



ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA  
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 3/2022

CARLOS EDUARDO CANTO **BARROS**, Cap Dent

**Teleinterconsulta uma solução, economicamente sustentável e com altos índices de satisfação, para o HACO**

Rio de Janeiro

2022

ESCOLA DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS DA AERONÁUTICA  
CURSO DE APERFEIÇOAMENTO DE OFICIAIS 3/2022

CARLOS EDUARDO CANTO **BARROS**, Cap Dent

**Teleinterconsulta uma solução, economicamente sustentável e com altos índices de satisfação, para o HACO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica como requisito parcial para aprovação no Curso de Pós-graduação *Lato Sensu* em Liderança com Ênfase em Gestão no COMAER.

Linha de Pesquisa: Gestão da Saúde na Força Aérea

Orientador: **Isabel** Corrêa da **Costa** Mileski, Maj Dent

Rio de Janeiro

2022

CARLOS EDUARDO CANTO **BARROS**, Cap Dent

**Teleinterconsulta uma solução, economicamente sustentável e com altos índices de satisfação, para o HACO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado no Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais da Aeronáutica.

Aprovado por:

---

Alexandre **Fontoura** da Silva, Ten Cel Inf  
EAOAR

---

**Isabel** Corrêa da **Costa** Mileski, Maj Dent  
EAOAR

Rio de Janeiro

2022

## RESUMO

O SISAU está estruturado de acordo com dois princípios fundamentais: a regionalização e o grau de complexidade crescente. Dentro deste contexto, o HACO é uma organização vocacionada para média complexidade, sendo referência para as outras OSAs da região Sul do Brasil. Durante a pandemia da COVID 19, com as restrições de mobilidade urbana e adequando-se as premissas da reestruturação do SISAU, duas salas de atendimento ambulatorial do hospital foram adequadas para realização de telessaúde, que são as consultas mediadas por Tecnologia da Informação. A assistência especializada utiliza uma destas salas para atendimento dos pacientes, encaminhados pelas OSAs apoiadas, através de teleinterconsulta, onde há a presença de dois profissionais para discussão do caso. O presente ensaio defende que a adequação dos demais consultórios ambulatoriais, utilizados pelos especialistas, otimiza a assistência especializada. Argumenta-se que há redução de custos para o SISAU com a utilização mais abrangente desta modalidade de consulta à distância. Justifica-se, ainda, que o aumento da oferta de teleinterconsulta eleva o índice global de satisfação do usuário. Por fim, a adaptação dos consultórios em todo o SISAU possibilitará a realização de teleinterconsultas, otimizando a assistência à saúde especializada no sistema, preocupando-se com a sustentabilidade econômica do sistema e mantendo elevados índices de satisfação dos usuários.

**Palavras-chave:** Telessaúde. Teleinterconsulta. Redução de Custos. Satisfação do Usuário.

## 1 INTRODUÇÃO

O Sistema de Saúde da Aeronáutica (SISAU) está estruturado de acordo com dois princípios fundamentais: a regionalização e o grau de complexidade crescente. Observa-se que a densidade populacional e o perfil demográfico dos beneficiários de cada região são os principais fatores considerados para a classificação do papel que cada Organização de Saúde da Aeronáutica (OSA) irá desempenhar nesta rede de atenção à saúde.

Dentro deste contexto, o Hospital de Aeronáutica de Canoas (HACO) é uma organização vocacionada para média complexidade, sendo referência para as outras OSAs da região Sul do Brasil, localizadas em Curitiba-PR, Florianópolis-SC e Santa Maria-RS. Nesta conjuntura, muitos pacientes são encaminhados, oriundos de outras localidades, por vezes necessitando de deslocamento por longas distâncias, para a realização de uma consulta inicial ou de retorno com o especialista do HACO.

A pandemia da COVID 19 causou inúmeras restrições de mobilidade urbana, que levaram o Conselho Federal de Medicina (CFM) a regulamentar a telemedicina como forma de serviço médico mediado por Tecnologia da Informação (TI), conforme a Resolução nº 2.314, do CFM, de 20 de abril de 2022. Aliado a isso, a reestruturação do SISAU já previa a incorporação de processos e atividades suportados por ferramentas TI, a fim de garantir atendimento de qualidade aos seus usuários a custos compatíveis com a realidade econômico-financeira atual (BRASIL, 2019).

Nesse cenário, o HACO iniciou o processo de adequação de duas salas para implantação da telessaúde, a qual é realizada principalmente através de teleconsulta e teleinterconsulta, sendo esta a modalidade em que ocorre troca de informações e opiniões entre dois profissionais de saúde, geralmente médicos, através de ferramentas de TI, com ou sem a presença do paciente, para auxílio diagnóstico ou terapêutico, clínico ou cirúrgico (CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA, 2022). No entanto, os demais consultórios de atendimento não possuem os meios necessários para realização destas modalidades de consulta à distância, restringindo, desta forma, a ampliação da oferta de telessaúde.

