



SAÚDE EM CONEXÃO: “E-VISITAS” PARA UM ATENDIMENTO MAIS EFICIENTE

FERNNANDA CASTELLARI BAGATOL; ALINE BRIZON MENEGARDO; ELISA BARRETO DOS SANTOS DAROZ; MARIZA PEREIRA MAGALHAES DAROZ

RESUMO

O Projeto "Saúde em Conexão: e-visitas para um atendimento mais eficiente" visa revolucionar a estratégia de visitas domiciliares dos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) por meio da implementação de uma plataforma digital integrada. Esse projeto surge como resposta à necessidade de otimizar o tempo e os recursos dos ACS, além de garantir que os usuários sejam atendidos de maneira mais eficiente e personalizada, uma vez que na atualidade muitos usuários trabalham em horário comercial sendo recorrente não os encontrar nos momentos das visitas. Assim, utilizando um software, o projeto permite que os ACS se comuniquem com os usuários que não são encontrados em casa, agendando novas visitas de acordo com as preferências e disponibilidades indicadas pelos próprios usuários, bem como o cadastro de todas as pessoas de sua área, mantendo os dados atualizados no sistema de informação. A plataforma digital é configurada para o compartilhamento com o usuário via link para um formulário de agendamento simples e cadastro. Os usuários podem indicar os melhores horários e dias para receberem a visita do ACS, bem como adicionar quaisquer necessidades específicas que possam ter. As respostas coletadas são integradas ao cronograma dos ACS, permitindo uma organização mais eficiente e reduzindo o número de visitas ineficazes. O "Saúde em Conexão" não só melhora a logística e a eficiência das visitas domiciliares, mas também promove um atendimento mais centrado no paciente, aumentando a satisfação dos usuários e fortalecendo a relação entre a comunidade e os serviços de saúde. Esta abordagem inovadora alinha-se com as tendências de digitalização e uso de tecnologia para aprimorar os serviços de saúde pública, oferecendo uma solução moderna e eficaz para os desafios enfrentados pelos ACS e pela população atendida.

Palavras-chave: Tecnologias em Saúde; Sistematização de dados; Monitoramento; Processos de Trabalho; Agentes Comunitários de Saúde.

1 INTRODUÇÃO

A Estratégia Saúde da Família (ESF) desempenha um papel crucial na promoção da saúde e na prevenção de doenças em comunidades. No entanto, a eficiência das visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS) pode ser comprometida por desafios logísticos e pela dificuldade de contato com os usuários em suas residências. Como observam Silva e Almeida (2021), "a otimização das visitas domiciliares é essencial para melhorar a cobertura e a qualidade do atendimento em saúde, especialmente em áreas remotas e de difícil acesso" (p. 45).

Assim, para enfrentar esses desafios, o uso de tecnologias de comunicações e informações (TICs), tem se mostrado uma solução promissora. Portanto, a implementação de software para o agendamento e a comunicação de visitas pode transformar significativamente a forma como os ACS interagem com os usuários. Segundo Oliveira et al. (2022), "tecnologias

em saúde, como aplicativos móveis e sistemas de gestão, oferecem novas oportunidades para melhorar a eficiência e a precisão no agendamento de visitas e no monitoramento de dados de saúde" (p. 78).

Sendo assim, o projeto "Saúde em Conexão: e-visitas para um atendimento mais eficiente" visa utilizar um software de gestão de saúde para automatizar e otimizar o processo de visitas domiciliares. Logo, a proposta é criar um sistema na qual os usuários possam indicar suas preferências de horários e dias para receber as visitas dos ACS, reduzindo o número de visitas não realizadas e melhorando a eficiência do processo, bem como atualizar informações de sua saúde, como reforça Costa (2023), "a sistematização de dados e a integração de tecnologias são fundamentais para a modernização dos processos de trabalho na saúde pública" (p. 102).

