



## Análise do projeto piloto

# Telemedicina para a fila de retorno de cardiologia

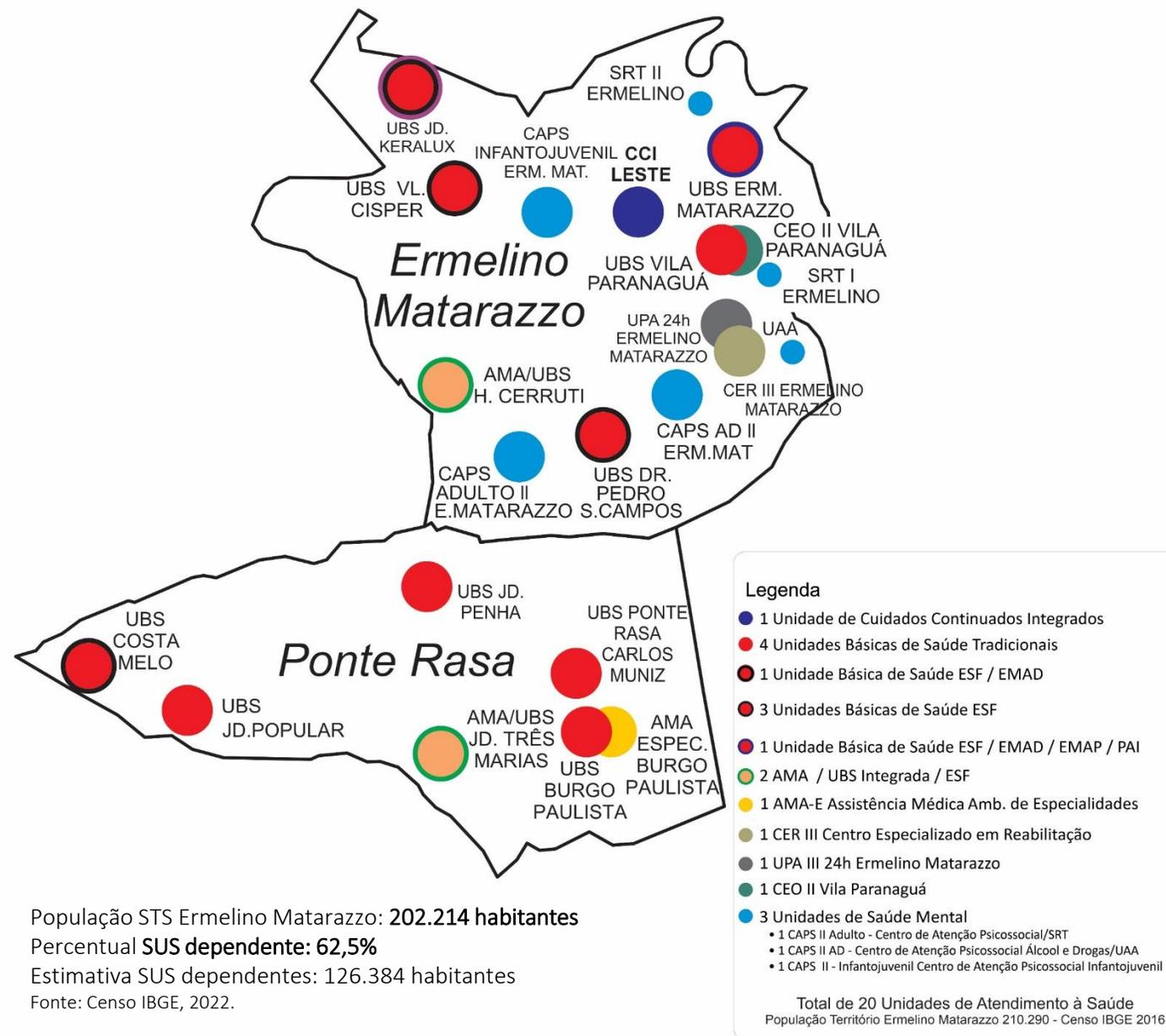
Ambulatório de Especialidades Burgo Paulista

OSS SAS SECONCI-SP

STS Ermelino Matarazzo – CRS Leste

22/08/2024

- A oferta de telemedicina na **Atenção Especializada** na STS Ermelino Matarazzo iniciou em 18/12/2023, com duas especialidades médicas: Cardiologia e Dermatologia.
  - Carga horária de 40 horas semanais para cada uma destas especialidades.
  - De 18/12/23 a 28/02/24 disponível em duas UBS.
  - A partir de 01/03/24 foi expandida para todas as UBS do território (12 Unidades).

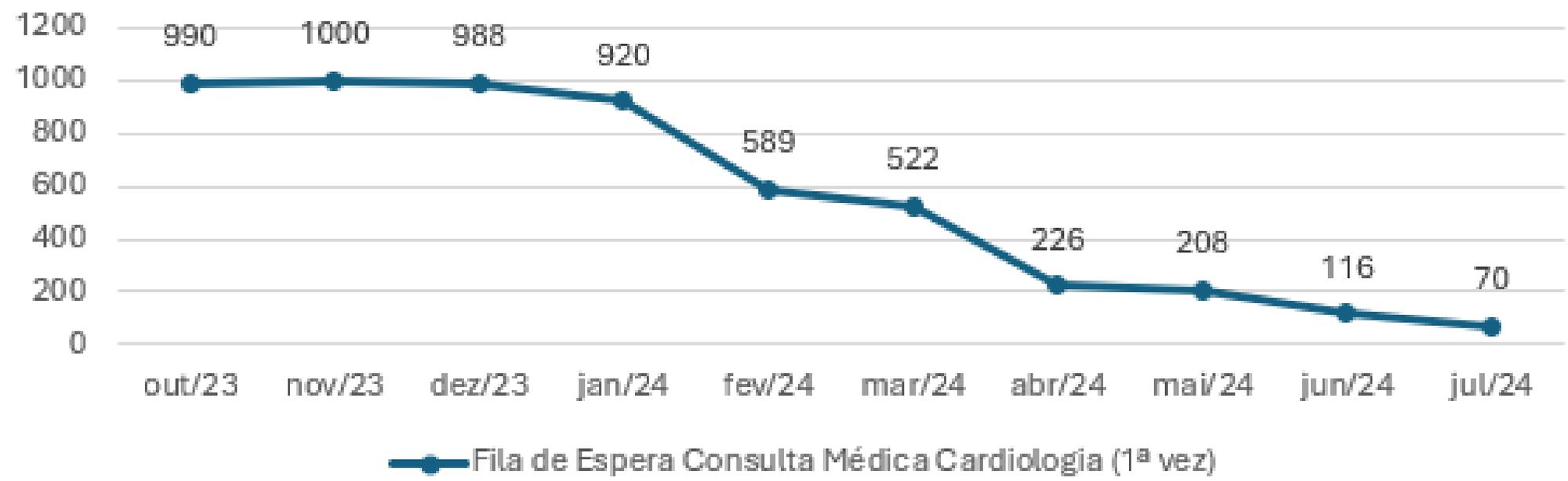


População STS Ermelino Matarazzo: 202.214 habitantes  
 Percentual SUS dependente: 62,5%  
 Estimativa SUS dependentes: 126.384 habitantes  
 Fonte: Censo IBGE, 2022.

- Telemedicina na Atenção Especializada na STS Ermelino Matarazzo:
  - Cardiologia (40H semanais).
  - 12 Unidades Básicas de Saúde.
  - Divisão de carga horária semanal: realizada Oficina de Trabalho, com análise de filas de espera, da demanda dos profissionais (clínicos e generalistas) e disponibilidade de consultório.

Unidade	Carga horária semanal para Telecardiologia
UBS Burgo Paulista (TRAD)	4 H
UBS Jardim Penha (TRAD)	2 H
UBS Jardim Popular (TRAD)	2 H
UBS Ponte Rasa – Dr. Carlos Muniz (TRAD)	4 H
UBS Vila Paranaguá (TRAD)	4 H
UBS Costa Melo (ESF – 5 Equipes)	3 H
UBS Ermelino Matarazzo (ESF – 6 Equipes)	3 H
UBS Jardim Keralux (ESF – 3 Equipes)	2 H
UBS Pedro de Souza Campos (ESF – 6 Equipes)	3 H
UBS Vila Cisper (ESF – 7 Equipes)	4 H
AMA UBS Prof. Dr. Humberto Cerruti (ESF – 5 Equipes)	6 H
AMA UBS Jardim Três Marias (ESF – 2 Equipes)	3 H

Gráfico 01 - Fila de Espera Consulta Médica Cardiologia (1ª vez). STS Ermelino Matarazzo. Comparativo outubro/2023 a julho/2024.



Em Abril/2024 tínhamos 462 pacientes em fila de espera para consulta de 1ª vez em cardiologia no território de Ermelino Matarazzo.

Considerando que há critério de elegibilidade a serem seguidos da Nota Técnica SMS DAE/SEABVS n.º 01/2023 “Orientações para as práticas de teleassistência na atenção especializada à saúde” e que a meta em Termo Aditivo é de 480/mês não haveria demanda suficiente para preenchimento das vagas ofertadas em telemedicina para os próximos meses. Portanto, sugerimos à STS e CRS Leste trabalharmos com a fila de retorno do AMA E Burgo Paulista.

