**Importância dos serviços de teleatendimento no combate à COVID-19 no Brasil**

[socepis1@gmail.com](mailto:socepis1@gmail.com) Sociedade Cearense de Pesquisa e Inovações em Saúde

**Sabrina Alves Praxedes 1**

1Faculdade Nova Esperança de Mossoró (sabrinaalpraxedes@gmail.com)

**Resumo:** O novo coronavírus é um vírus de RNA de fita simples positivo que possui capacidade de adentrar as células humanas hospedeiras, integrar o seu genoma e se replicar, apresentando alta infectividade. No intuito de combater esse agente patológico, os serviços de teleatendimento vêm sendo utilizados no Brasil por meio do TeleSUS e do Consultório Virtual de Saúde da Família, com base nas medidas de distanciamento social. Desse modo, o presente estudo tem como objetivo analisar a produção científica e discutir as implicações dos serviços de telessaúde no Brasil. Trata-se de uma revisão de literatura narrativa, a qual selecionou 11 artigos publicados na íntegra nos últimos 12 meses, como fonte de dados a base PUBMED, a partir dos descritores: telemedicina e COVID-19. Em adição, foram utilizadas informações fornecidas pela Secretaria de Atenção Primária à Saúde, disponibilizadas pelo site do Ministério da Saúde. Conforme achados, é empírico que a ampla variedade de tecnologias digitais pode ser usada para aprimorar as estratégias de saúde pública e minimizar as resultantes negativas da pandemia mundial, dado que é possível mitigar a progressão da COVID-19 em direção às situações de maior gravidade quando feito uso dos serviços de telemedicina, os quais devem estar voltados precipuamente para o âmbito primário e clínico da saúde. Portanto, apesar da baixa divulgação, o teleatendimento possui potencial para retardar o vírus, haja vista que esses serviços viabilizam a detecção, prevenção e o controle dos casos domiciliares de maneira remota, bem como permitem o menor esgotamento dos serviços presenciais.

**Palavras-chave/Descritores:** Telemedicina. Teleatendimento. COVID-19.

**Área Temática:** Inovações em Saúde em Saúde Coletiva.

1. **INTRODUÇÃO**

A COVID-19 é uma doença causada pelo novo coronavírus, denominado SARS-CoV-2, o qual apresenta rápida disseminação e proporcionou um desafio que demanda novas perspectivas de entendimento a respeito dos cenários sanitários a nível mundial. Diante dessa conjuntura, o governo e os profissionais de saúde tentam estabelecer medidas de combate, a fim de minimizar o número de casos e mortes. Nesse momento, sabe-se que o distanciamento social é uma das estratégias mais importantes para reduzir o avanço da patologia. Logo, a telemedicina surge como medida de suporte ao sistema de saúde, principalmente nas áreas de saúde pública, prevenção primária e práticas clínicas. (VIDAL-ALABALL et al, 2020)

Como uma estratégia no enfrentamento da COVID-19, o Ministério da Saúde criou um serviço de atendimento pré-clínico que visa o esclarecimento da população sobre a doença e quando procurar atendimento presencial, o TeleSUS. Esse sistema tem como fim favorecer o isolamento domiciliar da população potencialmente contaminada ou do grupo de risco que não apresente sinais de gravidade, assim como evitar ao máximo o esgotamento dos serviços presenciais de saúde. Somado ao TeleSUS, também está disponibilizado o Consultório Virtual de Saúde da Família para todas as equipes na Atenção Primária à Saúde (APS) do Sistema de Saúde Único (SUS), uma ferramenta on-line para que os profissionais de saúde consigam fazer teleconsultas de forma, cômoda, ágil, e segura, mantendo a longitudinalidade. (BRASIL, 2020) Além disso, países de todo mundo colocam o novo método em prática, e como consequência, definem novas condutas, adequando a teleconsulta não somente à COVID-19, mas também às outras enfermidades, compreendendo diversas áreas da medicina, como a cardiologia, neurologia, dermatologia e urologia, por exemplo. (CARRASCOSA et al, 2020; CARRIÓN et al, 2020; FRAILE et al, 2020; ROLDÁN-GÓMEZ et al, 2020)

A partir do exposto, pretende-se analisar e discutir as implicações das tecnologias digitais voltadas ao teleatendimento, quando utilizadas como estratégia de combate à pandemia da COVID-19 e como mecanismo de melhoria do sistema de saúde brasileiro.

