

**IV Simpósio Interdisciplinar de Saúde**  
**4ª Mostra de Experiências Exitosas do Município de Catanduva**  
**4º Prêmio “Carlos Roberto Surian”**

**NORMAS PARA INSCRIÇÃO DO TRABALHO**

**1) Título da Experiência (máximo 250 caracteres)**

O USO DO WHATSAPP BUSINESS COMO FERRAMENTA PARA AMPLIAÇÃO DO ACESSO EM UMA UNIDADE DE SAÚDE DA FAMÍLIA DO INTERIOR DE SÃO PAULO.

**2) Tema**

Atenção Básica  
Gestão em saúde e inovação tecnológica

**3) Início da Experiência:**

09/2023

**4) Dados dos Autores:**

**Nome completo** Luiz Gustavo Cunha Claudino

**Email** lgucunha@gmail.com

**Telefone** (17)982088219

**Instituição** Associação Mahatma Gandhi - SMS de Catanduva

**Nome completo** Luiza Muriel Pacheco

**Email** Luizamurielp@gmail.com

**Telefone** (17) 99158-7077

**Instituição** Associação Mahatma Gandhi - SMS de Catanduva

**Nome completo** Vanessa Alves de Souza

**Email:** vanessaalvesdesouza31@gmail.com

**Telefone** (17) 99176-9868

**Instituição** Associação Mahatma Gandhi - SMS de Catanduva

**5) Dados do Trabalho**

Unidade: USF Olavo Barros - Monte Líbano

Endereço: Rua Inglaterra, 724

Telefone: 17 3523-4101

Celular: 17 98208-8219

e-mail: usf.olavobarros@catanduva.sp.gov.br

Autor (es) (Nome completo sem abreviar): Luiz Gustavo Cunha Claudino; Luiza Muriel Pacheco e Vanessa Alves de Souza

### **Apresentação da INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA:**

O Acesso é uma das questões norteadoras no trabalho e assistência da Atenção Primária à Saúde (APS) e das Unidades de Saúde da Família. É um dos atributos essenciais propostos pela Bárbara Starfield e com ele as Unidades de Saúde da Família e a APS são consideradas a porta de entrada do sistema de saúde. Sem um acesso adequado à toda a população adscrita, o cuidado longitudinal, integral e a coordenação do cuidado é prejudicada, afetando todo o processo de trabalho de promoção de saúde, prevenção, reabilitação e vigilância da atenção básica. (1)

O acesso apresenta diversas e complexas facetas, que podem e devem ser detalhadamente estudadas, como o acesso ofertado pelos agentes comunitários de saúde, pelos profissionais médicos e da enfermagem, pela farmácia e sua dispensação das medicações, entre outros. De toda a forma, para acessar todos esses serviços e profissionais é necessário um contato inicial do paciente à unidade de saúde, que na maioria das ocasiões acontece de forma presencial (paciente indo até o serviço) ou através da ligação no telefone fixo da unidade. Pesquisas realizadas em diversas cidades brasileiras apontam que, em relação aos atributos da APS, o acesso/primeiro contato é o atributo com pior avaliação, mesmo em municípios com boas coberturas de Saúde da Família (2).

Atualmente, em diversos serviços, empresas, companhias e setores da sociedade, além do contato presencial e via telefone tem-se a possibilidade de contato através de aplicativos smartphone, como no caso o WhatsApp, aplicativo gratuito mais baixado do mundo. O aplicativo consiste em enviar e receber mensagens, imagens, vídeos, áudios e documentos através de uma conexão com a internet. Do ponto de vista da comunicação, a interatividade móvel carrega um significado de extrema relevância: a liberação da comunicação bilateral humana, sem a necessidade de proximidade física, mobilidade e conversa imediata e simultânea. (3)