O presente ensaio defende, portanto, que a adequação dos demais consultórios ambulatoriais utilizados pelos especialistas do HACO, de modo a possibilitar a realização da teleinterconsulta, otimiza a assistência especializada.

Argumenta-se que há redução de custos para o SISAU com a utilização mais abrangente desta modalidade de consulta à distância, devido à eliminação de viagens, economia de tempo, dentre outros fatores. Bem como, o menor número de encaminhamentos aos especialistas da rede credenciada externa ao sistema, devido ao fato da teleinterconsulta proporcionar a facilidade de acesso e absorção do paciente pelo profissional do HACO, impactando na economia de recursos.

Justifica-se, ainda, que o aumento da oferta de teleinterconsulta eleva o índice global de satisfação dos usuários, pois esta modalidade de consulta tem muita aceitação pelos pacientes, devido a fatores relacionados ao aumento da comodidade. Destarte, irá proporcionar o aumento do comprometimento do usuário com o seu tratamento.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

O HACO, como já explicitado, apresenta duas salas que estão adequadas para realização de telessaúde, uma para as teleconsultas da atenção básica e outra para teleinterconsultas da atenção especializada. Esta última é a utilizada pelos especialistas do hospital, visando uma interação entre o profissional de referência e o clínico assistente do caso, para que este possa ser um elo capaz de realizar o controle do paciente em sua localidade de moradia.

Devido à falta da estrutura já citada, o especialista necessita se deslocar até a sala de telessaúde para realizar o atendimento e, após, retornar ao seu consultório, dependendo, nesse processo, um considerável tempo para realização da consulta. Além destes fatores, acrescenta-se o impedimento do agendamento de consultas simultâneas para diferentes especialidades e em horários coincidentes, devido à falta de infraestrutura para operacionalização delas. Portanto, a adequação da infraestrutura (rede lógica, elétrica e computadores) dos consultórios é necessária e primordial para ampliação dos atendimentos.

Atualmente, há um paradoxo entre o aumento da expectativa de vida e a elevação dos custos da saúde, mantendo qualidade de vida e satisfação com os serviços utilizados, portanto, resta aos gestores dos sistemas de saúde a busca por alternativas que auxiliem na sustentabilidade econômica, sem redução da qualidade de atendimento (BRASIL, 2019). Para Lima *et al.* (2007), a telemedicina representa

uma ferramenta valiosa para proporcionar impacto na redução dos custos de atendimento à população.

Ao mesmo tempo que a busca por sustentabilidade econômica é um propósito dos sistemas de saúde, manter a taxa de satisfação dos usuários em índices elevados é outro ponto crucial. Nesse sentido, considerando a satisfação com a telessaúde os estudos têm demonstrado altos índices (MARQUES *et al.*, 2014).

## 2.1 Redução de custos para o SISAU e para o beneficiário

A transição demográfica e o aumento da longevidade trazem à baila a necessidade de reformas nos sistemas de saúde para atender as necessidades dos usuários e controlar os gastos dos serviços. Consoante a isto, a distribuição dos recursos e serviços é configurada em uma concepção que valorize a ideia de redes de atenção à saúde, distribuídas da atenção primária até a atenção hospitalar em complexidade crescente. Nesta linha, a utilização de ferramentas de TI tem ampliado o acesso da população aos recursos especializados (COSTA *et al.*, 2012).

O conceito de rede de atenção à saúde já está bem sedimentado no SISAU e, nesta configuração, o HACO é responsável por coordenar a região Sul. Assim sendo, os pacientes das OSAs de menor complexidade são encaminhados aos especialistas do hospital. Nesta conjuntura, um paciente que, por exemplo, necessita de uma cirurgia eletiva em uma configuração presencial virá, no mínimo, três vezes ao hospital: uma primeira consulta para avaliação, outra para o procedimento cirúrgico e uma consulta de retorno. Porém, com a utilização da teleinterconsulta, o número de viagens reduz para apenas o dia do procedimento cirúrgico. Quando consideramos situações em que o número de consultas é maior ou há necessidade de acompanhante, a redução do número de passagens/viagens será maior. Ressalta-se que as decisões sobre qual será o meio do transporte, aéreo ou terrestre, e necessidade de acompanhante ou não estão embasadas em legislações e pareceres médicos, sendo o custeio do deslocamento realizado pelo sistema.