1. **METODOLOGIA**

Este é um estudo de revisão de literatura narrativa sobre a utilização da telemedicina como ferramenta prática e positiva contra o novo coronavírus. Foi realizado um levantamento a partir da Biblioteca Nacional de Medicina do Instituto Nacional de Saúde dos Estados Unidos (PUBMED), com artigos publicados na íntegra nos últimos 12 meses. Para tanto, foram utilizados os descritores: “telemedicina” e “COVID-19”. Tais termos de saúde fazem parte do vocabulário Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) - MedicalSubject Headings (MeSH). A coleta de informações foi realizada no dia 22 de julho de 2020, quando os títulos e os resumos dos artigos retornados pelos buscadores foram lidos e analisados perante os seguintes critérios de inclusão: ter sido publicado no último ano, versar sobre a telessaúde como instrumento de estratégia de saúde. Foram excluídos os artigos que não possuíam resumo disponível na base. Dessa forma, dos 15 artigos encontrados, onze foram selecionados por contemplarem os critérios de inclusão e exclusão previamente determinados. Além disso, foram coletadas informações da Secretaria de Atenção Primária à Saúde, fornecidas pelo site do Ministério da Saúde, consideradas relevantes para a pesquisa.

1. **RESULTADOS E DISCUSSÃO**

No intuito de evitar a superlotação dos hospitais e o esgotamento das Unidades de Terapia Intensiva (UTI’S), é fundamental estratificar os pacientes mais graves e encontrar medidas de monitoramento efetivas dos casos positivos ou daqueles que apresentam sintomas da síndrome gripal, com alto risco de positividade. Para isso, a telemedicina pode exercer um papel primordial no processo de triagem, identificação precoce, diagnóstico, tratamento de indivíduos acometidos e encaminhamento dos pacientes. A partir disso, o acesso regulado à saúde vinculado às inovações digitais garante que os profissionais não entrem em contato com pacientes potencialmente infectados, limitando a possível exposição e disseminação do vírus na emergência e no setor de hospitalização. (BASTA et al, 2020; GYŐRFFY et al, 2020)

No sistema TeleSUS, o paciente tem seus sintomas e condições de risco avaliadas, podendo ter diagnóstico de COVID-19 afastado, ser orientado a realizar isolamento domiciliar ou procurar um serviço de saúde para avaliação presencial. Caso seja considerado caso suspeito de COVID-19, a pessoa será acompanhada pelo telefone a cada 24hs ou 48hs em relação ao seu estado de saúde, explicitando a efetividade no monitoramento. Além disso, o Consultório Virtual de Saúde fornece teleconsulta pelo canal que o paciente tenha mais afinidade, podendo ser realizada por telefone ou videoconferência, expondo o caráter inclusivo do método. (BRASIL, 2020) Com isso, a “medicina digital” possibilita a combinação entre conveniência, baixo custo e acessibilidade ao SUS, podendo ser aplicada não somente para a infecção pelo SARS-CoV-2, como também para as demais doenças. (LÓPEZ-BRAVO et al, 2020; VIDAL-ALABALL et al, 2020)

De acordo com achados do presente estudo, há equivalência entre a telemedicina e a consulta médica presencial nos aspectos diagnósticos e terapêuticos, uma vez que as teleconsultas parecem levar a uma maior frequência de contato entre o médico e o paciente. Além disso, devido à sua ampla disponibilidade, tais serviços podem conceder flexibilidade suficiente para os cuidados primários e especializados, a exemplo do acompanhamento urológico e neurológico contínuo, capazes de fornecer recomendações, prescrições e triagem dos casos urgentes. Outrossim, é observado na prática que o diagnóstico precoce associado a uma ação terapêutica pertinente nos primeiros estágios da doença pode reduzir a progressão da COVID-19 em direção às situações de maior gravidade, interferindo no número de transferências para as UTI’s e na letalidade. (CARRIÓN et al, 2020; GYŐRFFY et al, 2020; MARTÍNEZ-GARCÍA et al, 2020; MEDINA-POLO et al, 2020; TAMAYO et al, 2020)

