

USO DA TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E A EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO: REVISÃO INTEGRATIVA

Recebido em: 18/09/2023

Aceito em: 20/10/2023

DOI: 10.25110/arqsaude.v27i10.2023-022

Juarez Ferreira de Melo Filho¹
Laianny Luize Lima e Silva²
Francisco Braz Milanez Oliveira³
Caroline Jordana Azevedo dos Santos⁴
Alline Falconieri de Moura⁵
Antônia Regynara Moreira Rodrigues⁶
Jéssica Maria Silva Ribeiro⁷
Rodolfo Ritchelle Lima dos Santos⁸
José Carlos Vinícius Jansen de Paz⁹

RESUMO: Objetivo: Analisar na literatura a efetividade da teleconsulta no âmbito da Atenção Primária a Saúde. Metodologia: O presente estudo trata-se de uma revisão integrativa da literatura através de buscas de dados nacionais e internacionais a *US National Library of Medicine National Institutes of Health* (PubMed) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) do Centro Latino-Americano e do Caribe de Informação em Ciências da Saúde, sobre trabalhos publicados até 15 de maio de 2023. Estabeleceu-se a pergunta norteadora: “Qual a efetividade da teleconsulta na Atenção Primária?”. Resultados: As 11 publicações analisadas foram publicadas nos últimos cinco anos de 2018 a 2023 com delineamento de estudos Transversal e de Coorte Prospectivo multilocal. Foi possível identificar a satisfação dos pacientes e profissionais de saúde com a teleconsulta; os principais desafios, como a falta e a interoperabilidade de equipamentos e sistemas médicos, dificuldades organizacionais, aspectos legais e a falta de suporte aos pacientes que não tem recursos tecnológicos; e benefícios dessa ferramenta de gestão, que melhora a acessibilidade e gera mais tempo para a consulta presencial, diminuindo o fluxo de pacientes nas instalações de saúde. Conclusão: Este estudo mostra evidências de que teleconsultas foram benéficas durante a pandemia e é uma inovação tecnológica que gera

¹ Graduando em Enfermagem pelo Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA). E-mail: juarezfilho098@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-9585-376>

² Doutoranda em Enfermagem pela Universidade Federal do Piauí (UFPI). Universidade Federal do Ceará (UFC). E-mail: laiannyluizelimaesilva@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2553-6656>

³ Doutor em Medicina Tropical pela Fundação Oswaldo Cruz. Universidade Federal do Piauí (UFPI). E-mail: braz_cm@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3841-0104>

⁴ Especialista em Saúde da Família pela Universidade Federal do Maranhão (UFMA).

E-mail: caroljordana02@hotmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7453-509X>

⁵ Mestre em Saúde Materna e Infantil pela Universidade Federal do Ceará (UFC).

E-mail: alline.falconieri@yahoo.com.br ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-3159-0114>

⁶ Doutora em Cuidados Clínicos em Enfermagem e Saúde Universidade Estadual do Ceará (UECE).

E-mail: regynararodrigues@yahoo.com.br ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7495-2328>

⁷ Especialista em Nutrição Clínica, Funcional e Fitoterapia pelo Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UNIFACEMA).

E-mail: jessikmaria8@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2322-2071>

⁸ Mestre em Farmacologia pela Universidade Federal do Piauí (UFPI).

E-mail: rodolforitchelle@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0097-6030>

⁹ Graduando em Enfermagem pela Universidade Estadual do Maranhão (UEMA).

E-mail: jansenvinicius9@gmail.com ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-0003-8351>

resultados positivos dentro da APS, sendo uma estratégia que está se consolidando e representa uma possibilidade de maior contato com os pacientes e maior resolutividade das demandas da população sem desperdício de recursos.

PALAVRAS-CHAVE: Consulta Remota; Efetividade; Atenção Primária à Saúde.

USE OF TELECONSULTA IN PRIMARY CARE AND THE EFFECTIVENESS OF CARE: INTEGRATIVE REVIEW

ABSTRACT: Objective: To analyze in the literature the effectiveness of teleconsultation in Primary Health Care. Methodology: The present study is an integrative literature review through national and international data searches at the US National Library of Medicine National Institutes of Health (PubMed) and Virtual Health Library (VHL) of the Latin American and Caribbean Center on Health Sciences Information, on works published until May 15, 2023. The guiding question was established: "What is the effectiveness of teleconsultation in Primary Care?". Results: The 11 publications analyzed were published in the last five years from 2018 to 2023 with Cross-sectional and Prospective Cohort multi-site study design. It was possible to identify the satisfaction of patients and health professionals with teleconsultation; the main challenges, such as the lack and interoperability of medical equipment and systems, organizational difficulties, legal aspects and the lack of support for patients who do not have technological resources; and benefits of this management tool, which improves accessibility and generates more time for face-to-face consultation, reducing the flow of patients in health facilities. Conclusion: This study shows evidence that teleconsultations have been beneficial during the pandemic and is a technological innovation that generates positive results within PHC, being a strategy that is being consolidated and represents a possibility of greater contact with patients and greater resolutivity of the population's demands without wasting resources.