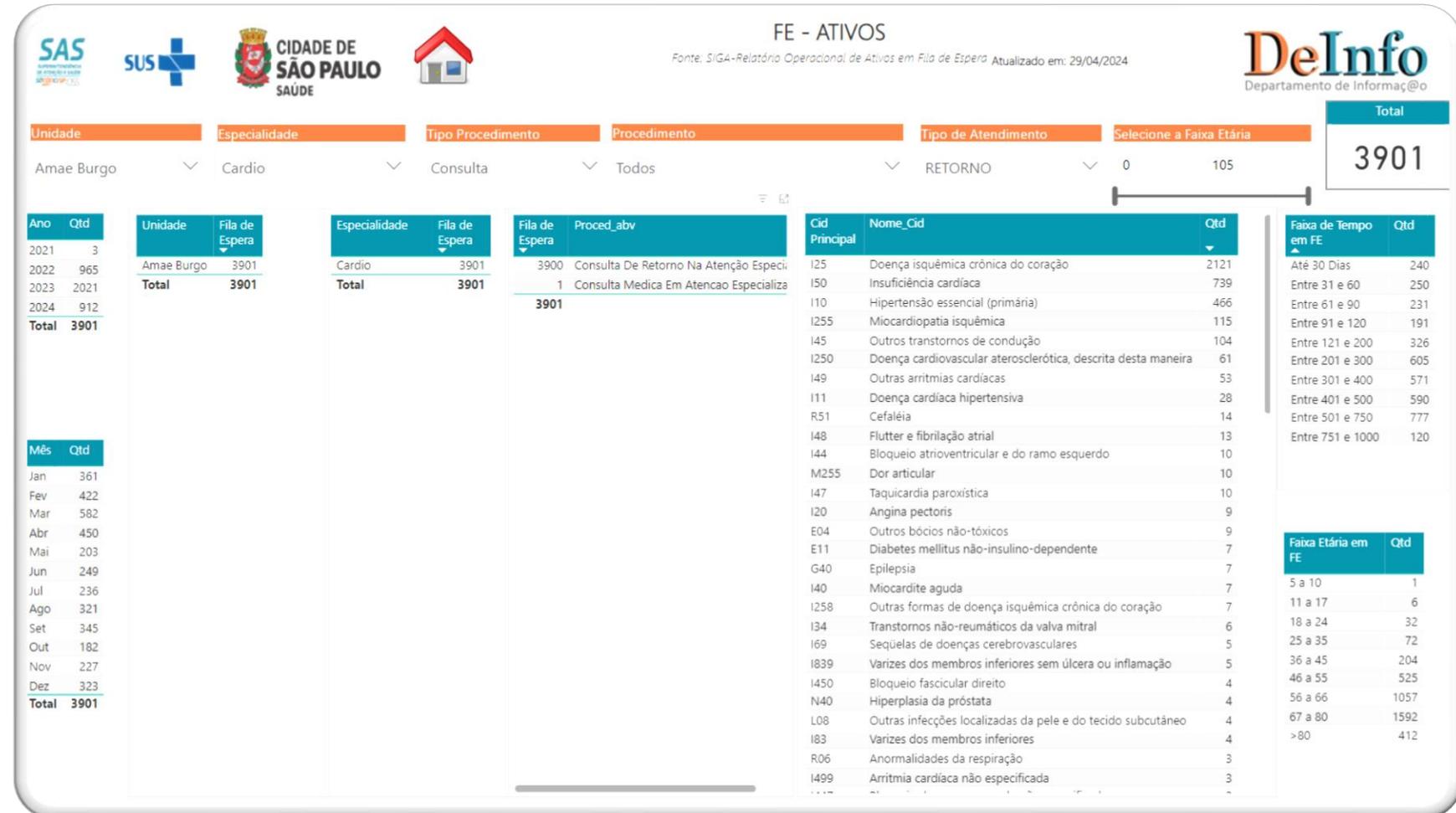


Imagem: Power BI da fila de espera da SAS SECONCI-SP  
Banco de dados: SIGAPEP – Relatório de fila ativa

## Como resultados esperados listamos:

- Agilizar o acesso aos retornos em cardiologia;
- Oportunizar a teleinterconsulta na especialidade em equipamento de saúde próximo à residência do usuário;
- Reduzir a permanência de pacientes em acompanhamento no ambulatório de especialidades;
- Oportunizar o matriciamento do profissional e equipe de APS; e
- Promover o vínculo com a equipe coordenadora do cuidado.

Para que prosseguíssemos com a oferta às UBS e incluíssemos vagas para uso do ambulatório de especialidades convocar os munícipes que aguardavam na fila de retorno com o especialista, redistribuímos:

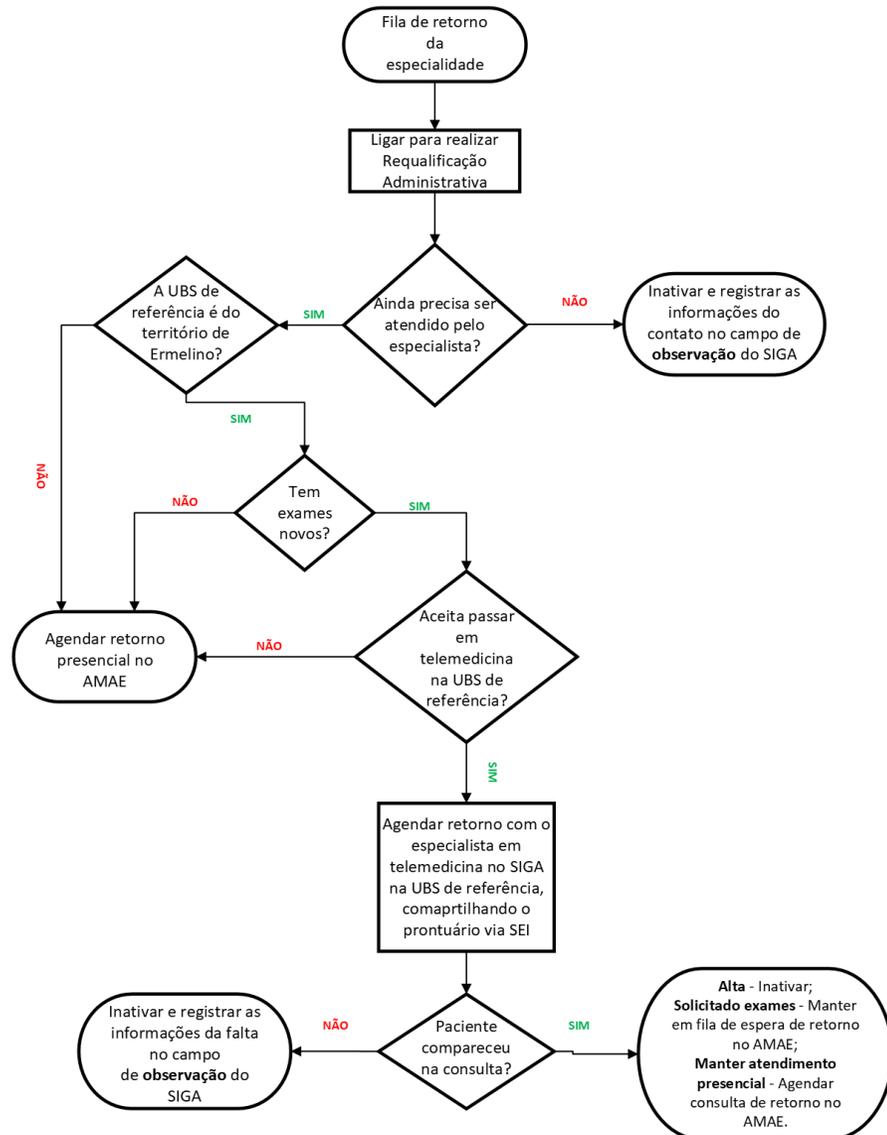
- 70% da oferta por UBS – Vaga de **retorno**
- 30% da oferta por UBS – Vaga de **primeira vez**