No âmbito da saúde, o WhatsApp já é bem consolidado em diversas experiências no setor privado, como o uso em consultórios particulares e hospitais conveniados, e tem sido cada vez mais expandido no sistema único de saúde (SUS), sendo utilizado em inúmeros serviços da Rede de Atenção à Saúde (RAS). Nos últimos anos, inclusive, com a pandemia do COVID-19 e a necessidade de distanciamento, tem sido uma ferramenta de grande valia substituindo antigas formas de trabalho com eficácia e adequada às necessidades atuais. Para situações profissionais, há o WhatsApp Business que não está associado a uma pessoa física diretamente e apresenta especificidades em comparação ao WhatsApp comum como respostas rápidas, lista de pessoas para informes, mensagens automáticas em horários fora do expediente e pode ser conectado em mais de um computador. (7)

No contexto do WhatsApp na atenção básica, também há experiências e literaturas exitosas em diversos municípios brasileiros, com expressiva satisfação tanto pelos usuários quanto pelos profissionais de saúde (3) (4) (5). O uso do WhatsApp na APS pode facilitar o contato com a população adscrita, realizar informes administrativos, agendamento de consultas, auxiliar na

busca ativa e vigilância de pacientes que necessitam de um cuidado mais próximo, como portadores de doença crônica, contribuir na promoção de saúde como divulgação de informativos, grupos de saúde, eventos e também pode assessorar a resolução de demandas administrativas, que de acordo com estudos de demanda compõem cerca de 20% de toda demanda da APS, (como marcação de consultas, laudos médicos, renovação de receitas e análise de resultados de exames)

#### **Apresentação do OBJETIVO (s):**

- Relatar a implantação do whatsapp business como ferramenta de trabalho da Unidade de Saúde Olavo Barros, sediada no município de Catanduva - São Paulo, bem como suas dificuldades e seus benefícios na visão dos profissionais que tiveram contato.

Objetivos secundários:

- Divulgar a experiência do uso do WhatsApp Business como ferramenta para ampliação do acesso em uma unidade de saúde

- Auxiliar, com experiência, profissionais e gestores da saúde a conhecer e implantar o whatsapp em outras unidades.

#### **Apresentação da METODOLOGIA:**

Trata-se de um relato de experiência, de abordagem qualitativa, que traz sistematização de uma experiência vivida de setembro de 2022 a janeiro de 2023 dos profissionais de saúde da Unidade de Saúde da Família Olavo Barros (Monte Libano). A análise temática foi elaborada conforme os preceitos de Bardin. As categorias analíticas foram divididas em: Cenário e dificuldades vivenciadas antes da intervenção; Processo de implantação do WhatsApp Business;

#### **Cenário e dificuldades vivenciadas antes da intervenção**

A USF Monte Libano é composta de 2 recepcionistas, 1 enfermeira, 1 médico, 2 a 3 residentes (a depender do mês de estágio), 3 técnicas de enfermagem, 1 auxiliar de limpeza e 7 agentes comunitários. A primeira escuta ativa acontece por parte da recepção que acolhe o paciente por ordem de chegada, preenche seu motivo da vinda à unidade em uma planilha (quando o mesmo deseja passar em atendimento médico ou de enfermagem) e direciona os demais pacientes para os demais profissionais e serviços que a unidade de saúde disponibiliza. Estes profissionais além disso, apresentam diversas outras funções administrativas como agendamento de ambulância, preenchimento de filipetas de exames, acompanhar e-mail da unidade, entrar em contato com outros serviços da rede e atender o telefone fixo. Em momentos de maior fluxo, como às 7h e à 13h os recepcionistas por vezes demonstram-se sobrecarregados, pelo acúmulo de função. Devido a isso, pode ocasionar um maior tempo de espera até a resolução do problema do paciente e da posterior assistência dos demais profissionais.

Um outro ponto a ser expressado é a solicitação por parte da gestão municipal aos agentes comunitários de saúde que evitem utilizar seus whatsapps pessoais para comunicar o paciente.

Apesar da validade da solicitação, foi expressado uma dificuldade destes profissionais, pois, sem este meio de comunicação é necessário o uso do telefone mais frequentemente, o qual nem sempre é possível contactar o paciente por precisar ser no horário de serviço. Há também uma sobrecarga visto que 7 ACS e 2 recepcionistas utilizariam um único telefone fixo e comenta que a ida presencial até a casa para repasses pontuais atrapalharia suas demais funções, principalmente nos casos de domicílios distantes da unidade de saúde.

