

## ABC avança pouco na comunicação online com munícipes na área da Saúde

---

Amanda Lemos

Durante a pandemia da covid-19 ficou evidente a importância das redes sociais como elo entre os órgãos públicos e a população. Especialmente na Saúde, foram as teleconsultas que aceleraram alguns processos. Acontece que quem precisa do serviço no ABC avalia que o contato virtual entre as partes ainda é muito falho na região, uma vez que são poucas as cidades que fornecem o serviço ou respondem prontamente o chamado dos munícipes com esclarecimento nas respostas no formato online.

Para se ter ideia, desde 2021, alguns departamentos de Ribeirão Pires utilizam o WhatsApp para se comunicar com os pacientes. No entanto, por não ser um meio de contato obrigatório, não são todas as unidades que utilizam a rede, e quem não tem o suporte, reclama. Inês Santos Pereira, de 52 anos, diz que, apesar de utilizar o WhatsApp, não encontra a opção de contato com a Unidade Básica de Saúde (UBS) do seu bairro, na Quarta Divisão.

Em entrevista ao RD, a aposentada relata que a única forma de falar com o posto é por telefone. “Porque eles não têm WhatsApp, Facebook, nada, isso em pleno 2022”, reclama. Já na USF (Unidade de Saúde da Família) do bairro Ouro Fino, um novo canal de comunicação está disponível desde julho, o que agiliza os atendimentos, consultas e dúvidas dos munícipes. “É justo um posto de saúde ter WhatsApp e o outro não? Isso é um descaso com a população e ninguém vê”, salienta.

Em nota, a Prefeitura admite que os serviços funcionam apenas em duas unidades de Saúde, para confirmação de marcação de consultas: no Centro de Especialidades Médicas/CAISM: 4823-7884 e na USF Ouro Fino: 4827-0476. Apesar da indisponibilidade do serviço nas outras unidades, a Secretaria de Saúde informa que equipou com novos computadores todas os postos, no valor de 270

mil, com verba do governo federal.

## **Reestruturação da rede**

Em Diadema a situação não é diferente. A Prefeitura diz trabalhar para modernizar o atendimento à população, mas a comunicação via Whatsapp é falha. Funciona apenas para convocar faltosos para colocar o esquema vacinal em dia. “Quem precisa marcar consulta ou esclarecer dúvidas não tem canal nenhum pra isso”, reclama Vera dos Santos Amaral, moradora do Eldorado.

Segundo a administração, a cidade está em processo de implantação e renovação de computadores e equipamentos em vários setores da Saúde: recepção, consultórios e farmácias, nos Pronto Atendimentos, Pronto Socorro Central e Quarteirão da Saúde. Com isso, haverá maior conectividade para teleatendimento e teleconsulta. “Os serviços estão em fase de estruturação e iniciaremos, ainda em agosto, o processo de integração das bases de dados referente ao registro do paciente”, informa.

Quem também está em processo de reestruturação é Santo André, que atualmente implanta WhatsApp no setor de regulação de vagas nas unidades de saúde. Até o momento, quem precisa de qualquer informação, segue com o recebimento de informações por meio de ligação telefônica, mas restrita. Se o munícipe precisar saber se um medicamento chegou tem de se deslocar até o posto. Já Mauá também informou que dará início ao processo de informatização nos próximos meses, mas não detalhou.

## **Aplicativos e redes**

Na contramão das demais cidades, São Bernardo e São Caetano intensificam os serviços já existentes. São Bernardo possui três meios de contato com a população, o aplicativo São Bernardo na Palma da Mão, o Saúde Acessível e o WhatsApp. No primeiro app é possível agendar consultas e verificar a disponibilidade de medicamentos. Já no Saúde Acessível é possível agendar traslado de pacientes com mobilidade reduzida ou nula para consultas e exames. Por Whatsapp é possível agendar procedimentos ou confirmar a presença, além de solucionar dúvidas. A rede oferta, ainda, serviço de teleatendimento.

Já São Caetano tem fanpage no Facebook desde 2017. Nela, além de divulgar ações, a Secretaria de Saúde interage com munícipes para tirar dúvidas sobre

serviços, marcações de consultas e exames. A secretaria mantém também um WhatsApp da Ouvidoria da Saúde que funciona 24 horas. Neste canal são recebidas, em média, 800 ocorrências/mês.

O prontuário eletrônico, com integração de informações dos pacientes, funciona desde 2018, e em março de 2020 começou o programa de teleorientação, com orientações de médicos e enfermeiras. O serviço funciona 24h pelo 0800-941-8543. E está prevista, ainda, a inauguração do Núcleo de Telemedicina, com consultórios virtuais que atendem sete especialidades. Mais um projeto previsto pela Prefeitura é o lançamento de uma ferramenta para agendar e confirmar consultas e exames via WhatsApp.

### **Aplicativos reduzem filas**

A Secretaria de Estado da Saúde (SES) disponibiliza gratuitamente o aplicativo “Remédio Agora”, para otimizar a rotina do cidadão no que se diz respeito a retirada dos medicamentos. A ferramenta, que permite que o paciente agende data e hora para as retiradas e avisa também sobre a disponibilidade dos remédios, fez com que fosse reduzido em 25% o número de pessoas dentro de cada farmácia, segundo dados do Estado.

Além do conforto, o app contribui com as medidas de prevenção da covid-19 e otimiza o atendimento. Além de diminuir para 15 minutos o tempo de retirada do medicamento, facilita a comunicação com os usuários. Outros canais de atendimento, estes para as Farmácias de Medicamentos Especializados (FME), são telefone e e-mail.

A Secretaria também dispõe do programa Multissaúde, que oferece interlocução de médico para médico, em 14 especialidades, nas áreas de pronto-socorro e enfermaria. A ferramenta possibilita agilidade no diagnóstico, encaminhamentos e tratamentos, além de facilitar a interação entre os especialistas, com cadastro e busca de pacientes, pesquisa de prontuários, agendamentos, acesso a consultas e exames (incluindo imagens), além de videoconferências em HD para discussão sobre condutas clínicas, hipótese de diagnóstico e evolução clínica dos pacientes.

<https://www.reporterdiario.com.br/noticia/3139736/abc-avanca-pouco-na-comunicacao-online-com-municipes-na-area-da-saude/>

**Veículo:** Online -> Site -> Site Repórter Diário

**Seção:** Política