A agenda está configurada na árvore do SIGA “*Central de Teleassistência – SECONCI*” com o procedimento - 03.01.01.030-7, sendo três vagas por hora.

Para diminuir possíveis erros de captação de vagas, descrevemos nos campos *Observação* e *Recomendação* o nome da UBS que pertence o horário.

CENTRAL DE TELEASSISTENCIA - SECONCI / Consultar Detalhes da Escala do Profissional					
Estabelecimento Saúde:	CENTRAL DE TELEASSISTENCIA - SECONCI	Profissional:	BARBARA FORTOURA DDS		
Tipo de Atendimento:	PROCEDIMENTO ESPECIALIZADO	Situação:	Aprovada		
Especialidade/Sub Espec.:	TELECARDIOLOGIA				
Procedimento Principal:	TELEINTERCONSULTA NA AE				
Procedimentos Adicionais:					
Data início vigência:	28/08/2024	Data fim vigência:	28/08/2024		
Tempo primeira vez:	20 min	Tempo reserva técnica:	20 min		
Tempo retorno:	20 min				
Quantidade de dias para o Bloqueio no Agendamento de Pacientes	0 dias				
Protocolo:	Escala com Protocolo <b>Sexo:</b> Ambos <b>Observação</b> VAGAS EXCLUSIVAS PARA				
Dia da semana	Horário inicial	Horário final	Quant. Primeira vez	Quant. retorno	Reserva técnica
QUARTA-FEIRA	12:00 h	13:00 h	3		
QUARTA-FEIRA	13:00 h	15:00 h		6	

Imagem: SIGA Saúde – Configuração > Programação agenda regulada > Profissionais – Consultar.



Com a oferta aprovada em sistema, o administrativo do AMAE Burgo Paulista utiliza o relatório do SIGAPEP “SIGA - Fila de Espera - Relatório Operacional de Pacientes Ativos (Individualizado)” e, seguindo a ordem cronológica do mais antigo para o mais novo, realiza o contato telefônico para oferta da consulta de retorno na modalidade de telemedicina, conforme fluxo.

Ficou definido que esta oferta será feita apenas para os pacientes que pertencem ao território de Ermelino Matarazzo, para inclusão na agenda.

Para ofertar consulta de retorno, entramos em contato com 807 municípios.  
Período de 01/05 a 31/07/2024.

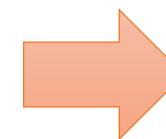
OFERTA DE TELEMEDICINA AOS MUNÍCIPES DA FILA DE RETORNO DE CARDIOLOGIA DO TERRITÓRIO			
STATUS DA TENTATIVA DE CONTATO	QUANTIDADE	Percentual	RESOLUTIVIDADE DA LIGAÇÃO
AGENDADO TELEMEDICINA	592	73%	Agendados entre 01/05 a 31/07
FILA DE ESPERA	104	14%	Uma/Duas tentativa de ligação sem sucesso. Ainda tentarão mais vezes.
SOMENTE PRESENCIAL	52	6%	Ofertado e não aceita telemedicina - Agendado presencial
03 TENTATIVAS DE CONTATO SEM SUCESSO	32	4%	Inativados
ÓBITO	27	3%	Inativados
<b>TOTAL</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>	

Controle da presença dos pacientes agendados para consulta de retorno – Telecardiologia (teleinterconsulta síncrona na UBS de origem).

Status do agendamento	Quantidade	Percentual
FALTA	197	33,28%
PRESENÇA	364	61,49%
REMARCADADO	31	5,23%
<b>Total Geral</b>	<b>592</b>	<b>100,00%</b>

Das 364 presenças tivemos os seguintes desfechos e suas unidades de origem:

Desfecho da consulta	Quantidade	Percentual
ALTA	75	20,60%
ENCAMINHADO A OUTRA ESPECIALIDADE	12	3,30%
MANTER ACOMPANHAMENTO NO PRESENCIAL + SOLICITADO EXAMES - RETORNO NO CARDIOLOGISTA PRESENCIAL	127	34,89%
SOLICITADO EXAMES - RETORNO COM MÉDICO da UBS *	150	41,21%
<b>Total Geral</b>	<b>364</b>	<b>100,00%</b>



Agrupando os desfechos que não tiveram indicação de retornar com cardiologista presencial temos:  
75+12+150 = 237 pacientes.  
Nesta perspectiva temos 65,11% dos pacientes resolvidos da fila de espera de retorno de cardiologia

Unidade de referência	
UBS BURGO PAULISTA	55
UBS PONTE RASA - CARLOS MUNIZ	52
UBS VILA PARANAGUA	47
UBS ERMELINO MATARAZZO	40
UBS HUMBERTO CERRUTI	40
UBS TRÊS MARIAS	26
UBS VILA CISPER	23
UBS MANGABEIRA - PEDRO DE SOUZA CAMPOS	22
UBS COSTA MELO	19
UBS JARDIM POPULAR	16
UBS JARDIM KERALUX	14
UBS JARDIM PENHA	10
<b>Total Geral</b>	<b>364</b>

Para o retorno de pacientes com o médico da UBS, após a realização dos exames, foi sugerida pela Área Técnica a utilização da teleinterconsulta assíncrona, caso o médico ainda tenha dúvidas no caso.  
Questão já alinhada com o Departamento Médico da SAS-SECONCI, que orientou os médicos das UBS.