KEYWORDS: Remote Consultation; Effectiveness; Primary Health Care.

USO DE LA TELECONSULTACIÓN EN ATENCIÓN PRIMARIA Y EFICACIA EN LA ATENCIÓN: UNA REVISIÓN INTEGRADORA

RESUMEN: Objetivo: Analizar en la literatura la efectividad de la teleconsulta en Atención Primaria de Salud. Metodología: El presente estudio es una revisión bibliográfica integradora a través de búsquedas de datos nacionales e internacionales en la Biblioteca Nacional de Medicina de los Institutos Nacionales de Salud de los Estados Unidos (PubMed) y en la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) del Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud, sobre trabajos publicados hasta el 15 de mayo de 2023. Se estableció la pregunta guía: "¿Cuál es la efectividad de la teleconsulta en Atención Primaria?". Resultados: Las 11 publicaciones analizadas fueron publicadas en los últimos cinco años de 2018 a 2023 con diseño de estudio transversal y prospectivo de cohorte multisitio. Se pudo identificar la satisfacción de pacientes y profesionales de la salud con la teleconsulta; los principales desafíos, como la falta e interoperabilidad de equipos y sistemas médicos, dificultades organizativas, aspectos legales y la falta de apoyo a pacientes que no cuentan con recursos tecnológicos; y beneficios de esta herramienta de gestión, que mejora la accesibilidad y genera más tiempo para la consulta presencial, reduciendo el flujo de pacientes en los establecimientos de salud. Conclusión: Este estudio muestra evidencias de que las teleconsultas han sido beneficiosas durante la pandemia y es una innovación tecnológica que genera resultados positivos dentro de la APS, siendo una estrategia que se está

consolidando y representa una posibilidad de mayor contacto con los pacientes y mayor resolutivez de las demandas de la población sin desperdiciar recursos.

PALABRAS CLAVE: Consulta Remota; Efectividad; Atención Primaria de Salud.

1. INTRODUÇÃO

Atenção Primária à Saúde (APS) se destaca dentro os níveis de atenção do Sistema Único de Saúde (SUS) por ser a porta de entrada e o primeiro encontro do paciente com o sistema de saúde, sendo ela quem coordena o cuidado, organiza os serviços disponibilizados e realiza encaminhamentos (BECKER; HEIDEMANN, 2020). Como forma de consolidar a APS, tem-se a Estratégia Saúde da Família (ESF), que tem como objetivo aumentar a resolutivez e causar impacto na saúde coletiva das pessoas (BRASIL, 2017).

Na atualidade existem muitos conceitos, políticas e programas que envolvem a atenção primária e auxiliam os profissionais da saúde que atuam na área e solucionarem os problemas de saúde da população. Neste aspecto, é importante que os profissionais busquem o letramento ou health literacy dentro da atenção primária, que significa ter conhecimento para apoiar a tomada de decisões, principalmente sobre estratégias recentes, como é o caso das teleconsultas, para melhor atender e entender as demandas da população (RIBAS; ARAÚJO, 2021).

Atualmente, o mundo vem passando por diversas mudanças sociais, culturais e tecnológicas, estamos vivendo na era da informação, da globalização e da conexão (OLIVEIRA et al., 2023). Assim, a teleconsulta também denominada de consulta remota ou telessaúde, diz respeito a interações que ocorrem entre um profissional e um paciente tendo como objetivo principal promover e garantir aconselhamento terapêutico e diagnóstico por meios tecnológicos. Além disso permite reduzir as filas de esperas e garantir que os serviços de saúde operem regularmente sem sobrecargas, sendo considerado uma estratégia segura e flexível (OPAS, 2019).

No Brasil, a telessaúde é reconhecida oficialmente desde a promulgação do decreto nº 9.795/2019 feita pelo Ministério da Saúde, criando o Departamento de Saúde Digital com o intuito de expandir e melhorar a rede de serviços de saúde da Atenção Primária, principalmente através das teleconsultas (BRASIL, 2019).

Desta forma, este estudo justifica-se devido a necessidade de se compreender mais sobre a atenção primária e a efetividade das teleconsultas, visto que a atenção primária é

a porta de entrada de acesso da população a todos os serviços de saúde. Neste sentido, a relevância do trabalho foi destacar a importância das teleconsultas para atender as demandas da população e apresentar sua efetividade, evidenciando os benefícios de implantação de teleconsultas na APS.

Diante desse contexto, o estudo tem como questão norteadora: “Qual a efetividade da teleconsulta na Atenção Primária?” para tal, tendo como objetivo analisar na literatura a efetividade da teleconsulta no âmbito da Atenção Primária a Saúde.

2. MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, descritivo, exploratório de abordagem qualitativa dos dados. Uma revisão integrativa eficaz pode fornecer informações importantes sobre o estado atual da pesquisa sobre um tópico e pode recomendar futuras direções de pesquisa.

Uma revisão integrativa é principalmente uma ferramenta de redirecionamento por meio da síntese de conhecimentos de diferentes comunidades de prática. A revisão integrativa desempenha, assim, uma função crítica no campo da gestão, construindo pontes entre as comunidades de prática no campo e revelando conexões com outras disciplinas relacionadas. Como tal, pode fornecer uma amplitude de visão além de outros veículos de síntese (CRONIN; GEORGE, 2020). Está estruturada nas seguintes etapas: 1) identificação do tema e seleção da questão de pesquisa; 2) estabelecimento de critérios de inclusão e exclusão; 3) Identificação dos estudos pré-selecionados e selecionados; 4) Categorização dos estudos selecionados; 5) Análise e interpretação dos resultados e, 6) apresentação da revisão/síntese do conhecimento (BOTELHO; CUNHA; MACEDO, 2011).

A partir da temática geral “USO DA TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA E A EFETIVIDADE NO ATENDIMENTO: revisão integrativa” foi determinada como questão norteadora: “Qual a efetividade da teleconsulta na Atenção Primária?”.

As bases utilizadas para a coleta de dados foram a PubMed da National Library of Medicine e a Biblioteca Virtual da Saúde (BVS), coordenada pela Biblioteca Regional de Medicina (BIREME) e composta de bases de dados bibliográficas produzidas pela Rede BVS, como LILACS, Medline e outros tipos de fontes de informação.

Os critérios de inclusão estabelecidos foram os estudos relacionados à efetividade das teleconsultas na Atenção Primária de Saúde, completos, publicados nos últimos cinco anos, de janeiro de 2018 a abril de 2023, nos idiomas inglês, espanhol e português. As referências dos artigos incluídos foram rastreadas manualmente para artigos com potencial para inclusão no presente estudo.

Foram excluídos textos publicados antes de 2018, protocolos de revisão sistemática ou metanálise, editoriais, opiniões de especialistas, artigos cujo texto completo não foi encontrado e textos cujas consultas eletrônicas não foram realizadas no âmbito da atenção primária. A estratégia de busca está descrita no Quadro 1.

Quadro 1. Bases de dados e estratégias de busca.

BASES DE DADOS	ESTRATÉGIA DE BUSCA
BVS	(Pacientes) OR (Patients) OR (Pacientes) AND (Consulta Remota) OR (Remote Consultation) OR (Consulta Remota) AND (Atenção Primária à Saúde) OR (Primary Health Care) OR (Atención Primaria de Salud)
PubMed	(Patients) AND (Remote Consultation) AND (Primary Health Care)

Fonte: Os autores, 2023.

Utilizou-se o acrônimo *Population, Concept e Context* (PCC), sendo P para população (Pacientes), C para conceito (Teleconsultas) e C para contexto (Atenção Primária de Saúde).

Para a localização dos estudos relevantes, que respondessem à pergunta de pesquisa, utilizou-se de descritores indexados e não indexados (palavras-chave) nos idiomas português e inglês. Os descritores foram obtidos a partir do Medical Subject Headings (MESH), dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) como mostra o Quadro 2.

Consultou-se por meio de descritores e palavras-chave as bases de dados PubMed da National Library of Medicine e a BVS (Biblioteca Virtual da Saúde), coordenada pela BIREME.

Quadro 2 – Elementos da estratégia PICO, descritores e palavras-chave utilizados – Caxias, MA, Brasil, 2023.

Elementos		Mesh	DeCS	Palavras-chave
P	“Paciente”	“Patients”	“Patients” “Pacientes” “Pacientes”	“Patients” “Pacientes” “Pacientes”
I	“Teleconsulta”	“Remote Consultation”	“Teleconsultation” “Teleconsultations”	“Teleconsulta” “Teleconsulta” “Remota”

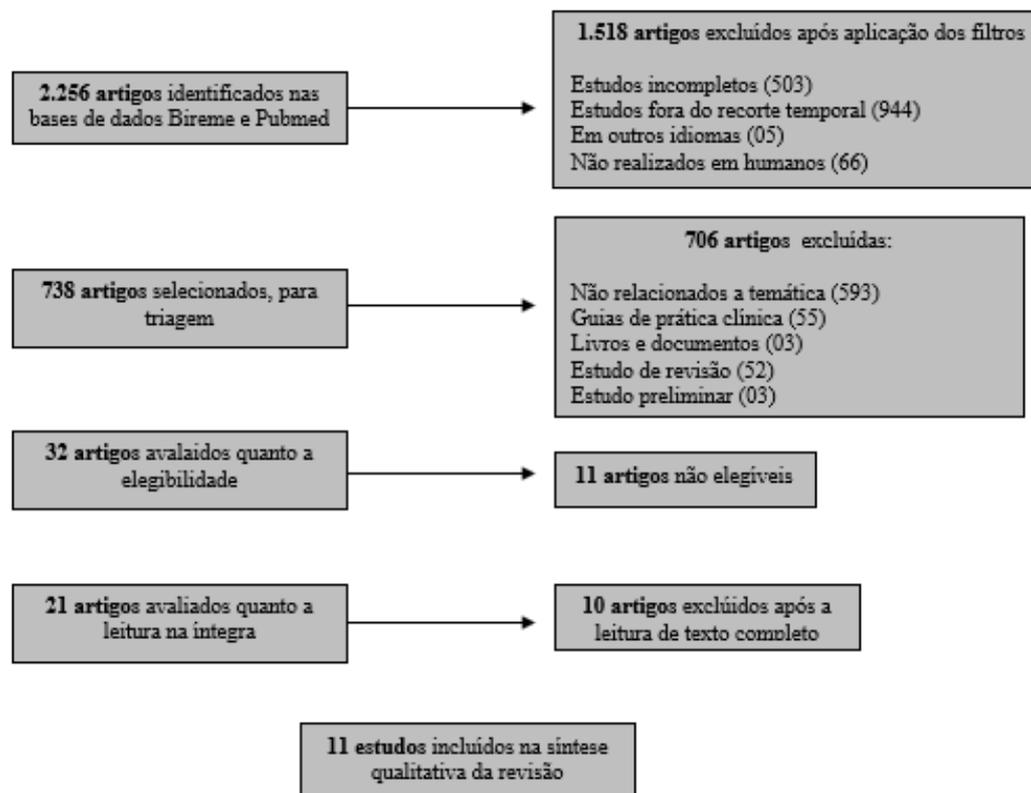
Co	“Atenção Primária”	“Acesso à Atenção Primária”	“Acceso a Atención Primaria”	“Acesso a Atención Primária”
----	--------------------	-----------------------------	------------------------------	------------------------------

