

Telemedicina reacende debate sobre eficácia do atendimento público no ABC

Amanda Lemos

A implantação e a ampliação dos serviços de telemedicina na rede pública de saúde do ABC têm colocado em discussão a eficácia do atendimento remoto e os desafios para garantir acesso igualitário aos pacientes. Enquanto as prefeituras defendem que as consultas virtuais podem agilizar atendimentos de baixa complexidade, reduzir deslocamentos e ampliar as possibilidades de acesso, usuários questionam se o modelo consegue atender plenamente às necessidades da população.

O debate ganhou destaque com a implantação da UBS Digital em São Caetano, serviço que permite consultas on-line para casos considerados de menor gravidade. Nas redes sociais, a novidade passou a dividir opiniões entre moradores, com elogios à possibilidade de atendimento fora do horário tradicional das unidades e questionamentos sobre os limites da ferramenta.

Moradora do bairro Barcelona, em São Caetano, Thaís Beltrão, usuária da rede municipal de saúde, avalia que a tecnologia pode ser uma alternativa, mas afirma que a implantação do modelo também desperta dúvidas diante de problemas já enfrentados no atendimento presencial.

“Se no atendimento presencial já temos problemas graves com prontuário, que os médicos muitas vezes sequer conseguem acessar, como fica isso nesses atendimentos digitais?”, questiona a moradora. Outro ponto de preocupação é a adaptação de idosos ao novo formato de atendimento, uma vez que parte desse público pode enfrentar dificuldades para utilizar plataformas digitais e precisa de um suporte maior durante o processo.

“Os idosos precisam de uma atenção especial. Muitos têm dificuldade com tecnologia e podem acabar encontrando mais uma barreira para conseguir atendimento”, afirma ao frisar que, do seu ponto de vista, essa é somente mais uma alternativa para dificultar o atendimento médico de qualidade na cidade. “Fazem isso para diminuir a demanda, mas não se preocupam com a qualidade do serviço prestado”, diz.

Diadema garante Telessaúde desde 2021

Em Diadema, a Telessaúde já faz parte da rede municipal desde 2021, com atendimentos remotos voltados principalmente para retornos e acompanhamentos de pacientes já cadastrados nas Unidades Básicas de Saúde. Segundo a Prefeitura, o serviço funciona como ferramenta complementar ao atendimento presencial e permite que profissionais avaliem quais casos podem ser conduzidos de forma on-line e quais precisam de atendimento em uma unidade de saúde.

Antes da consulta, o paciente passa por uma triagem realizada por um profissional de enfermagem, que avalia os sintomas apresentados e define a modalidade de atendimento mais adequada.

Apesar da proposta de facilitar o acesso, há quem confie mais no atendimento presencial. Exemplo é Douglas Damasceno, de 34 anos, que diz ter utilizado o atendimento remoto em 2024, mas avalia que a consulta virtual não foi suficiente para solucionar a queixa apresentada. “Fazem um atendimento remoto bem superficial, não dá para contar com isso mesmo quando estamos falando de sintomas leves”, afirma.

Segundo ele, a busca pelo atendimento on-line ocorreu após sentir dores de cabeça e incômodo na região acima dos olhos. A queixa já havia sido apresentada meses antes, mas após a consulta virtual, recebeu orientação para o uso de analgésicos. Dias depois, após retornar a uma unidade presencial, foi diagnosticado com sinusite aguda. “Foi um diagnóstico que só consegui ter depois do atendimento presencial”, relata.

Desde a implantação do programa, o município contabiliza 14.838 atendimentos remotos, com média de 90 consultas mensais em 2026. A Prefeitura afirma que pacientes que apresentam sinais de maior gravidade são encaminhados para avaliação presencial.

A rede também utiliza recursos tecnológicos durante visitas domiciliares, com tablets disponibilizados aos agentes comunitários de saúde para auxiliar no acompanhamento dos moradores.