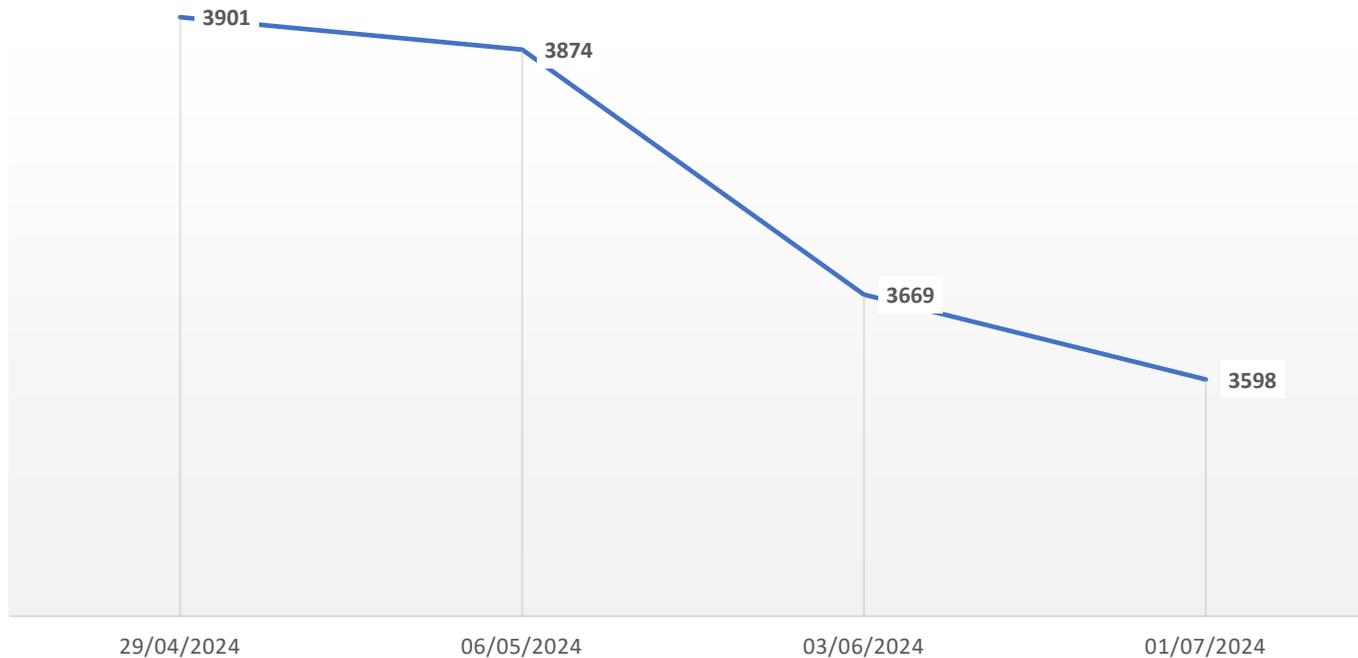
Iniciamos o levantamento do motivo das faltas e até o momento temos as seguintes informações:

MOTIVO DA FALTA	QUANTIDADE <sup>3</sup>
AINDA NÃO CONSEGUIMOS CONTATO	138
NÃO HÁ MAIS A NECESSIDADE	23
INTERCORRÊNCIA NA UNIDADE	11
IMPOSSIBILIDADE DE COMPARECIMENTO	10
DOENÇA	10
ESQUECIMENTO	9
PERDA DO HORÁRIO	8
DESISTIU, PREFERE PRESENCIAL	7
CONSULTA EM OUTRO LOCAL	6
NÃO REALIZOU O EXAME PARA CONSULTA	4
ÓBITO	2
<b>Total Geral</b>	<b>228</b>

197 FALTAS  
+ 31 REMARCADOS  
-----  
228 Contatos

Fonte: Planilha de controle interno do AMAE Burgo Paulista.

## Quantidade da fila de retorno em cardiologia no AMAE Burgo Paulista



Como consequência a mais uma possibilidade de oferta ao munícipe de acesso ao especialista através da telemedicina, a fila de retorno do Ambulatório Burgo Paulista vem apresentando redução.

A equipe está aproveitando o contato telefônico e está sendo realizado também Requalificação Administrativa, que também gera impacto nesta redução.



# Avaliação Clínica destas Teleinterconsultas de Retorno

Telecardiologia

Departamento de Relações Médicas

Ambulatório de Especialidades Burgo Paulista

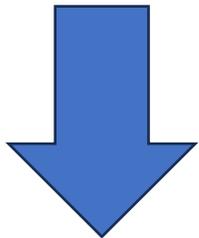
OSS SAS SECONCI-SP

STS Ermelino Matarazzo – CRS Leste

22/08/2024

# Atribuição do DRM CTA SAS SECONCI

Avaliar qualitativamente a implantação do Projeto Piloto em resposta à fila de espera de retorno da Especialidade Cardiologia No AMAE Burgo Paulista



Estratégia: analisar amostra de prontuários sobre a condução compartilhada entre o telemédico cardiologista e o médico da APS coordenador do cuidado.