Fonte: Descritores, Títulos e Palavras-chaves.

O booleano utilizado entre termos do mesmo elemento foi “OR” e entre elementos da estratégia foi o booleano “AND”. Além disso, foi realizada busca livre nas bases de dados selecionadas. A Figura 1 mostra o fluxograma do processo de seleção dos artigos nas bases de dados consultadas. Ao final 11 artigos atenderam a questão norteadora e foram adicionados ao estudo.

O fluxograma segundo o PRISMA (TRICCO *et al.*, 2018) dos estudos pode ser visualizado conforme apresentado na Figura 1.

Figura 1 – Publicações disponíveis no período de 2018 a 2023, de acordo com os descritores e as bases de dados. Seleção dos artigos nas bases de dados Bireme e PubMed.



Fonte: De autoria própria (2023).

A busca foi realizada por meio de descritores controlados do *Medical Subject Headings* (MeSH) e dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS). Para seleção dos artigos, foram analisadas as palavras contidas nos títulos, resumos e descritores. Os estudos selecionados que respondiam à questão norteadora desta revisão foram lidos na íntegra.

Os descritores foram combinados de diferentes maneiras, objetivando ampliar as buscas. Ressalta-se que as variações terminológicas nos diferentes idiomas bem como os sinônimos foram utilizadas na pesquisa sensibilizada, com o uso dos operadores booleanos AND, para ocorrência simultânea de assuntos, e OR, para ocorrência de seus respectivos sinônimos.

Dessa forma, identificaram-se 2256 artigos como busca geral nas duas bases de dados. A metodologia *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analysis* (PRISMA) (TRICCO *et al.*, 2018), foi adotada para sistematizar o processo de inclusão e exclusão dos estudos. Os dados extraídos dos artigos foram país da realização do estudo ou da instituição do primeiro autor, desenho do estudo, e os dados referentes aos principais resultados dos artigos pesquisados. Os dados dos artigos foram extraídos e inseridos em uma tabela no programa *Microsoft Excel*® versão 2019.

3. RESULTADOS

Foram identificados 2256 estudos nas bases de dados, dos quais 1518 foram excluídos antes da triagem. Com base no título e resumo, 32 estudos foram avaliados e 21 estudos seguiram por elegibilidade para etapa de leitura do texto completo. Para essa revisão 11 estudos foram incluídos. A principal razão para todas as exclusões foi a não resposta do artigo à pergunta da pesquisa.

A Tabela 1 mostra a caracterização dos estudos analisados. Com relação abordagem do estudo houve prevalência de estudos quantitativos (72,7%); no qual o Brasil foi o país com maior número de publicações (27,3%), seguido de Israel (18,2%) e Espanha (18,2%). Quanto ao ano de publicação, houve prevalência de estudos publicados em 2021 e 2022, com 27,3% cada. Os periódicos com maior número de publicações incluídas foram Plos One (18,2%) e Journal of Medical Internet Research (18,2%). Com relação ao delineamento de pesquisa, houve prevalência de estudos transversais (90,9%).

Tabela 1. Caracterização dos estudos analisados acerca da efetividade das teleconsultas na atenção primária. (N=11).

Variável	N	%
Base de dados		
BVS	4	36,4
PUBMED	7	63,6
Abordagem do estudo		
Quantitativo	8	72,7
Qualitativo	3	27,3
País		
Polônia	1	9,1

Brasil	3	27,3
Escócia	1	9,1
Israel	2	18,2
Espanha	2	18,2
França	1	9,1
Inglaterra	1	9,1
Ano		
2018	1	9,1
2019	2	18,2
2020	2	18,2
2021	3	27,3
2022	3	27,3
Idioma		
Inglês	9	81,8
Português	1	9,1
Espanhol	1	9,1
Periódico		
Plos One	2	18,2
Brazilian Oral Research	1	9,1
Ciência & Saúde Coletiva	1	9,1
British Journal of General Practice	1	9,1
BMC Primary Care	1	9,1
Journal of Medical Internet Research	2	18,2
ScienceDirect	1	9,1
BMC Health Services Research	1	9,1
Medicina de Família SEMERGEN	1	9,1
Delineamento		
Estudo Transversal	10	90,9
Estudo de Coorte Prospectivo multilocal	1	9,1

Fonte: Os autores, 2023.

Os estudos mostram que a teleconsulta é um recurso útil para melhorar a acessibilidade e gerar mais tempo para a consulta presencial, uma vez que, diminui o fluxo de pacientes nas instalações de saúde, sendo uma solução viável para evitar a sobrecarga do sistema (BALLESTEROS et al., 2018; CARDOZO et al., 2022; SEGUÍ et al., 2020)

Os principais resultados podem ser observados no Quadro 3, esses estudos destacam os benefícios da teleconsulta e telessaúde na atenção primária à saúde, incluindo alta satisfação dos pacientes (BALLESTEROS et al., 2018; CHUDNER; DRACH-ZAHAV; KARKABI, 2019; DONAGHY et al., 2019; FALGARONE et al., 2022; KLUDACZ- ALESSANDRI et al., 2019; NIJHOF et al., 2021), capacidade de resolução de diagnósticos (CARDOZO et al., 2022; DE ARAÚJO et al., 2020; SEGUÍ et al., 2020) e suporte aos profissionais de saúde durante a pandemia de COVID-19 (DA SILVA et al., 2021; KAUFMAN-SHRIQUI et al., 2022).

Quadro 3. Síntese dos artigos selecionados conforme ano de publicação, autoria, objetivos, tipo de estudo, participantes, intervenção utilizada e desfechos. (N=11).

Autores/ Ano	Objetivo	Perfil amostral/Participantes	Intervenção	Desfecho
Kludacz-Alessandri <i>et al.</i> (2019)	Estudar a satisfação dos pacientes com a teleconsulta na atenção primária e o impacto das teleconsultas na comunicação clínico geral-paciente durante a pandemia de Covid-19 na Polônia.	Os entrevistados foram principalmente mulheres (56%) e a média de idade dos pacientes estudados foi de 55 anos.	Todos os pacientes foram entrevistados por meio do método de entrevista telefônica assistida por computador. As entrevistas foram realizadas durante quatro dias nos meses de fevereiro e março de 2021 e levaram em média 20 minutos para completar uma pesquisa.	Os resultados sugerem que a qualidade das teleconsultas não é inferior à qualidade da consulta durante uma visita presencial. Os pacientes indicaram um alto nível de satisfação em relação à comunicação com seu clínico geral durante a teleconsulta. Também se identificou que a qualidade técnica e a sensação de conforto durante a teleconsulta impactam positivamente na qualidade da comunicação.
Cardozo <i>et al.</i> (2022)	Descrever o telediagnóstico de lesões bucais por meio de um programa de telessaúde oferecido no Estado do Paraná, sul do Brasil	A amostra foi composta por dados de todas as teleconsultas em medicina bucal realizadas consecutivamente entre janeiro de 2015 e novembro de 2019 no Estado do Paraná por meio da plataforma do programa <i>Telessaúde Brasil Redes de telessaúde</i>	Para implementar as teleconsultas, todos os coordenadores-dentistas das 22 regionais de saúde do Paraná foram capacitados para se cadastrar e utilizar a plataforma com o compromisso de repassar informações aos cirurgiões-dentistas de suas redes municipais de saúde. As instruções de uso foram transmitidas e reforçadas em quatro atividades por videoconferência, com duração aproximada de 1h cada.	As informações enviadas foram suficientes para o raciocínio diagnóstico em 125 (77,16%) solicitações. O especialista considerou 78 casos (48,1%) como resolvidos na atenção primária. Entre os entrevistados (45,7%), os médicos dentistas consideraram que a teleconsulta “atendeu totalmente” às suas necessidades em 92% dos pedidos. .
Da Silva <i>et al.</i> (2021)	Apresentar as ações realizadas por um serviço nacional de telessaúde no Brasil, tanto no suporte aos profissionais de saúde da Atenção Primária à Saúde quanto a pacientes.	Foram realizadas 24.699 consultorias telefônicas pelo canal 0800. A formação dos solicitantes em sua maioria era medicina (62,5%), seguidos por enfermagem (36,9%).	Por meio do banco de dados de teleconsultorias, foi realizada a análise descritiva do perfil dos profissionais de saúde solicitantes dessas teleconsultorias para dúvidas relacionadas à Covid-19. Somado a isso, os temas das teleconsultorias foram classificados em básicos ou avançados.	Houve aumento de 76,8% da demanda de teleconsultorias telefônicas no período avaliado em comparação com o mesmo período em 2019, sendo 28,8% dessa demanda total decorrente de dúvidas relacionada à Covid-19. A pandemia por Covid-19 demandou rápida resposta com a organização de materiais sobre a doença, uma nova equipe para execução das atividades de