Inclusão digital entra no debate

Além da eficácia clínica, outro ponto levantado é a inclusão digital. O acesso a uma consulta on-line depende de conexão com a internet, equipamentos adequados e familiaridade com plataformas digitais.

Em Diadema, a Prefeitura informa que pacientes com pouca autonomia digital geralmente não são direcionados para consultas remotas. Em situações específicas, agentes comunitários podem auxiliar moradores durante o atendimento. São Caetano não informou qual a metodologia adotada.

Falta de implementação

No ABC, a implementação da telemedicina ocorre em ritmos diferentes. Ribeirão Pires, por exemplo, informou que realiza estudos para implantação do serviço na rede municipal, mas ainda não há previsão para início da operação. Em Rio Grande da Serra o serviço também ainda não está em operação.

Já São Bernardo, Mauá e Santo André não responderam aos questionamentos até o fechamento da reportagem.

Especialistas apontam limites e possibilidades da telemedicina

A discussão sobre a eficácia da telemedicina passa menos pela substituição do atendimento presencial e mais pela definição de quais situações podem ser resolvidas de forma remota. De acordo com diretrizes do Ministério da Saúde, a Telemedicina deve funcionar como uma ferramenta complementar ao cuidado realizado presencialmente, ampliando possibilidades de acesso e apoio aos serviços de saúde.

O Conselho Federal de Medicina (CFM) também estabelece que a telemedicina não substitui o atendimento presencial e destaca que o médico deve indicar uma avaliação em unidade de saúde sempre que houver necessidade de uma análise mais completa do quadro. A entidade ressalta ainda que a consulta presencial continua sendo referência, principalmente pela possibilidade de realização do exame físico.

Na prática, o modelo é considerado mais adequado para situações como acompanhamentos, orientações, avaliação de sintomas sem sinais de gravidade, renovação de receitas e monitoramento de pacientes já acompanhados pela rede. Já casos que exigem exame físico, investigação mais detalhada ou apresentam sinais de alerta devem ser encaminhados para atendimento presencial.

Outro desafio apontado para a expansão do serviço é a inclusão digital. A oferta de consultas virtuais depende de acesso à internet, equipamentos e familiaridade com plataformas digitais, o que pode dificultar a utilização por parte de idosos ou pessoas com menor domínio tecnológico.

Quando procurar a telemedicina?

Apesar dos questionamentos sobre os limites do atendimento remoto, a telemedicina é indicada principalmente para situações em que não há sinais de urgência e que podem ser avaliadas inicialmente sem a necessidade imediata de exame físico.

Entre os casos que podem ser direcionados para a consulta on-line estão sintomas leves, como resfriados, dores sem sinais de gravidade, orientações médicas, acompanhamento de doenças crônicas já diagnosticadas, retornos de consultas e renovação de receitas, conforme avaliação do profissional de saúde.

Por outro lado, pacientes que apresentam sintomas mais intensos ou sinais de alerta devem procurar atendimento presencial. É o caso de dores fortes ou repentinas, falta de ar, alterações neurológicas, febre persistente, piora rápida dos sintomas ou situações em que o exame físico seja necessário para a definição do diagnóstico.

No ABC, o acesso aos serviços ocorre por diferentes canais. Em São Caetano, a UBS Digital pode ser acessada pelo portal oficial da Prefeitura, mediante cadastro do morador na rede municipal de saúde. O atendimento conta com triagem inicial e encaminhamento para consulta virtual quando o caso é considerado adequado.

Em Diadema, a Telessaúde é integrada à rede municipal e o encaminhamento para o atendimento remoto ocorre a partir da avaliação dos profissionais das Unidades Básicas de Saúde. A ferramenta é utilizada principalmente para acompanhamento de pacientes já vinculados à rede.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3863112/telemedicina-reacende-debate-sobre-eficacia-do-atendimento-publico-no-abc/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário

Seção: São Caetano