

TELECONSULTA: ENTRE A PANDEMIA E A SATISFAÇÃO DOS PACIENTES

Congresso Online Brasileiro de Medicina, 1ª edição, de 06/12/2021 a 08/12/2021

ISBN dos Anais: 978-65-86861-87-7.

FAGUNDES; CAMILA SALES ¹, **RIBEIRO; Ana Carolina Medina Ribeiro** ², **PEREIRA; Mônica Regina Silva Pereira** ³, **BARROSO; Emanuela Pereira** ⁴, **SILVEIRA; Luíza Guimarães da** ⁵

RESUMO

Introdução: O Covid-19 gerou impactos expressivos no que tange ao funcionamento do sistema de saúde, haja vista a necessidade do distanciamento social e a maior ocupação dos leitos hospitalares. Ademais, o cenário pandêmico fez com que muitos atendimentos médicos fossem remanejados da modalidade presencial para a remota, a fim de evitar a superlotação dos centros de saúde. Contudo, devido ao caráter inusitado desse novo vírus, tais mudanças em relação às consultas foram aplicadas sem muito planejamento prévio, culminando em dúvidas sobre a satisfação dos pacientes no que se refere a qualidade dos serviços prestados. **Objetivo:** Analisar o contentamento dos pacientes no que concerne às teleconsultas. **Metodologia:** Efetuou-se um estudo de revisão bibliográfica, a partir dos artigos científicos indexados na base de dados da Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), datados de 2016 a 2021, totalizando 49 publicações. Aplicou-se os seguintes descritores em Ciência e Saúde (DeCs) na pesquisa: Pandemia; Satisfação do paciente; Teleconsulta. Após a leitura global dos artigos, estabeleceu-se a discussão e identificação da questão norteadora através da estratégia Pessoa, Fenômeno de Interesse e Contexto (PICO). Assim, prosseguiu-se com confecção do texto. **Resultados:** Constatou-se que os pacientes, em sua maioria, preferem a modalidade presencial de consulta. Entretanto, a parcela majoritária daqueles que foram atendidos via teleconsultas relataram satisfação com o atendimento recebido. Outras vantagens apontadas pelos pacientes acerca da telemedicina foram a redução no tempo de espera dos atendimentos, maior economia — em razão ao corte de gastos com deslocamentos — e maior sensação de segurança, por não se exporem ao ambiente hospitalar. Todavia, a taxa de aceitação das teleconsultas não foi homogênea: percebeu-se maior resistência a tal forma de atendimento no público com mais de 75 anos, o que, segundo a maioria dos estudos, se deve a não familiarização das pessoas de idade mais avançada com tecnologia computacional, tornando dificultoso a eles o ato de realizar a entrada no consultório virtual. Além disso, outras reclamações incluíram o prejuízo advindo com os problemas técnicos relacionados à conexão com a rede móvel e, por vezes, a falta de um ambiente na qual o paciente não seja interrompido. Vale ressaltar ainda que a maioria das publicações analisadas foram feitas com pacientes atendidos no sistema particular e foram realizadas fora do Brasil. **Conclusão:** Embora tenha sido identificado que a maior parte dos pacientes tem predileção pelo atendimento presencial, o índice de satisfação para com a telemedicina é elevado. Nesse ínterim, a

¹ UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT), camila.fafa3@gmail.com

² UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT), anamrb789@gmail.com

³ UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT), monicaperss@gmail.com

⁴ UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT), emanuelapb1@hotmail.com

⁵ UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO (UNEMAT), luiza.silveira@unemat.br

telemedicina não deve ser entendida de modo simplório, e sim integral, pois apresenta, em suas interfaces, aspectos positivos e negativos. Por ser uma modalidade de atendimento expandida, sobretudo, devido a um vírus recente, há uma carência de estudos robustos com resultados consolidados acerca de seus benefícios e prejuízos, ainda mais considerando-se o fato de que as interpretações também estão relacionadas com as especificidades de cada população, como o acesso a internet. Sendo assim, necessita-se de mais produções científicas acerca de tal temática.

PALAVRAS-CHAVE: Pandemia, Satisfação do paciente, Teleconsulta