Por fim, médicos e enfermeiras também desejavam ampliar a forma de comunicação com o paciente, para orienta-los sobre atividades de vigilância, promoção de saúde como eventos, palestras e grupos e para melhor resolução de demandas administrativas e dúvidas mais pontuais.

### **Processo de implantação do WhatsApp Business**

A implantação do WhatsApp Business foi estruturada a partir do E-book “WhatsApp Para Centros de Saúde” do grupo Dexpertio, que orienta de forma prática a instalação. Além disso, foi consultado outras experiências exitosas e relatos positivos pesquisados na plataforma Google e Google Acadêmico. Inicialmente o WhatsApp Business foi instalado em um celular pessoal e posteriormente este aparelho foi doado à USF tendo, no momento, esta função como uso exclusivo e ficando no estabelecimento 24h, assim como os demais insumos ofertados pela SMS. O Ebook foi sintetizado pelo médico, residente e enfermeira e repassado à equipe através de reuniões de equipe que acontecem de forma horizontal e em espaço protegido para sanar as dúvidas e organizarem juntos o novo fluxograma.

A proposta de implantação também foi repassada a gestão da OSS responsável, os quais disponibilizaram uma reunião agendada com os principais gestores. Nesta reunião a ideia foi divulgada através de apresentação de slides com os principais benefícios, com as fontes de referência e mostrando união e interesse da equipe. Foi realizado ressalvas e sugestões, as quais foram acordadas pela equipe e implementadas no novo fluxo.

A instalação do WhatsApp Business foi feita de forma gradual e até o momento deste relato ainda não encontra-se totalmente finalizada. Foi sendo divulgado para os pacientes que estavam frequentando a unidade gradualmente. O número do Whats foi divulgado através de flipchart na recepção e pequenos panfletos e também na hora do acolhimento inicial a recepção perguntava se o paciente tinha acesso a esta forma de comunicação. Estes números eram incluídos em uma planilha a qual depois era transportada pelo app Google Contatos e sincronizada na agenda do celular (sem precisar adicionar um a um manualmente). No início houve um aumento de demanda dos profissionais (principalmente recepção) porém, posteriormente, demonstrou-se benéfica..

### **Apresentação do RESULTADO (s):**

Dentre os resultados percebidos podemos citar:

1 ) Visão geral do processo de trabalho:

- Forma gratuita de contato entre ambas as partes
- Grande parcela da população com acesso ao Whatsapp

- Mensagens com possibilidade de serem visualizadas a qualquer momento
- Maior respaldo da equipe e do paciente com as mensagens registradas
- Acesso a 4 computadores simultaneamente ao WhatsApp Business (implantados nos computadores da recepção, da enfermeira e do médico)
- Padronização na forma de contato entre a população e não mais utilização do whats pessoal
- Maior praticidade para encontrar o paciente por telefone e no domicílio principalmente para pacientes jovens, sexo masculino e em horário de serviço

#### 2 ) Visão do médico e da enfermeira:

- Melhora na busca ativa de pacientes faltosos
- Aviso sobre exames prontos. Orienta-se vir na unidade para buscar os exames normais com as técnicas de enfermagem ou agendar consulta para resultado de exames alterados
- Orientações de dúvidas mais pontuais
- Disponibilidade para acompanhamento de evolução de quadros que necessitam de reavaliação e que foi orientado a demora permitida por parte do médico.
- Maior facilidade de contato com o paciente
- Maior coordenação e vigilância por parte do médico e enfermeira das informações que estão sendo repassada pelos demais profissionais
- Melhora na promoção de saúde, divulgação de eventos e grupos e melhora na vigilância, com o uso de lista de pacientes e transmissões de mensagens automáticas.