Analisando três condados da Catalunha, Seguí *et al.* (2020) constatou uma economia de tempo, quilômetros viajados e custos, obtendo uma média de 21 km, 25 minutos e 15 euros, respectivamente, por paciente da amostra estudada. Traçando um paralelo com o HACO, teremos números ainda mais expressivos, visto que, entre as OSAs apoiadas, a que possui menor distância está em Santa Maria-

RS há 275,6 km, aproximadamente 3h e 30 min de viagem terrestre e o custo aproximado da passagem de ônibus é, no mínimo, R\$ 115,00, considerando apenas o trecho de ida (ESTAÇÃO RODOVIÁRIA DE SANTA MARIA, 2022).

As tecnologias digitais podem aprimorar a educação e comunicação em saúde, além de ser uma alternativa eficaz em relação às consultas presenciais, ajudando a preservar os serviços (CAETANO *et al.*, 2020). As teleinterconsultas do HACO, ao proporcionarem a interação entre o especialista e o clínico, exercem o papel de aprimoramento profissional, troca de conhecimento e treinamento. Por conseguinte, em algumas situações menos complexas, o médico clínico consegue dar continuidade aos tratamentos na OSA apoiada, aumentando a resolutividade dos tratamentos no nível de menor complexidade. Como consequência, há redução de custos, evitando-se tratamentos mais longos e onerosos para o SISAU.

A teleinterconsulta proporciona acesso à atenção especializada em centros geograficamente distantes, com pouco suporte especializado, com a finalidade de promover, entre profissionais de saúde, trocas de informações acerca de pacientes e suas demandas, com o propósito de aprimorar diagnósticos e condutas, além de racionalizar encaminhamentos e demandas por especialidades médicas (FREITAS *et al.*, 2022). Consequentemente, há maior disponibilidade de consultas especializadas, o que aumenta a absorção dos casos pelo sistema. Reduz-se, desta forma, o número de encaminhamentos à rede credenciada, com impacto positivo na economicidade.

A teleinterconsulta é uma excelente ferramenta para redução de custos, com vistas a sustentabilidade econômica dos sistemas de saúde. Desta forma, a adequação de todos os consultórios ambulatoriais do HACO possibilita a realização desta modalidade de telessaúde, ampliando a oferta de consultas com especialistas para as OSAs apoiadas, otimizando a assistência especializada no SISAU.

## **2.2 Teleinterconsulta e a satisfação do usuário**

A avaliação dos serviços de saúde a partir do índice de satisfação dos usuários é facilmente diagnosticada e extremamente importante para a melhoria dos serviços. Outrossim, indivíduos satisfeitos contribuem para melhorar os resultados das ações de saúde, com maior adesão aos tratamentos e as práticas preventivas (BASTOS; FASOLO, 2013).

Em uma revisão sistemática de literatura, Pogorzelska e Chlabicz (2022) demonstraram que a telemedicina é uma valorosa ferramenta e apontaram uma taxa de satisfação muito alta, sendo 86% o menor índice entre os artigos revisados. As autoras apontaram um número significativo de estudos comprovando a preferência por consultas futuras de telessaúde, o que sugere a satisfação dos pacientes com o atendimento recebido nesta modalidade de consulta à distância. Esse estudo ainda observou uma redução da taxa de absenteísmo como mais um efeito benéfico para aumentar a eficiência dos sistemas de saúde, corroborando com os índices elevados de satisfação encontrados na pesquisa.

Entre os principais fatores que levam a satisfação dos pacientes estão a diminuição das viagens e do tempo, ou seja, aqueles relacionados a aumento da comodidade para os usuários (NGUYEN *et al.*, 2020). Traçando um paralelo entre as distâncias das OSAs apoiadas ao HACO, temos aproximadamente 275,6 km de Santa Maria-RS, localidade mais próxima, e 740,7 km de Curitiba-PR, localidade mais distante, com uma expectativa de duração de viagem terrestre de 3h e 30 min a 9h e 30 min, respectivamente. Em um mundo globalizado e competitivo, em que o tempo é um recurso escasso e valorizado, a agilidade para realização da consulta médica atua na elevação dos índices de satisfação.

Em seu estudo Nguyen *et al.* (2020) faz uma revisão da literatura e relata que a satisfação dos profissionais e usuários com a telemedicina está relacionada com a experiência vivenciada na consulta. Foram observados alguns fatores desencorajadores para os profissionais que utilizaram a telemedicina, tais como a dificuldade de uso, falta de acesso à tecnologia e redução de ganho financeiro. Não obstante ele concluiu que a telemedicina demonstrou um alto nível de satisfação, tanto por parte dos profissionais quanto dos pacientes.

Tais fatores não representam óbices aos profissionais do HACO, pois a plataforma utilizada é de fácil manejo e há apoio técnico, caso necessário. A adequação dos consultórios irá viabilizar o equipamento e a tecnologia necessários para realização deste atendimento. A questão financeira não é um empecilho, pois a remuneração independe da modalidade de consulta. Assim, a diáde paciente/profissional, fator crucial para atingir altos níveis de satisfação, é fortalecida.

