

# A IMPLANTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELECONSULTA/TELEATENDIMENTO NAS CLÍNICAS DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Santos, Letícia Celestino Ferreira; Perdigão, I. S; Albuquerque, J. P; Xavier, J.A.S; Ferreira, A;

Cemig Saúde, Belo Horizonte, Minas Gerais - MG

**OBJETIVOS:** O objetivo deste trabalho é compartilhar a experiência da Cemig Saúde quanto à implantação da plataforma de teleconsulta nas Clínicas de Atenção Primária à Saúde (APS) como estratégia de continuidade no cuidado e disseminação do modelo de atenção à saúde.

**MÉTODOS:** A organização do cuidado dos beneficiários baseada em APS foi o modelo de atenção adotado pela Cemig Saúde em 2019 com intenção de ser a porta de entrada preferencial para toda a população a ser cuidada. Atualmente, 12% da carteira total da Cemig Saúde está vinculada em uma das Clínicas de APS mantendo o cuidado coordenado por uma equipe de referência. Como estratégia para dar continuidade no cuidado aos beneficiários vinculados a APS durante a pandemia do COVID-19 e seguir as recomendações do Ministério da Saúde (MS), a Cemig Saúde adotou ações para assegurar o atendimento, sem disseminar o contágio. Uma dessas ações, que se iniciou no período da pandemia, mas que no decorrer dos meses tem igualado em relação ao número de consultas presenciais, são as consultas virtuais. Essa modalidade de atendimento representa hoje 55% dos atendimentos totais e é ofertada para atendimentos eletivos e de demanda espontânea com todos os profissionais que compõem a equipe de APS: médico, enfermeiro, nutricionista, farmacêutico, psicólogo, farmacêutico e fisioterapeuta.

**RESULTADOS:** Observou-se que inserir a plataforma de teleconsulta nas clínicas de APS da Cemig Saúde possibilitou a continuidade do cuidado mesmo quando as orientações do MS era de isolamento social. Além disso, é notado que esta modalidade de atendimento despertou maior interesse da população adulta em relação a APS, uma vez que esse público alegava que não tinha tempo de agendar um atendimento presencial. Também foi notado, durante a utilização da plataforma de atendimento remota, a adesão por meio de consultas de demanda espontânea em que o indivíduo recorreu a essa modalidade de atendimento para uma demanda aguda, mas, posteriormente se vinculou a equipe de referência.

**CONCLUSÕES:** Através da teleconsulta foi possível identificar melhor adesão dos beneficiários a APS uma vez que os pacientes notaram como os profissionais podem ser resolutivos mesmo à distância. Com a tecnologia, é possível garantir os pilares da atenção primária, sendo possível garantir a continuidade do cuidado para os pacientes portadores de doenças crônica. Melhorar a estratégia de comunicação em meio a pandemia, reinventando saberes, sempre pautadas na sustentabilidade da operadora é a chave de sucesso para garantir uma assistência em saúde de qualidade. A telemedicina vem se tornando um recurso cada vez mais comum e necessário na prática do cuidado, no entanto, a APS deve seguir os padrões normativos e éticos do atendimento presencial e informar as limitações da modalidade ao paciente, além de garantir as premissas obrigatórias de sigilo e confidencialidade, previstas pela Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

## Prêmio Saúde Unidas 25 10 Teleconsulta Teleatendimento Clínicas APS VERSÃO FINAL EDITADA BELA -

Código do documento 687de743-fa7b-4d77-9561-dea9e752009d



### Assinaturas



Letícia Celestino Ferreira dos Santos  
LETICIA.CSANTOS@CEMIGSAUDE.ORG.BR  
Assinou

*Letícia Celestino Ferreira dos Santos*



Isabella de Souza Perdigão  
isabella.perdigao@cemigsaude.org.br  
Assinou

*Isabella de Souza Perdigão*



ANDERSON FERREIRA  
andersonferreira@cemigsaude.org.br  
Assinou

ANDERSON FERREIRA



Juliana Albuquerque  
JULIANA.ALBUQUERQUE@CEMIGSAUDE.ORG.BR  
Assinou



Jaqueline Aparecida da Silva Xavier  
JAQUELINE.XAVIER@CEMIGSAUDE.ORG.BR  
Assinou

*Jaqueline Aparecida da Silva Xavier*

### Eventos do documento

#### 25 Oct 2021, 14:32:50

Documento número 687de743-fa7b-4d77-9561-dea9e752009d **criado** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (Conta f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email :lis@cemigsaude.org.br. - DATE\_ATOM: 2021-10-25T14:32:50-03:00

#### 25 Oct 2021, 14:35:22

Lista de assinatura **iniciada** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (Conta f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email: lis@cemigsaude.org.br. - DATE\_ATOM: 2021-10-25T14:35:22-03:00

#### 25 Oct 2021, 14:38:32

JULIANA ALBUQUERQUE **Assinou** - Email: JULIANA.ALBUQUERQUE@CEMIGSAUDE.ORG.BR - IP: 187.20.193.116 (bb14c174.virtua.com.br porta: 64952) - **Geolocalização: -19.946379 -43.941334** - Documento de identificação informado: 089.038.576-90 - DATE\_ATOM: 2021-10-25T14:38:32-03:00

#### 25 Oct 2021, 14:40:52

ISABELLA DE SOUZA PERDIGIÃO **Assinou** - Email: isabella.perdigao@cemigsaude.org.br - IP: 179.251.110.39 (39.110.251.179.isp.timbrasil.com.br porta: 37898) - Documento de identificação informado: 109.047.256-00 -

DATE\_ATOM: 2021-10-25T14:40:52-03:00

**25 Oct 2021, 16:50:28**

JAQUELINE APARECIDA DA SILVA XAVIER **Assinou** - Email: JAQUELINE.XAVIER@CEMIGSAUDE.ORG.BR - IP: 177.42.81.74 (177.42.81.74.static.host.gvt.net.br porta: 62608) - Documento de identificação informado: 054.704.266-37 - DATE\_ATOM: 2021-10-25T16:50:28-03:00

**26 Oct 2021, 09:03:58**

ANDERSON FERREIRA **Assinou** (Conta 8d8e1bf4-65fd-4aa8-a378-dfc63a5446bf) - Email: andersonferreira@cemigsaude.org.br - IP: 187.20.20.8 (bb141408.virtua.com.br porta: 58214) - [Geolocalização: -19.9025593 -43.9341315](#) - Documento de identificação informado: 762.635.096-00 - DATE\_ATOM: 2021-10-26T09:03:58-03:00

**26 Oct 2021, 09:16:53**

LETÍCIA CELESTINO FERREIRA DOS SANTOS **Assinou** - Email: LETICIA.CSANTOS@CEMIGSAUDE.ORG.BR - IP: 187.1.83.186 (186-83-1-187.telbrax.net.br porta: 51146) - [Geolocalização: -19.9181 -43.937](#) - Documento de identificação informado: 085.822.606-52 - DATE\_ATOM: 2021-10-26T09:16:53-03:00

---

Hash do documento original

(SHA256):e7d91b734d59cc818d1a2f1d3ff7178e3e9e0feebd9cfa76cc037e54dbb2e9ed  
(SHA512):a22bc2342ef19883f1b97bdc9808e7eb3a2ffb7a7979b89ecec4bff33a9851dc464d525fb128425a05ed20fa5d41c7293e5d1725e11545b3db1faecd13d2b757

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

**Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign**