



Triagem Ambulatorial com Robô de Telepresença: A Experiência do Paciente durante a Pandemia de COVID-19 em um Hospital de Ensino de Alta Complexidade

Autores: Jéssica Helena da Silva¹; Daniele Abud Quagliano²; Juliana Marquezi Pereira³; Dorotéia Freitas⁴; Débora Raquel Benedita Terrabuio⁵

(1) Coordenadora de Área da Divisão de Gastroenterologia e Hepatologia Clínica; (2) Coordenadora de Área da Divisão de Transplantes de Fígado e Órgãos do Aparelho Digestivo; (3) Coordenadora de Enfermagem do Ambulatório de Hepatologia e Transplantes de Fígado; (4) Supervisora Administrativa do Ambulatório de Hepatologia e de Transplante de Fígado; (5) Coordenadora Clínica do Transplante de Fígado - Instituto Central do Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo – ICHC/HCFMUSP.

Nº Protocolo: 382

Eixo Temático: Gestão em Saúde

PALAVRAS CHAVE

Experiência do paciente; triagem ambulatorial; robô de telepresença.

INTRODUÇÃO

No contexto da pandemia de Covid-19, a alta probabilidade de contágio impulsionou estratégias de tecnologias digitais na área da saúde visando a assistência médica segura, diminuição do fluxo de pacientes nas instituições, além de possibilitar triagens e direcionamentos de forma rápida e eficaz de pacientes sintomáticos. Como componentes integrais da qualidade do cuidado, a experiência e a satisfação do paciente são imprescindíveis no processo de melhoria contínua, e diante das inovações e implementações tecnológicas na área da saúde, passam a ser ferramentas de extrema importância na avaliação do serviço prestado.

OBJETIVO

Com o objetivo de avaliar a experiência e a satisfação do paciente, propôs o presente estudo piloto.

MÉTODO

Estudo transversal, realizado com pacientes ambulatoriais que foram triados pela equipe de enfermagem, no período de Abril à Setembro/2020, através do robô de telepresença. Para a coleta de dados da experiência do paciente, foi utilizado um formulário padronizado composto por cinco questões, com escala de péssimo a excelente e o nível de satisfação mensurado pelo NPS (*Net Promoter Score*). O questionário foi aplicado pelos pesquisadores responsáveis.

RESULTADOS

Participaram do estudo 15 pacientes, 60% do sexo feminino e média de idade de 47 anos. Em relação à comunicação com a equipe de enfermagem através do robô, os pacientes relataram que a comunicação foi clara, objetiva, segura, não trouxe prejuízos à triagem inicial e se sentiram confortáveis com o atendimento realizado. Além disso, relataram que a utilização do robô como medida de segurança para evitar a contaminação por COVID-19 foi excelente.