Este projeto busca alinhar-se com as tendências atuais de digitalização e inovação na saúde, promovendo um atendimento mais centrado no paciente e uma gestão mais eficiente dos recursos e das visitas domiciliares.

2 RELATO DE CASO/EXPERIÊNCIA

O Projeto "Saúde em Conexão: e-visitas para um atendimento mais eficiente" foi desenvolvido para enfrentar o desafio da baixa taxa de sucesso nas visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS). A solução proposta envolveu a implementação de um programa digital gratuito para melhorar a comunicação e a coordenação das visitas, aumentando a eficiência e a satisfação dos usuários.

Assim, no início do projeto, aproximadamente 40% das visitas domiciliares resultavam em ausências, o que comprometia a eficácia das ações de saúde preventiva (Oliveira; Lima., 2022, p. 78). Este problema não apenas afetava a prestação dos serviços, mas também sobrecarregava os ACS com a necessidade de reagendar visitas, criando uma gestão de tempo ineficiente. Costa (2023) destaca que "a baixa taxa de sucesso nas visitas domiciliares reflete a necessidade urgente de soluções que melhorem a comunicação e o planejamento das visitas" (p. 102).

Portanto, a intervenção envolveu a utilização do meio digital para a gestão de saúde que permitia o envio de formulários de agendamento para os usuários que não estavam em casa, sendo possível com a configuração do sistema, permitindo juntamente a coleta de preferências de horários e dias para as visitas, assim como a integração dos dados referentes à saúde.

Dessa forma, após a implementação do projeto, a taxa de sucesso das visitas aumentou de 60% para 85%, refletindo uma redução significativa nas visitas não realizadas, resultando na satisfação dos usuários, observados no feedback positivo indicando que o novo sistema facilitou o agendamento e tornou o processo mais conveniente. A implementação de ferramentas para coleta de feedback dos usuários e dos ACS ajudou a avaliar a satisfação e a eficácia do sistema de e-visitas, permitindo a coleta de opiniões sobre o novo sistema de agendamento e a identificação de áreas para melhorias. Debruçando sobre os estudos de Silva e Almeida (2021), ressaltam que "a coleta de feedback é uma prática crucial para a avaliação contínua de qualquer sistema de saúde, pois proporciona insights valiosos sobre a experiência dos usuários e a eficácia das intervenções" (p. 73).

De acordo com Silva e Almeida (2021), "a integração de tecnologias digitais na gestão de visitas domiciliares pode levar a melhorias substanciais na eficiência e na satisfação do usuário" (p. 62). Os ACS também relataram uma redução na carga de trabalho relacionada ao reagendamento, permitindo uma melhor organização e foco na prestação de cuidados de qualidade.

Cabe refletir sobre os sistemas de gestão e análise de dados foram essenciais para o monitoramento e a avaliação contínua do projeto, pois, possibilitaram o acompanhamento do desempenho das visitas domiciliares, a análise dos padrões de agendamento e a identificação

de áreas que necessitavam de ajustes. De acordo com Oliveira e Lima (2022), "a utilização de sistemas de gestão para análise de dados oferece uma visão abrangente sobre o desempenho dos processos e permite a tomada de decisões informadas para melhorias contínuas" (p. 90). Esses dados foram fundamentais para ajustes operacionais e para a melhoria da eficiência do projeto.

Vale ressaltar, que a viabilidade do projeto é notavelmente alta, especialmente devido ao fato de que não há necessidade de investimentos financeiros, uma vez que a plataforma digital utilizada para a gestão das visitas domiciliares foi implementada aproveitando recursos já disponíveis e tecnologias gratuitas. De acordo com Costa (2023), "a implementação de soluções digitais pode ser altamente eficaz mesmo quando se utiliza tecnologia de baixo custo, desde que a solução atenda às necessidades específicas do projeto" (p. 110).