Analizados prontuários nos seguintes equipamentos:

- UBS Jardim Penha,
- UBS Costa Melo,
- UBS Humberto Cerrutti e
- UBS Vila Paranaguá.

As unidade de saúde, nas quais os médicos da UBS compreenderam os fluxos, as ALTAS da cardiologia foram mais frequentes.

Não houve compreensão da equipe de telemédicos em sua totalidade, para o objetivo ALTA da especialidade com acompanhamento na UBS pelo médico presencial coordenador do cuidado (clinico ou generalista).

# Atribuição do DRM CTA SAS SECONCI

## Analizados prontuários:

- UBS Jardim Penha,
- UBS Costa Melo,
- UBS Humberto Cerrutti e
- UBS Vila Paranaguá.

Em algumas unidades de saúde, o médico telecardiologista solicitou exames de retorno para o não presencial, sob argumento que os pacientes não apresentaram exames, ou os exames estavam com data de realização expirada. Gerando dessa forma retorno na telecardiologia (que deverá ser assíncrona, neste caso).

Em alguns casos ocorreu reencaminhamento para Cardiologia Presencial de forma pertinente, onde ocorreu a mudança do CID, por agravamento ou modificação da condição clínica do paciente.

Percebemos a necessidade de reforçar com o telemédico cardiologista o objetivo da avaliação da gravidade do caso e ofertar dois itinerários terapêuticos:  
**ALTA** para acompanhamento em UBS com coordenação do cuidado na APS.  
**RETORNO** presencial em Cardiologia.

# Atribuição do DRM CTA SAS SECONCI

## Plano de ação para otimização do processo:

Alinhamento do profissional médico da UBS e do médico telecardiologia para os seguintes desfechos:

- ALTA MÉDICA da especialidade e coordenação de cuidado na APS.
- Retorno para avaliação de exames com médico da APS (longitudinalidade e coordenação do cuidado).
- Referência cardiologia presencial.

Enfatizar com a equipe de trabalho que, os exames complementares solicitados pela telecardiologia sejam avaliados pelo profissional médico da UBS e, caso ocorram alterações significativas, este procederia nova referência ao especialista.

# Impacto do Plano de Ação

## Plano de ação para otimização do processo:

Alinhamento do profissional médico da UBS e do médico telecardiologia para os seguintes desfechos:

- ALTA MÉDICA da especialidade e coordenação de cuidado na APS.
- Retorno para avaliação de exames com médico da APS (longitudinalidade e coordenação do cuidado).
- Referência cardiologia presencial.

**Considerando as quatro UBS avaliadas, em três equipamentos ocorreu entendimento da equipe médica após sensibilização, fato que impactou diretamente na decisão sobre os desfechos da teleinterconsulta em cardiologia, repercutindo e potencializando a coordenação de cuidado pela APS.**



# Pesquisa de Satisfação do Paciente Telemedicina

Foco: telecardiologia

Ambulatório de Especialidades Burgo Paulista

OSS SAS SECONCI-SP

STS Ermelino Matarazzo – CRS Leste

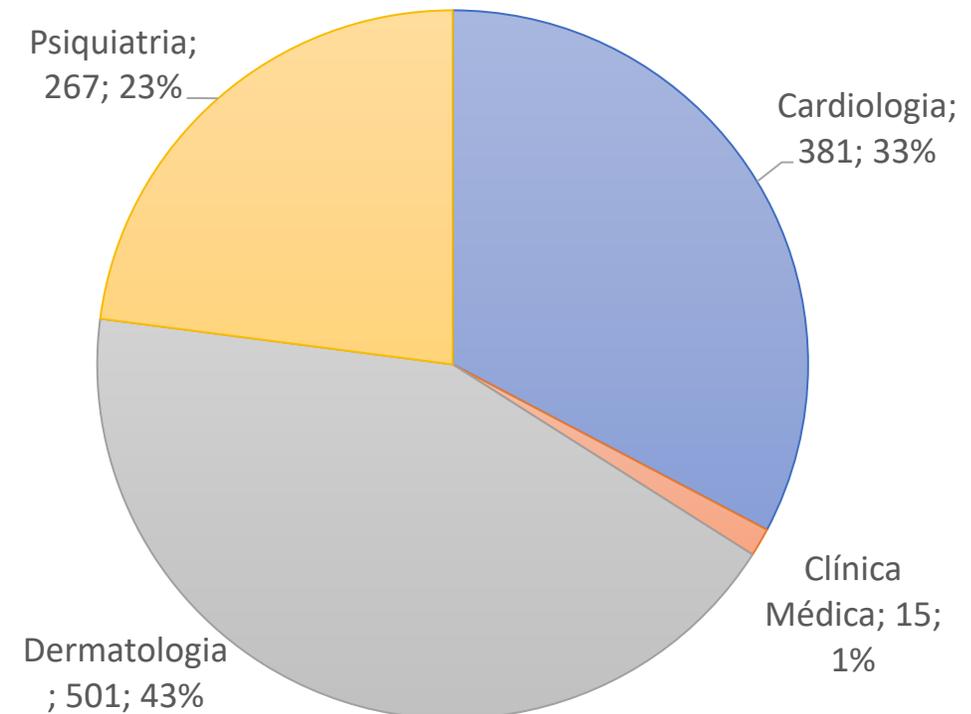
22/08/2024

## Implantação das pesquisa de satisfação

- Fevereiro/2024
- Respostas registradas de 22/02/2024 a 21/08/2024
- Telemedicina nas UBS: **1.164** pesquisas respondidas