Contudo, sabe-se que o método possui limitações, visto que há consultas em que é preciso efetuar a aferição de sinais vitais e muitos pacientes não possuem o equipamento necessário, associada à dificuldade de verbalização para descrever os sintomas. Em adição, é relatado que a medida virtual reduz o uso de equipamentos de proteção individual. (GYŐRFFY et al, 2020)

1. **CONCLUSÃO**

Destarte, é evidenciado que consultas on-line devem ser incentivadas, dado que o monitoramento remoto de condições médicas e o atendimento à pacientes com doenças crônicas integram grupos vulneráveis ao sistema de saúde e permitem reduzir as negativas da pandemia. Para isso, as orientações protocoladas pelos órgãos de saúde devem ser seguidas corretamente a fim de que o telemonitoramento doméstico conceda um acompanhamento clinico útil e seguro.

1. **REFERÊNCIAS**

BASTA, Giuseppina et al. È guerra mondiale al CoViD-19. Decisiva la prima battaglia sul fronte dell’invasione virale contro l’exitus per polmonite interstiziale. **Recenti Progressi in Medicina**, v. 111, n. 4, p. 238-252, 2020.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. Protocolo de Manejo Clínico do Coronavírus (COVID-19) na Atenção Primária à Saúde, versão 9. Brasília – DF, Mai. 2020d. Disponível em: <<https://www.cremeb.org.br/index.php/normas/protocolo-de-manejo-clinico-do-coronavirus-covid-19-na-atencao-primaria-a-saude-versao-9/>>. Acesso em: 16 julho 2020.

CARRASCOSA, J. M. et al. Patch Testing During the COVID-19 Pandemic: Recommendations of the AEDV's Spanish Contact Dermatitis and Skin Allergy Research Group (GEIDAC). **Actas Dermo-sifiliograficas**, 2020.

CARRIÓN, Diego M. et al. Implementation of Remote Clinics in urology practice during the COVID-19 era: What have we learned?. **Archivos espanoles de urologia**, v. 73, n. 5, p. 345-352, 2020.

FRAILE, Agustín et al. Andrology and penile cancer. Recommendations during COVID-19 pandemia. **Archivos espanoles de urologia**, v. 73, n. 5, p. 395-404, 2020.

GYŐRFFY, Zsuzsa et al. Possibilities of Telemedicine Regarding the COVID-19 Pandemic in Light of the International and Hungarian Experiences and Recommendations. **Orvosi hetilap**, v. 161, n. 24, p. 983-992, 2020.

LÓPEZ-BRAVO, Alba et al. Impact of the COVID-19 pandemic on headache management in Spain: an analysis of the current situation and future perspectives. **Neurología (English Edition)**, 2020.

MARTÍNEZ-GARCÍA, M. et al. Tracing of COVID-19 patients by telemedicine with telemonitoring. **Revista Clínica Española (English Edition)**, 2020.

MEDINA-POLO, José et al. Benign prostatic hyperplasia management during COVID-19 pandemia. **Archivos Espanoles de Urologia**, v. 73, n. 5, p. 405-412, 2020.

ROLDÁN-GÓMEZ, Francisco J. et al. Telemedicine as an instrument for cardiological consultation during the COVID-19 pandemic. **Archivos de Cardiologia de Mexico**, v. 90, n. Supl, p. 88-93, 2020.

TAMAYO, Leibar et al. Evaluation of teleconsultation system in the urological patient during the COVID-19 pandemic. **Actas urologicas espanolas**, 2020.

VIDAL-ALABALL, Josep et al. Telemedicine in the face of the COVID-19 pandemic. **Atencion primaria**, v. 52, n. 6, p. 418, 2020.