				telemonitoramento e teleconsultas, além da elaboração de um manual para teleconsultas na Atenção Primária à Saúde.
De Araújo <i>et al.</i> (2020)	Determinar se a teleoftalmologia pode ajudar os médicos na avaliação e tratamento das condições oculares.	8.142 pacientes. Pacientes com mais de 7 anos de idade eram elegíveis para o TeleOftalmo. A idade	A capacidade resolutiva do TeleOftalmo, estratégia implementada no sistema público de saúde do sul do Brasil foi avaliada. A capacidade de resolução foi definida como a capacidade de atender	No geral, 8.142 pacientes tiveram um relatório tele-ocular emitido no período do estudo. A capacidade de resolução foi alcançada em 5.748 (70,6%) pacientes. Com o suporte da telemedicina, os médicos de cuidados primários resolveram mais de dois terços das

Fonte: Os autores, 2023.

4. DISCUSSÃO

Os últimos anos houve um aumento da implementação da teleconsulta no campo da saúde, sendo utilizada como uma estratégia complementar nos serviços de atenção e tendo desempenhado um importante papel durante a pandemia de COVID-19 (FALGARONE *et al.*, 2022). Segundo Cardozo *et al.* (2022) a teleconsulta apresenta muitos benefícios, entre eles o fato de utilizar de múltiplos recursos tecnológicos, permite encurtar as distâncias entre profissionais e pacientes de áreas geográficas mais distantes, bem como, aproximar os profissionais de diferentes localidades para atuarem em conjunto.

Desta forma, a teleconsulta tem se mostrado como uma estratégia promissora, que não substitui o atendimento presencial, mas, que consegue ser eficiente e resolutiva dentre as possibilidades a serem desenvolvidas e exploradas por ela (SILVA *et al.*, 2021). Nesse sentido, no estudo de Kludacz-Alessandri *et al.* (2021) a teleconsulta foi classificada pela maioria dos pacientes como satisfatória, sendo considerada um ambiente com escuta ativa permitindo que o atendimento pudesse acontecer de forma tranquila, confortável e que todas as queixas e preocupações foram sanadas.

Para os profissionais a teleconsulta possibilita reduzir as demandas de atendimentos e as longas filas de esperas, promove acessibilidade na atenção primária, garante um melhor gerenciamento do tempo de atendimento nas consultas e realizar o acompanhamento direcionado de cada paciente, tendo em vista, que as teleconsultas são registradas o que permite verificar a constância da avaliação clínica e evolução dos casos (BALLESTEROS *et al.*, 2018).

Conforme Araujo *et al.* (2020) a teleconsulta é uma estratégia que permite realizar uma triagem e identificação mais precisa dos pacientes para direcioná-los a outros serviços especializados, mantendo o gerenciamento dos cuidados primários, mas estabelecendo a troca de informações em diferentes níveis da rede de atenção à saúde. Vale ressaltar que a teleconsulta também pode ser usada para disseminar informações em saúde, tais como orientações de promoção e prevenção, também pode ser usada para realizar determinados procedimentos administrativos (SEGUI *et al.*, 2020; NIJHOF *et al.*, 2021; CHUDNER; DRACH-ZAHAVY; KARKABI, 2019).

De forma geral, dentre os benefícios da teleconsulta para os pacientes e profissionais destacou-se o tempo e o custo, o uso de plataformas e atendimentos por meio de vídeo conferências e telefonemas foi considerado como uma estratégia efetiva entre ambos (KAUFMAN-SHRIQUI *et al.*, 2022; CARDOZO *et al.*, 2022).

Em relação aos pacientes a teleconsulta foi considerada uma estratégia efetiva, pois além de reduzir o tempo de espera, houve uma redução com gastos de deslocamentos para a unidade, bem como permitia a resolução de dúvidas e atualização receitas de maneira rápida e prática (KLUDACZ-ALESSANDRI *et al.*, 2021; BALLESTEROS *et al.*, 2018). Para os profissionais a técnica foi considerada bem-sucedida, assegurando confiança e privacidade das informações, fortalecimento do vínculo com o paciente, e ainda oferece vantagens, pois é um meio de comunicação rápido, fácil e com um custo mínimo. além disso foi considerada essencial para uma implementação generalizada (DONAGHY *et al.*, 2019; KAUFMAN-SHRIQUI *et al.*, 2022; NIJHOF *et al.*, 2021).

A pandemia de COVID-19 contribuiu de forma significativa para o aumento rápido no número de teleconsultas e reestruturação dos dispositivos de telessaúde pré-existentes no mundo todo, sendo o telefone e as plataformas online os principais métodos de contato utilizados nesse período (FALGARONE *et al.*, 2022; KAUFMAN-SHRIQUI *et al.*, 2022; KLUDACZ-

ALESSANDRI *et al.*, 2021). De acordo com Silva *et al.* (2021), esse cenário exigiu uma modificação e geração de serviços de telemonitoramento, como também a criação de um manual para teleconsulta da Atenção Primária à Saúde.

