

Tecnologia avança na saúde do ABC, mas acesso à informação ainda é desafio

Amanda Lemos

A tecnologia tem mudado, dia após dia, a forma como a população acessa diversos serviços, entre eles a saúde pública. Consultar o tempo de espera em uma UPA (Unidade de Pronto Atendimento) pelo WhatsApp, verificar posição na fila de exames na internet e saber qual a disponibilidade de medicamentos pelo celular já são possibilidades para uma parcela de moradores na região. Mas a digitalização dos serviços na saúde tem avançado em ritmos diferentes e bem lento em alguns municípios.

Enquanto umas cidades oferecem ferramentas online, outras ainda dependem do atendimento presencial para informar os pacientes sobre consultas e exames. A professora de História da rede pública de Rio Grande da Serra, Helga Soares Silva, 52 anos, conta que chegou a perder consultas na rede pública da cidade por conta da falta de contato com a unidade de saúde. “Tinha uma consulta para fazer no começo do ano, mas foi cancelada em razão da agenda do médico e fiquei sabendo só quando cheguei na unidade”, conta a professora.

Já em Ribeirão Pires, a assistente administrativa Amanda Rocha Silveira, de 35 anos, conta que já teve exames cancelados sem sequer receber um comunicado. “Por sorte liguei no dia para confirmar o exame e falaram que ele seria reagendado”, diz. Ainda de acordo com a munícipe, são poucas as vezes em que os telefonemas são respondidos prontamente nas unidades de saúde da cidade. “Na UPA mesmo são raras as vezes que atendem o telefone”, diz.

VAR da Saúde

Em Santo André, a novidade tem sido recebida com alívio por pacientes que dependem da rede pública de saúde. O VAR da Saúde (Verificação de Atendimento Rápido) permite consultar, pelo WhatsApp, a estimativa de espera nas Unidades de Pronto Atendimento (UPAs). Integrado ao sistema de gerenciamento das unidades, o serviço funciona 24 horas e calcula os tempos com base no atendimento das senhas.

A estudante Helena Bastos Silva, moradora da Vila Gilda, comemorou a iniciativa. Mensalmente, a estudante leva a mãe, que tem anemia, a uma UPA para receber

soro e também a acompanha em consultas mensais.

Para Helena, saber a estimativa de espera com antecedência pode ajudar a organizar a rotina, principalmente porque não tem carro. “Para quem não tem carro, como eu, e não consegue se programar, é um alívio saber que temos essa ferramenta que facilita saber uma informação simples”, afirma.

Desde o lançamento, em 6 de outubro, a Prefeitura afirma que a ferramenta recebeu mais de 4 mil solicitações, o que representa mais de 40% das solicitações recebidas pelo WhatsApp oficial do município nos sete dias considerados pela administração.

A iniciativa busca dar ao paciente uma referência antes de sair de casa, embora os tempos informados sejam estimativas e possam variar conforme a demanda e a prioridade clínica. A ferramenta é voltada às UPAs e não substitui os sistemas de marcação de consultas especializadas e exames.

Aplicativos e filas online

Em São Bernardo, o aplicativo SBC na Palma da Mão permite agendar consultas nas Unidades Básicas de Saúde (UBSs) para gestantes e crianças de até 24 meses, além de exames de Papanicolau. Também é possível consultar o resultado desse exame e verificar a disponibilidade de medicamentos na rede municipal. A fila de espera por consultas e exames pode ser consultada no portal da Secretaria de Saúde.

Segundo a Prefeitura, as equipes monitoram as filas continuamente. A comunicação sobre agendamentos ocorre por sistemas de mensagens nas unidades especializadas, enquanto as UBSs estão em fase de teste do serviço. Até a expansão da ferramenta, o contato com os pacientes também é feito por telefone e WhatsApp.

A administração afirma ainda que, desde 2025, todas as unidades de saúde conseguem consultar o prontuário dos pacientes, recurso que favorece o acompanhamento do histórico de atendimento na rede municipal.

Diadema também utiliza ferramentas digitais, mas mantém etapas do acompanhamento vinculadas às unidades de referência. Os pedidos de consultas e exames especializados são inseridos no sistema Sisreg após avaliação médica e passam pela regulação técnica antes do agendamento. A posição na fila pode ser consultada no Portal da Transparência, enquanto as informações sobre a marcação são repassadas pela UBS de referência.

O município também envia notificações pelo WhatsApp para informar os agendamentos. Por meio das mensagens, os pacientes podem confirmar presença, pedir remarcação ou cancelar o atendimento, conforme as opções disponibilizadas. De acordo com a Prefeitura, a regulação acompanha as filas e avalia os encaminhamentos conforme os critérios de prioridade clínica. A administração, porém, não informou prazos médios de espera para as especialidades e exames de maior demanda.

Informação ainda depende do posto de saúde

Questionada sobre o assunto, a Prefeitura de Rio Grande da Serra informa que o acompanhamento das filas é feito diariamente pela Regulação Municipal, mas o paciente ainda precisa procurar a unidade de saúde de referência para obter informações sobre suas solicitações. A cidade não dispõe, atualmente, de canais digitais para consulta direta da posição na fila ou acompanhamento dos agendamentos.

Entre as especialidades com maior demanda estão Dermatologia e Pneumologia. Nos exames, a procura por ultrassom Doppler supera a oferta de vagas disponibilizadas ao município. A Prefeitura não possui um prazo médio consolidado de espera para divulgação.

Para aproveitar melhor as vagas disponíveis, a administração informa que adota confirmação prévia de consultas e exames, encaixes, remanejamentos e vagas extras. Também monitora faltas, atendimentos realizados e reaproveitamento de horários.

O município já investiu em tablets para os Agentes Comunitários de Saúde e prevê ampliar os recursos tecnológicos nas UBSs em 2027. Entre as possibilidades estão melhorias na conectividade, capacitação dos profissionais, ferramentas digitais para monitoramento de pacientes e ampliação do uso da telemedicina. Os valores e o cronograma ainda não foram definidos.

As prefeituras de Ribeirão Pires, Mauá e São Caetano não responderam até o fechamento da reportagem.

Modernização prevista para 2027

Diadema planeja ampliar a modernização da rede de saúde, com melhorias na infraestrutura tecnológica das unidades, implantação de sistemas de informação e adoção de prontuário eletrônico para integrar registros e facilitar o acompanhamento do cuidado. Os valores dependem da aprovação da Lei

Orçamentária Anual de 2027. Em Santo André, a Prefeitura afirma desenvolver novas iniciativas para dar mais agilidade e eficiência aos serviços de saúde.

<http://www.reporterdiario.com.br/noticia/3913512/tecnologia-avanca-na-sade-do-abc-mas-acesso-a-informacao-ainda-e-desafio/>

Veículo: Online -> Site -> Site Repórter Diário - Santo André/SP

Seção: Cidades