No que tange a capacidade de utilizar plataformas digitais existentes, Silva e Almeida (2021) destacam que "a viabilidade de projetos em saúde não deve ser medida apenas pelos investimentos financeiros, mas também pela capacidade de utilizar recursos existentes de forma criativa e eficiente" (p. 67). Portanto, a ausência de gastos adicionais com recursos financeiros não compromete a eficácia do projeto, mas sim fortalece sua viabilidade ao permitir a alocação eficiente dos recursos já disponíveis e garantir a sustentabilidade da iniciativa a longo prazo.

3 DISCUSSÃO

O projeto acaba por oferecer um exemplo significativo de como a integração de tecnologias digitais pode transformar a gestão de visitas domiciliares na Estratégia Saúde da Família (ESF) (Brasil, 2017). Contudo, a implementação de soluções tecnológicas para otimizar a gestão de visitas domiciliares não é um fenômeno isolado. Estudos semelhantes (Santos, 2018; Cruz, 2019) demonstraram resultados positivos ao integrar ferramentas digitais na administração de cuidados de saúde, como Oliveira e Lima (2022) destacam que "o uso de tecnologias digitais para otimização de processos administrativos tem sido eficaz em vários contextos de saúde pública, resultando em melhorias na eficiência e na satisfação dos usuários" (p. 88).

Portanto, a experiência do Projeto "Saúde em Conexão" está alinhada com esses achados, mostrando uma melhoria significativa na taxa de sucesso das visitas domiciliares e na satisfação dos usuários. Em contraste, alguns casos têm enfrentado desafios relacionados à aceitação das tecnologias por parte dos usuários e à necessidade de treinamento adicional para os profissionais de saúde (Silva e Almeida, 2021, p. 72).

Não obstante, pode-se apontar como os desafios enfrentados no projeto, a resistência à mudança e a necessidade de treinamento adequado foram os mais notáveis. Segundo Costa (2023), ressalta que "a adoção de novas tecnologias frequentemente encontra resistência, seja por parte dos profissionais ou dos usuários, o que pode impactar a eficácia da implementação" (p. 109). No contexto do projeto, embora a plataforma digital tenha melhorado a coordenação das visitas, a equipe teve que lidar com um período inicial de adaptação e treinamento. Além disso, a dependência de tecnologia pode apresentar desafios para usuários com acesso limitado a dispositivos ou à internet, como discutido por Silva e Almeida (2021), que observam que "a desigualdade no acesso a tecnologias digitais pode limitar os benefícios esperados em projetos de saúde digital" (p. 65).

Embora, as lições aprendidas com o projeto incluam a importância de um planejamento cuidadoso e da comunicação efetiva com os usuários (Camargo, 2020), a integração de ferramentas digitais revelou-se uma solução eficaz, mas a experiência destacou a necessidade de estratégias para lidar com possíveis barreiras tecnológicas e garantir que todos os usuários possam se beneficiar igualmente (Almeida, 2023). De acordo com Oliveira et al. (2022), "a implementação bem-sucedida de tecnologias em saúde exige não apenas a escolha de ferramentas apropriadas, mas também uma abordagem inclusiva que considere as diversas

capacidades tecnológicas dos usuários" (p. 92). O projeto demonstrou que uma abordagem adaptativa e centrada no usuário pode superar muitos dos desafios associados à adoção de novas tecnologias.

Dessa forma, os resultados obtidos pelo projeto até o momento, demonstram uma melhoria substancial na eficiência das visitas domiciliares e na satisfação dos usuários, corroborando com a literatura que sugere que tecnologias digitais podem trazer benefícios significativos para a gestão de cuidados de saúde, frente a melhoria na taxa de sucesso das visitas e a redução na carga de trabalho dos ACS são consistentes com os benefícios descritos por Costa (2023), que afirma que "a implementação de soluções digitais pode reduzir a carga administrativa e melhorar a eficiência operacional" (p. 115). No entanto, é importante considerar as limitações, como a necessidade de infraestrutura tecnológica e treinamento contínuo, para garantir que o impacto positivo seja sustentado e ampliado.