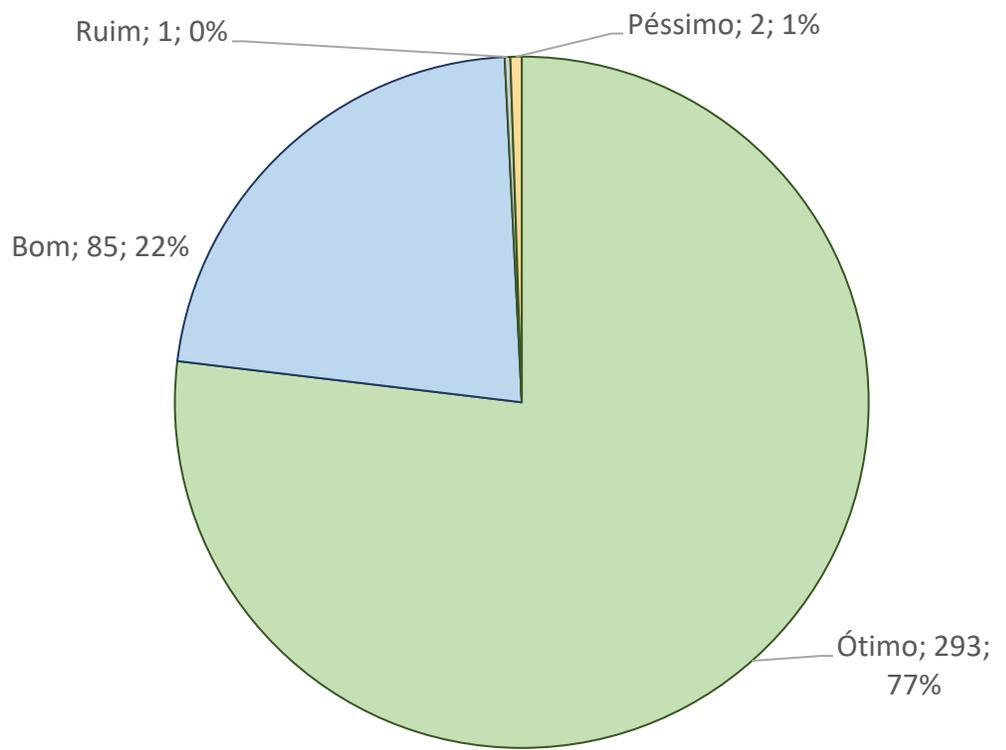
Pesquisa de Satisfação – Telemedicina, segundo a especialidade médica do atendimento (N = 1.164).

Período: 22/02 a 21/08/24

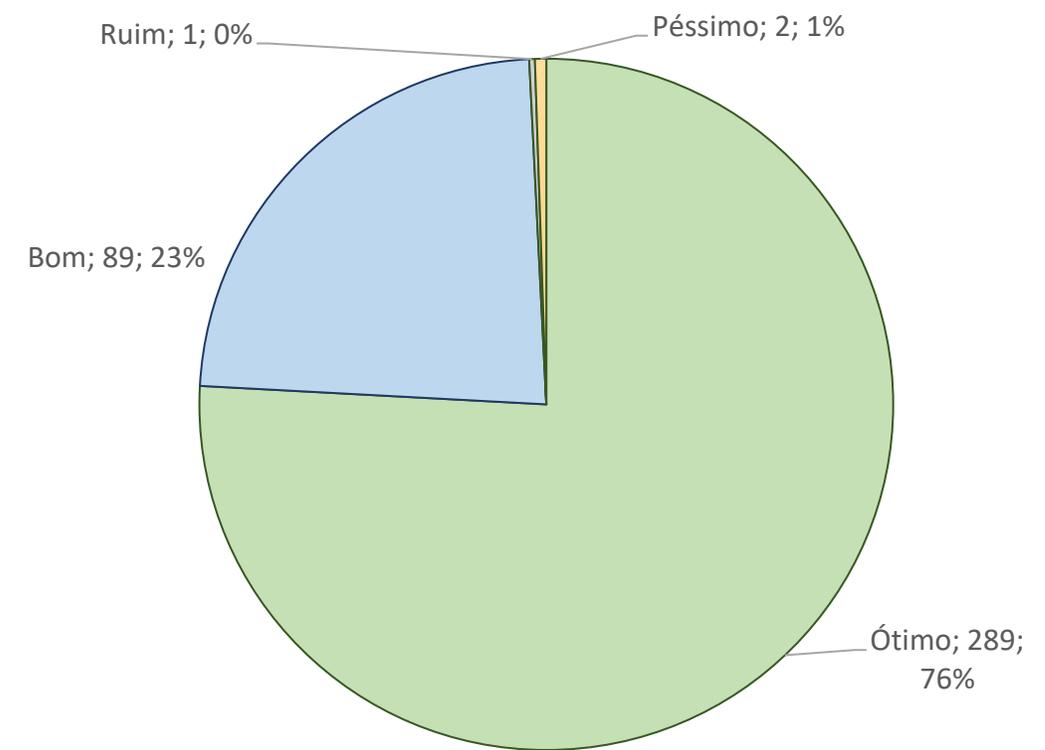


# Pesquisa de satisfação – telemedicina

Pesquisa de Satisfação – Telecardiologia.  
**Como você avalia seu atendimento?**  
(N = 381). Período: 22/02 a 21/08/24



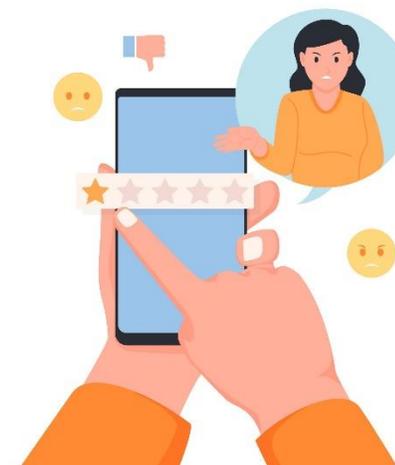
Pesquisa de Satisfação – Telecardiologia.  
**Como você avalia o atendimento médico?**  
(N = 296). Período: 22/02 a 21/08/24



Fonte: Base de dados – Pesquisa de Satisfação – Telemedicina SAS-SECONCI/SP; respondido via Forms.