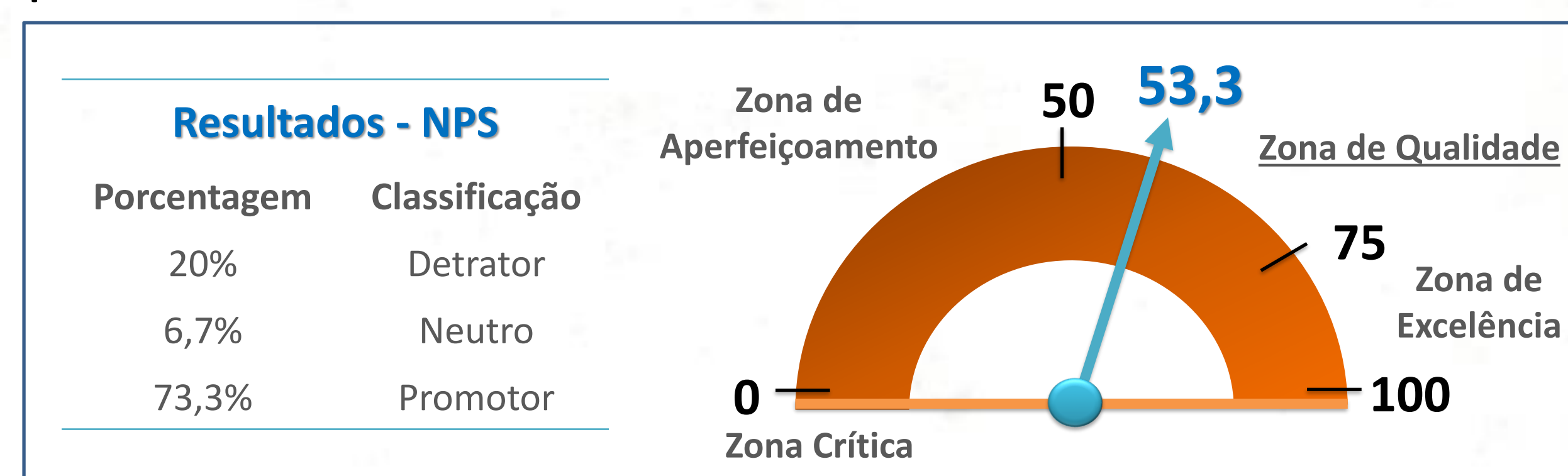


Figura 1: Resultado NPS

Todavia, pós pandemia, afirmaram que a utilização do robô não será necessária, pois consideram que o atendimento com contato físico é melhor, principalmente quando envolve pacientes idosos.

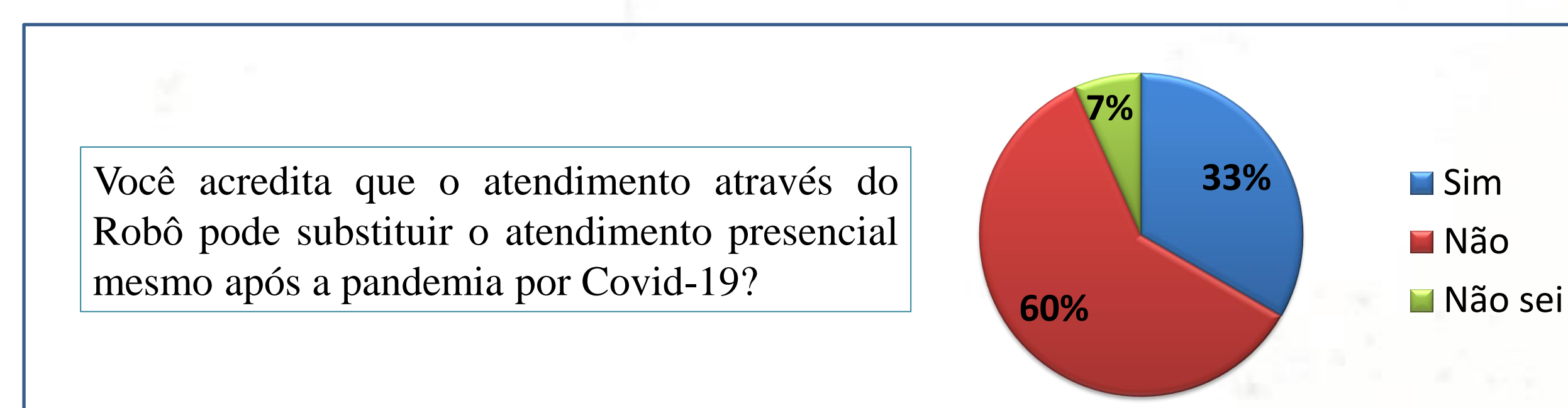


Figura 2: Questão 6 do questionário

CONCLUSÃO

Conclui-se que a experiência e satisfação do paciente estão atreladas ao atendimento individualizado e humanizado mesmo com a utilização de tecnologias.

REFERÊNCIAS

- DORIGAN, G. H.; OLIVEIRA, H. C.; GUIRARDELLO, E. B. FATORES PREDITORES DAS EXPERIÊNCIAS E DA SATISFAÇÃO DO PACIENTE EM UNIDADES MÉDICO-CIRÚRGICAS. *Texto contexto - enferm.* [online]. 2015, vol.24, n.4, pp.1003-1008.
- SANTOS, W.S., et al. REFLEXÕES ACERCA DO USO DA TELEMEDICINA NO BRASIL: OPORTUNIDADE OU AMEAÇA. *Rev. gest. sist. saúde*, São Paulo, 9(3), 433-453.
- ARAÚJO, A. D. I. R.; ARRUDA, L. S. N. de S. TELEATENDIMENTO COMO FERRAMENTA DE MONITORAMENTO DE CASOS SUSPEITOS E/OU CONFIRMADOS DE COVID-19. *Braz. J. of Develop.*, Curitiba, v. 6, n. 8, p.57807-57815. aug. 2020.