



# CPIIS

## CONGRESSO PERNAMBUCANO DE INOVAÇÃO & INTEGRAÇÃO EM SAÚDE

### IMPLEMENTAÇÃO DA CENTRAL DE TELEAGENDAMENTO COMO FERRAMENTA DE INTEROPERABILIDADE ENTRE OS MECANISMOS DE ASSISTÊNCIA À SAÚDE DA POPULAÇÃO

Claudinalle Farias Queiroz de Souza<sup>1\*</sup>, Maria Benita Alves da Silva Spinelli<sup>2</sup>, Etsuko Iwata Firmo<sup>2</sup>, Olímpio Barbosa de Moraes Filho<sup>2</sup>, Denize Miguel de Oliveira<sup>2</sup>, Thompson Henrique dos Santos Macêdo Cysneiros<sup>1</sup>, Penha Karine Cavalcanti de Siqueira<sup>3</sup>, Jayne da Silva Tiburtino<sup>2</sup>, Starch Melo de Souza<sup>4</sup>, Fabiola Cristina Silva Bezerra, Suellen Rodrigues Gomes de Sousa<sup>5</sup>, Ivano Leandro de Albuquerque<sup>2</sup>, Ana Maristela Batista de Santana<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Universidade de Pernambuco, <sup>2</sup>CISAM/UPE, <sup>3</sup>Telessaúde da Prefeitura da Cidade do Recife, <sup>4</sup>SENAC/PE, <sup>5</sup>Diretoria de Inovação da Secretaria de Saúde de Pernambuco.

\*Autor correspondente: claudinalle.souza@upe.br

#### OBJETO DA EXPERIÊNCIA

A experiência objetivou otimizar os serviços de saúde através da adoção de tecnologias digitais para as filas de atendimento por telefone e presencial.

O estudo foi desenvolvido no ano de 2023.

#### DESCRIÇÃO DA EXPERIÊNCIA

Parte de um projeto de inovação de implantação da Telessaúde. O processo de trabalho antes realizado por ligação telefônica e por fila presencial se formatou para o site NUTES CISAM. O paciente se tornou o protagonista na solicitação de consultas, exames e cirurgias. Foram elaborados fluxos de cada agenda considerando condições clínicas e sociais. O telerregulador participa ativamente do processo de agendamento. O contato é realizado por email e whatsapp, e enviado o comprovante do agendamento.

#### APRENDIZADO E ANÁLISE CRÍTICA

A iniciativa ampliou o acesso, reduziu filas e fortaleceu a autonomia do usuário. Apesar dos resultados expressivos, como mais de 12 mil agendamentos, persistem desafios como o tempo de espera em algumas especialidades e a necessidade de inclusão e capacitação digital.

#### OBJETIVOS

Relatar a experiência da implementação do teleagendamento como ferramenta de interoperabilidade entre os mecanismos de assistência à população atendida pelo Centro Universitário Integrado Amaury de Medeiros da Universidade de Pernambuco.

#### RESULTADOS

12.260 agendamentos realizados, com 8.052 usuários atendidos. 75,14% dos atendimentos em saúde sexual e reprodutiva. Tempo médio de espera para atendimento de 105,78 dias, sendo o maior em cirurgia geral em ginecologia (312,23 dias). A menor média de espera foi observada nas consultas dermatológicas, com 11,37 dias. A predominância foi de mulheres entre 20 e 59 anos (69%). 76,55% dos atendimentos da RMR. Observou-se uma progressiva adaptação tanto dos profissionais quanto dos usuários.

#### CONCLUSÃO E/OU RECOMENDAÇÕES

A implementação do teleagendamento mostrou-se eficaz na otimização do atendimento, reduzindo filas e sobrecarga presencial, além de modernizar processos e ampliar o acesso pela saúde digital. Sendo assim, torna-se imprescindível avaliar continuamente o desempenho da plataforma e incorporar o feedback de usuários e profissionais para aprimorar os processos e garantir maior eficiência e equidade.

#### Conheça um pouco mais...



#### Outras produções