Entre as vantagens da telemedicina, se destaca o fato de os pacientes não precisarem sair de casa e se expor ao vírus (KLUDACZ-ALESSANDRI *et al.*, 2021). Corroborando, Kaufman-Shriqui *et al.* (2022) afirmam que a teleconsulta permite cuidados contínuos e o monitoramento de sintomas em tempo real garantindo a segurança necessária tanto do profissional de saúde como do paciente, além disso, com ela é possível atender populações que vivem em regiões remotas ou que estão confinadas ao leito.

No Brasil, o cuidado mais realizado durante as teleconsultas na pandemia foi o esclarecimento de dúvidas relacionadas a caso suspeito, isolamento, uso de equipamento de proteção individual, testagem diagnóstica e tratamento das infecções por COVID-19 (SILVA *et al.*, 2021). Já fora do país, a prescrição de antibióticos, exames de sangue, encaminhamentos a um especialista e para exames de imagem foram as práticas mais realizadas com o auxílio da telemedicina (KAUFMAN-SHRIQUI *et al.*, 2022). Com o bloqueio causado pela pandemia e a maior dificuldade em acessar os serviços de saúde, o atendimento por teleconsulta foi bem aceito pelos pacientes, trazendo um alto nível de satisfação, não demonstrando muitas diferenças quando comparado com o atendimento presencial (KLUDACZ-ALESSANDRI *et al.*, 2021).

Quanto as principais barreiras e dificuldades para a implantação das teleconsultas na atenção primária a Saúde (APS) deve-se mencionar: a falta de uma cultura de compartilhamento de informações tanto por profissionais quanto por dificuldades dos sistemas operacionais desenvolvidos, os aspectos legais e normativos, a ineficiência administrativa (SILVA *et al.*, 2021); falta de suporte aos pacientes que não tem recursos tecnológicos, dificuldade de acesso a internet e outras tecnologias, onde sabe-se que uma internet de qualidade é fundamental a realização das teleconsultas (KLUDACZ-ALESSANDRI *et al.*, 2021).

Dentro da Atenção Primária há a atuação de diversas categorias profissionais, neste sentido, Cardozo *et al.* (2021) afirmam que é necessário aumentar a participação de cirurgiões dentistas em programas de teleconsultas e melhorar a qualidade das informações clínicas fornecidas, para assim, quebrar barreiras na implantação de programas e melhorar o uso das plataformas. Outro obstáculo que merece destaque é a interoperabilidade de equipamentos e sistemas médicos, pois como já foram

mencionados, os sistemas podem não conseguir trocar informações necessárias, tornando difícil o gerenciamento de consultas e a manutenção de registros dos pacientes (ARAÚJO *et al.*, 2020). A falta de equipamentos de qualidade, dificuldades organizacionais, falta de infraestrutura e qualidade técnica também representam obstáculos a serem superados (KAUFMAN-SHRIQUI *et al.*, 2022).

Além disso, deve-se frisar que uma parte da população não possui computadores e outros aparelhos eletrônicos e há ainda, os custos operacionais para a implantação das teleconsultas, onde nem todos os países podem achar viável (CHUDNER; DRACH-ZAHAVY; KARKABI, 2019). Há também barreiras relacionadas exclusivamente aos pacientes como idade, grau de escolaridade, e o fato de que alguns pacientes realizam teleconsultas em nome de outras pessoas, ocasionando riscos já que os profissionais não tem acesso real ao caso do paciente; barreiras relacionadas aos profissionais (falta de treinamento, falta de ética e outros); e barreiras relacionadas a funcionários e programadores (FALGARONE *et al.*, 2022; NIJHOF *et al.*, 2021).

Por fim, torna-se claro que a demanda de teleconsultas dentro da Atenção Primária a Saúde deve aumentar em todo o mundo, porém, é importante mencionar que há necessidade de melhorar a infraestrutura técnica, onde assuntos sensíveis tendem a continuar sendo abordados de forma presencial. Neste ponto, é importante que os profissionais sejam éticos e se importem com as relações interpessoais com os clientes, evitando assim, conflitos éticos ou assistenciais. Dessa forma, as instituições de saúde e governo têm buscado formas de aprimoramento dos serviços oferecidos nas teleconsultas e resolução dos problemas que estão sendo encontrados (DONAGHY *et al.*, 2019; BALLESTEROS *et al.*, 2018; SEGUI *et al.*, 2020).

5. CONCLUSÃO

A atenção Primária a Saúde é a porta de entrada para a população ter acesso aos serviços de saúde, neste aspecto, as teleconsultas tem um bom custo-benefício, sendo importantes para evitar gastos e encaminhamentos para especialistas de forma desnecessária, gerar praticidade e conforto para os pacientes e além de evitar contato direto no período em que a pandemia de COVID 19 assolou a população.

Os resultados desta Revisão Integrativa mostram evidências que as teleconsultas foram benéficas durante a pandemia e é uma inovação tecnológica que gera resultados positivos dentro da APS, sendo uma estratégia que está se consolidando e representa uma

possibilidade de maior contato com os pacientes e maior resolutividade das demandas da população sem desperdício de recursos.