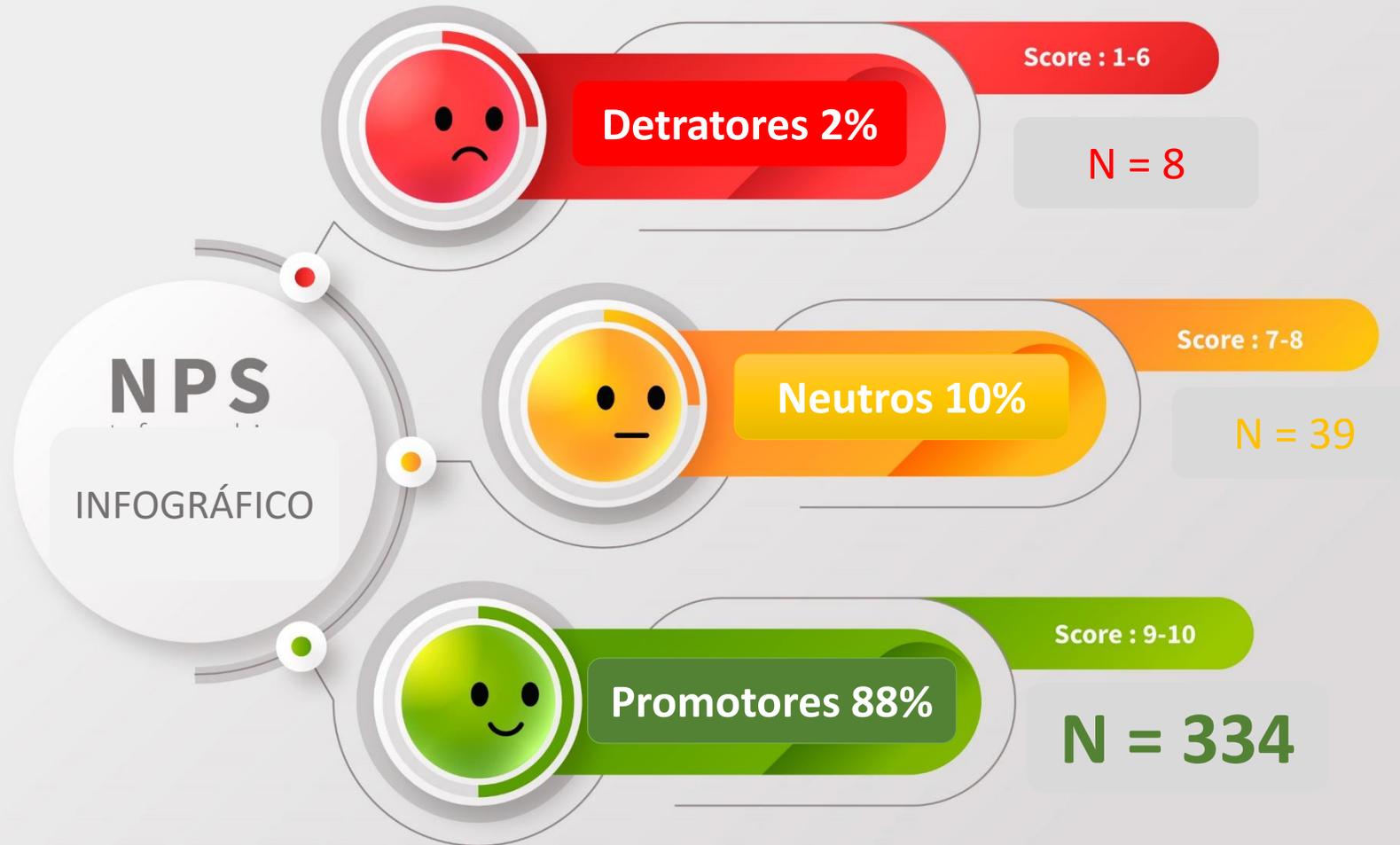
- Dentre as respostas sinalizadas como RUIM e PÉSSIMO, temos os seguintes comentários:
  - “Atendimento muito confuso e não gostou do atendimento da Cardiologista” (1 caso)
  - “Internet estava travando” (1 caso)
  - “Tempo de espera. Respostas vagas” (1 caso).

Fonte: Base de dados – Pesquisa de Satisfação – Telemedicina SAS-SECONCI/SP; respondido via *Forms*.



Fonte da imagem: freepik

Telecardiologia N = 381



Fonte da imagem:freepik.com



**Acesse nosso site**

[www.sas-seconci.org.br](http://www.sas-seconci.org.br)

Rua Durval José de Barros, 264 – Vila Matilde – SP

Tel.: (11) 2289-0390 / 2093-8368

e-mail: [comunicacao@sas-seconci.org.br](mailto:comunicacao@sas-seconci.org.br)