

## A TELEMEDICINA COMO FERRAMENTA PARA REDIRECIONAMENTO DE GUIAS EM UMA EQUIPE DE ESF EM SOROCABA

Beatriz Bovo Otoni Fonseca<sup>1</sup>, Natalia Victaliano Zalla<sup>2</sup>, Vanessa de Alvarenga Furuya<sup>3</sup>, Isabela Harumi Gomi<sup>4</sup>, Amanda Lobato Lopes<sup>5</sup>, Waldirene Aparecida Ervilha Maldonado<sup>2</sup>

<sup>1</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: bia.bovo1@hotmail.com; <sup>2</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: natzalla@gmail.com; <sup>3</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: furuya.vanessa@gmail.com; <sup>4</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: isa-harumi@hotmail.com; <sup>5</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: alleerp65@gmail.com; <sup>6</sup>USF Cajuru do Sul. E-mail: waldirene.maldonado@unesp.br

**Introdução:** Durante a pandemia de COVID-19, a telemedicina foi normatizada por diversas medidas legais para garantir o acompanhamento dos pacientes, sendo regulamentada em 2022, como serviço médico mediado por tecnologias de comunicação. Atualmente, a telemedicina surge como uma estratégia fundamental para reduzir as filas de espera e otimizar o atendimento, tornando-se uma solução viável, especialmente em situações de alta demanda. A UBS Cajuru do Sul atende um número de pacientes por equipe superior ao recomendado pelo Ministério da Saúde. Parte significativa dessa demanda é direcionada à equipe de referência eMulti, antes chamada de Polo de Saúde Mental, localizada na UBS Brigadeiro Tobias. A equipe eMulti é composta por profissionais de várias áreas que complementam as equipes da Atenção Primária à Saúde (APS) e são corresponsáveis pela população de um território específico. Neste local, os pacientes eram atendidos por diversas especialidades, porém devido às mudanças no fluxo interno da UBS Brigadeiro Tobias, surgiu a necessidade de redirecionar cada guia já existente para as especialidades que compõem a eMulti, como estratégia de garantia de acesso e resolutividade sem atrasar os atendimentos, dando oportunidade para o uso da telemedicina para triagem dessas guias. **Objetivo:** Descrever o uso da telemedicina pelos residentes, como recurso para melhoria do acesso e resolutividade na UBS Cajuru do Sul. **Metodologia:** Tratou-se de um relato de experiência. Devido à mudança no fluxo de encaminhamento de casos de saúde mental, foi necessário redirecionar as guias originalmente enviadas ao Polo de Saúde Mental (SM) de Brigadeiro Tobias, em Sorocaba, para as especialidades da equipe eMulti (fonoaudiologia, fisioterapia, educação física, terapia ocupacional e psicologia). Após um levantamento, identificaram-se 33 guias da Equipe 2, inicialmente encaminhadas à SM. As teleconsultas ocorreram por ligação telefônica e foram registradas no prontuário eletrônico municipal. Durante as ligações, era identificado o paciente ou responsável, informado o médico, a UBS e o motivo do contato, garantindo o consentimento para o teleatendimento. Após a anamnese, verificou-se o interesse em continuar na fila de espera para a equipe eMulti e se o paciente já estava sendo atendido por outros serviços. Dependendo da avaliação, o profissional encaminhava para a especialidade necessária ou agendava uma consulta médica para esclarecimentos. **Resultados e Discussão:** Das 33 guias originalmente encaminhadas à equipe de Saúde Mental, dez foram realizadas por médicos residentes, sete por preceptores do Programa de Residência em Medicina de Família e Comunidade (PRMFC), uma por um profissional da UBS Cajuru do Sul que não integra, oito por médicos que já não trabalham na UBS e outras sete por profissionais de outros serviços que atenderam pacientes da UBS Cajuru. Ao todo, das 33 guias encaminhadas originalmente, à equipe de Saúde Mental, 23 foram redirecionados para o novo fluxo das especialidades que englobam a equipe eMulti e cinco dos pacientes foram agendados em consulta médica; enquanto que quatro guias necessitaram de busca ativa devido ao contato telefônico sem sucesso. Uma guia foi retirada da demanda a pedido do paciente. **Considerações Finais:** A demanda da UBS Cajuru do Sul apresenta as especialidades de psicologia, psiquiatria, fonoaudiologia e fisioterapia com maior quantidade de pacientes em fila de espera. Além disso, observa-se também uma longa fila de espera para consultas em neurologia e para o atendimento de casos suspeitos ou confirmados de Transtorno do Espectro Autista (TEA). Em vista disso, entende-se que a experiência com a telemedicina vivenciada pelas residentes do Programa de Residência em Medicina da Família e Comunidade não permitiu uma redução da fila de espera nas especialidades acima, mas possibilitou garantir acesso e evitar atrasos no tratamento dos pacientes, devido à recente mudança no fluxo de encaminhamento para a equipe eMulti, portanto, a telemedicina mostrou-se uma ferramenta útil e prática para a APS.

**Palavras-chave:** Atenção Primária à Saúde, SUS, Tecnologia de Comunicação, Telemedicina.