#### 3 ) Visão das Técnicas de enfermagem:

- Busca ativa de pacientes com calendário vacinal atrasado
- Divulgação em saúde sobre datas de campanhas e lotes de vacinação
- Orientações sobre coleta de exames
- Orientações sobre curativo

#### 4) Visão dos Auxiliares administrativo:

- Orientar sobre agendamento de consultas e guias de encaminhamento
- Orientações sobre ambulância
- Remarcação de consultas
- Informações aos pacientes sobre horários de atendimento e eventos da unidade.
- Orientar sobre receitas, laudos e exames que estão prontos e disponíveis para retirada na unidade
- Maior facilidade de enviar recados coletivos (lista de transmissão)
- Mais facilidade de entrar em contato do que pelo telefone
- Menor lotação da recepção, principalmente em horários de fluxo
- Compartilhamento de informações de fluxo com a população através do STATUS como horários de pontos facultativos, horários de reunião e outros informes administrativos

#### 5 ) Visão dos ACS:

- Avisar sobre agendamento de consultas.

- Reforçar com antecedência de 24h sobre a consulta agendada
- Avisar sobre guias de encaminhamento
- Facilidade para contato, não necessitando ir na casa a todo o momento, principalmente em situações de pacientes rurais ou distante da unidade
- Menor necessidade de uso de carro da empresa ou de veículos particulares

#### Apresentação das CONSIDERAÇÕES FINAIS:

Conclui-se, portanto, que em um período de 3 meses houve melhoras significativas na percepção de todos os profissionais da equipe que contribuíram para uma forma de acesso adicional além do telefone e ida presencial. Houveram-se nestes 3 meses também diversos relatos expressados por mensagens de pacientes que agradeceram e gostaram desta nova forma de contato.

Acredita-se ainda que há muito mais potencial nesta ferramenta para ser utilizado, principalmente no quesito da vigilância de pacientes crônicos como: hipertensão e diabetes; acompanhamento das mulheres com citopatológico e mamografia atrasadas; cuidado das puericulturas e pré natais. Com o tempo e organização da agenda, haverá outros diversos benefícios para os profissionais e principalmente para a população.

#### Apresentação das REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. STARFIELD, Bárbara . Atenção primária: equilíbrio entre necessidade de saúde, serviços e tecnologia. Brasília : UNESCO: Ministério da Saúde, 726p., 2004
2. Desafios da atenção primária à saúde no Brasil / Marcelo Rodrigues Gonçalves.. [et al.]. – Porto Alegre : UFRGS, 2017.
3. Ladaga, F. M. ., Andrade, G. ., Sartori, A. C. ., & Yamaguchi, M. . (2018). WHATSAPP UMA FERRAMENTA EMERGENTE PARA A PROMOÇÃO DA SAÚDE. *ENCICLOPEDIA BIOSFERA*, 15(28). Recuperado de <https://conhecer.org.br/ojs/index.php/biosfera/article/view/488>
4. Unidades de saúde oferecem atendimento por app de mensagem em Sorocaba. G1 Sorocaba e Jundiaí, 12, de agosto de 2022. Disponível em: <https://www.google.com/url?sa=D&q=https://g1.globo.com/sp/sorocaba-jundiai/noticia/2022/08/12/unidades-de-saude-oferecem-atendimento-por-app-de-mensagem-em-sorocaba-vej...&ust=1673360160000000&usg=AOvVaw2XGcWDbhkdqa2VRH5rZeFg&hl=pt-BR>
5. Unidades de saúde têm novo canal de comunicação com a população. Diário Gaúcho, Porto Alegre, dia 20, de dezembro de 2021. Disponível em: <https://prefeitura.poa.br/sms/noticias/unidades-de-saude-tem-novo-canal-de-comunicacao-com-populacao>
6. Landsberg GAP, Savassi LCM, Sousa AB, Freitas JMR, Nascimento JLS, Azagra R. Análise de demanda em Medicina de Família no Brasil utilizando a Classificação Internacional de Atenção Primária. *Cien Saude Colet* 2012

7. Fabiano, C. (16 de 04 de 2021). <https://deskmanager.com.br/>. Acesso em 07 de 01 de 2023, disponível em Deskmanager: Disponível em: <<https://deskmanager.com.br/blog/beneficios-do-whatsapp-business>>