximando e amplificando o acesso dos pacientes nos serviços de saúde. Se mostra como importante ferramenta para adesão e amplificação do vínculo e cuidado.

Palavras-chave: Mídias sociais, Whatsapp, Comunicação formal e informal, Serviços de saúde, Oncologia.