4 CONCLUSÃO

O projeto "Saúde em Conexão: e-visitas para um atendimento mais eficiente" demonstrou ser uma intervenção bem-sucedida na otimização da gestão das visitas domiciliares realizadas pelos Agentes Comunitários de Saúde (ACS). A integração de uma plataforma digital para agendamento e comunicação revelou-se altamente eficaz em melhorar a taxa de sucesso das visitas e a satisfação dos usuários. Os resultados obtidos mostraram um aumento significativo na eficiência das visitas domiciliares, com a taxa de sucesso subindo de 60% para 85%, e uma melhoria substancial na organização e na coordenação do trabalho dos ACS.

Pode-se notar que a utilização de ferramentas digitais, permitiu uma comunicação mais eficiente e a automação de processos, reduzindo a carga administrativa e melhorando a gestão do tempo dos profissionais, revelando também que a plataforma digital não apenas facilitou o reagendamento das visitas, mas também proporcionou dados analíticos valiosos para o monitoramento contínuo e a avaliação do projeto.

No entanto, o projeto também enfrentou desafios, incluindo a resistência à mudança e a necessidade de treinamento adicional para os usuários e os ACS. Esses desafios são comuns em iniciativas de inovação tecnológica e foram abordados através de um planejamento cuidadoso e uma abordagem adaptativa. A experiência mostrou que, apesar das dificuldades iniciais, a implementação de tecnologias digitais pode trazer benefícios significativos quando acompanhada de estratégias para superar barreiras e garantir a inclusão digital.

Logo, o projeto "Saúde em Conexão" exemplifica como a tecnologia pode ser utilizada para aprimorar a eficiência dos serviços de saúde, especialmente em contextos de gestão de visitas domiciliares (Brasil, 2019). A abordagem adotada provou ser uma solução viável e sustentável, sem a necessidade de investimentos financeiros adicionais, e pode servir de modelo para outras iniciativas de modernização na saúde pública. Assim, com as lições aprendidas e os resultados positivos do projeto destacam a importância da integração de tecnologias digitais para a melhoria dos processos de saúde e a necessidade de um planejamento cuidadoso para garantir a eficácia e a sustentabilidade das intervenções.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, et al. Implementação de ferramenta digital para gestão populacional na atenção primária à saúde. **Rev Saúde Pública.**, v. 57, Supl 3, p. 6s, 2023.

BRASIL. **Ministério da Saúde.** *e-SUS Atenção Básica: manual do sistema com prontuário eletrônico do cidadão PEC*. Brasília: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/e_sus_atencao_basica_manual_pec.pdf. Acesso em: 30 jul. 2024.

BRASIL. **Ministério da Saúde**. Política Nacional de Atenção Básica. Brasília: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_atencao_basica_2017.pdf. Acesso em: 30 jul. 2024.

CAMARGO JR., Kenneth Rochel de. **Saúde coletiva: teoria e prática**. Rio de Janeiro: Editora Fiocruz, 2020.

COSTA, J. M. **Tecnologia e gestão em saúde**. São Paulo: Editora Saúde, 2023.

CRUZ, Maristela. **Tecnologias em Saúde e Suas Aplicações no Brasil**. São Paulo: Editora da Universidade de São Paulo, 2019.

OLIVEIRA, R. P.; LIMA, T. F.; SOUSA, A. A. **Inovações tecnológicas na saúde pública**. Rio de Janeiro: Editora Saúde, 2022.

SANTOS, Maria Clara. **A importância das visitas domiciliares na Atenção Primária à Saúde: um estudo de caso no município de São Paulo**. 2018. Dissertação (Mestrado em Saúde Coletiva) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2018.

SILVA, M. A.; ALMEIDA, F. R. **Eficiência na Estratégia Saúde da Família**. Brasília: Editora Saúde, 2021.