Os resultados podem auxiliar o meio acadêmico e a sociedade como um todo, a buscar atualizações em relação aos serviços de saúde, estimulando os governantes a implantar diferentes tecnologias nos municípios, além de colaborar para aumentar os conhecimentos das pessoas sobre a telessaúde e acabar com preconceitos ligados ao assunto. Para futuras pesquisas, sugere-se efetuar estudos de campo, que validem que a teleconsulta promove um atendimento viável, e que pode ser de qualidade, seguro e eficaz.

As limitações desse estudo residem na pequena quantidade de artigos científicos livres de vieses de pesquisa ou com espaço amostral reduzido, o que compromete a generalização dos dados, além do fato de que a maior parte das investigações se concentra apenas no período da pandemia de covid 19. Por fim, recomendam-se mais estudos com metodologia de revisão de escopo sobre a efetividade das teleconsultas devem ser realizadas.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, A. L. *et al.* The use of telemedicine to support Brazilian primary care physicians in managing eye conditions: The TeleOftalmo Project. **PLoS ONE**, v. 15, n. 4, 2020.

BALLESTEROS, F. *et al.* La consulta no presencial como herramienta de mejora de la consulta a demanda en atención primaria. **SEMERGEN**, v. 44, n. 7, p. 458-462, 2018.

BECKER, R. M.; HEIDEMANN, I. T. S. B. Promoção da saúde no cuidado às pessoas com doença crônica não transmissível: revisão integrativa. **Texto & Contexto Enferm.**, v. 29, p. 1-18, 2020.

BMC Health Serv Res, v. 21, 2021.

BRASIL. Decreto nº 9.795, de 17 de maio de 2019. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Saúde e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 maio 2019.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436**, de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica, estabelecendo a revisão de diretrizes para a organização da Atenção Básica, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017.

CARDOZO, I. *et al.* Telehealth in Oral Medicine: report of an experience from public health care in a southern Brazilian state. **Braz. Oral Res.**, v. 36, 2022.

CHUDNER, I.; DRACH-ZAHAVY, A.; KARKABI, K. Choosing Video Instead of In-Clinic Consultations in Primary Care in Israel: Discrete Choice Experiment Among Key Stakeholders—Patients, Primary Care Physicians, and Policy Makers. **Value in Health**, v. 22, n. 10, p. 1187-1196, 2019.

Ciência & Saúde Coletiva, v. 26, n. 6, p. 2149-2157, 2021.

DONAGHY, E. *et al.* Acceptability, benefits, and challenges of video consulting: a qualitative study in primary care. **Br J Gen Pract**, v. 69, n. 686, p. e586-e594, 2019.

FALGARONE, G. *et al.* A Teleconsultation Device, Consult Station, for Remote Primary Care: Multisite Prospective Cohort Study. **J Med Internet Res**, v. 24, n. 5, 2022.

KAUFMAN-SHRIQUI, V. *et al.* Opportunities and challenges in delivering remote primary care during the Coronavirus outbreak. **BMC Prim Care**, v. 23, n. 1, 2022.

KLUDACZ-ALESSANDRI, M. *et al.* The impact of medical teleconsultations on general practitioner-patient communication during COVID- 19: A case study from Poland. **PLoS ONE**, v. 16, n.7, p. 1-14, 2021.

MUNN, Z. *et al.* Systematic review or scoping review? Guidance for authors when choosing between a systematic or scoping review approach. **Bmc Medical Research Methodology**, [S.L.], v. 18, n. 1, p. 143, 19 nov. 2018. Springer Science and Business Media LLC. <http://dx.doi.org/10.1186/s12874-018-0611-x>.

NIJHOF, D *et al.* Examining GP online consultation in a primary care setting in east midlands, UK.

OLIVEIRA, F. B, M. *et al.* Teleconsulta de Enfermagem: desenvolvimento de plataforma para atendimento de casos de covid-19. **Arquivos de Ciências da Saúde da Unipar**, v. 27, n. 2, p. 931- 947, 2023.

ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DE SAÚDE. **Teleconsulta durante uma pandemia**. OPAS. 2019. Disponível: <https://www3.paho.org/ish/images/docs/covid-19-teleconsultas-pt.pdf>. Acesso em 03 de maio 2023.

PETERS, M. D. J. *et al.* Guidance for conducting systematic scoping reviews. **International Journal Of Evidence-Based Healthcare**, v. 13, n. 3, p. 141-146, set. 2015.

RIBAS, K. H.; ARAÚJO, A. H. I. M. de. The importance of Health Literacy in Primary Care: integrative literature review. **Research, Society and Development**, [S. l.], v. 10, n. 16, 2021.

SEGUÍ, F. L. *et al.* Teleconsultation Between Patients and Health Care Professionals in the Catalan Primary Care Service: Message Annotation Analysis in a Retrospective Cross-Sectional Study. **J Med Internet Res**, v. 22, n. 9, 2020.

SILVA, R. S. *et al.* O Papel da Telessaúde na Pandemia Covid-19: Uma Experiência Brasileira.

TRICCO, A. C. *et al.* PRISMA extension for scoping reviews (PRISMA-ScR): checklist and explanation. **Ann Intern Med**, v. 169, n. 7, p.467-73, 2018.