Na teleinterconsulta a presença do profissional assistente da OSA apoiada reduz os ruídos de comunicação e auxilia o paciente na compreensão das informações/orientações, corroborando para uma melhor experiência da consulta.

Associado aos fatores que causam aumento da comodidade durante a consulta, há uma perspectiva de altos índices de satisfação dos usuários. Portanto, a adequação dos consultórios utilizados pelos especialistas do HACO, de modo a possibilitar a realização da telemedicina, otimiza a assistência especializada na região Sul do Brasil no âmbito do SISAU.

### **3 CONCLUSÃO**

O HACO é a referência para as OSAs da região Sul do Brasil, assim sendo, apoia e atende as demandas de assistência especializada destas organizações. A aprovação da telemedicina pelo CFM, os preceitos da reestruturação do SISAU e o cenário da pandemia da COVID 19 geraram um ambiente profícuo para a implantação da telessaúde no hospital, através da adequação de duas salas para realização dos atendimentos de telemedicina, permanecendo os demais consultórios dos especialistas inoperantes para estes atendimentos, gerando aumento do intervalo destas consultas e limitação da oferta das teleinterconsultas.

A elevação dos custos em saúde parece crescer na mesma proporção que a expectativa de vida dos usuários dos sistemas de saúde, deixando os gestores com a difícil tarefa de encontrar soluções economicamente viáveis para os sistemas, mantendo a qualidade dos atendimentos e a satisfação dos usuários. Portanto, este ensaio, defende que a adequação dos demais consultórios ambulatoriais utilizados pelos especialistas do HACO, de modo a possibilitar a realização da teleinterconsulta, otimiza a assistência especializada. Justifica-se que a teleinterconsulta é uma solução eficaz na redução de custos, pois entrega assistência especializada em localidades distantes, reduzindo despesas com passagens e encaminhamentos à rede credenciada externa. Argumenta-se, ainda, que os índices de satisfação com a teleinterconsulta são altos, pois tal modalidade aumenta a comodidade para o paciente, que não precisa realizar grandes deslocamentos e por longos períodos para realizar a consulta. Ademais, pacientes mais satisfeitos aderem melhor ao tratamento.

Por fim, a adaptação dos consultórios em todo o SISAU possibilitará a realização de teleinterconsultas, otimizando a assistência à saúde especializada no sistema, preocupando-se com a sustentabilidade econômica e mantendo elevados índices de satisfação dos usuários.

## REFERÊNCIAS

- BASTOS, G. A. N.; FASOLO, L. R. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda: Um estudo de base populacional. **Revista Brasileira de Epidemiologia**, São Paulo, v. 16, n. 1, p. 114–124, 2013. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbepid/a/pB9SZMHt6vMGHZCHQDBhkcT/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 10 out. 2022.
- BRASIL. Comando da Aeronáutica. Comando-Geral do Pessoal. Portaria COMGEP nº 31/DCS, de 18 de novembro de 2019. Aprova a edição da diretriz que estabelece Reestruturação do Sistema de Saúde da Aeronáutica (DCA 11-126). **Boletim do Comando da Aeronáutica**, Rio de Janeiro, n. 218, f. 17233, 29 nov. 2019.
- CAETANO, R.; SILVA, A. B.; GUEDES, A. C. C. M.; DE PAIVA, C. C. N.; RIBEIRO, G. R.; SANTOS, D. L.; DA SILVA, R. M. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 36, n. 5, p. 1-16, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/swM7NVTrnYRw98Rz3drwpJf/>. Acesso em: 09 out. 2022.
- CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA, RESOLUÇÃO CFM Nº 2.314, de 20 de abril de 2022. Define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação - **DOU - Imprensa Nacional**, Brasília, Seção 1, 2022. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-cfm-n-2.314-de-20-de-abril-de-2022-397602852>. Acesso em: 09 out. 2022.
- COSTA, L. S.; GADELHA, C. A. G.; BORGES, T. R.; BURD, P.; MALDONADO, J.; VARGAS, M. A dinâmica inovativa para a reestruturação dos serviços de saúde. **Revista de Saúde Pública**, São Paulo, v. 46, n. 1, p. 76-82, 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/vcQR6FJtWdx47mQWNvGv6xz/?lang=pt>. Acesso em: 09 out. 2022.
- FREITAS, A. C. S.; REIS, L. G. O.; CORRÊA, M. E. J. M.; RESENDE, P. J. dos A.; OLIVEIRA, G. N. M. de. Uso e limitações da telemedicina na formação de estudantes de medicina: lições da pandemia para inovações em estratégias de ensino. **Revista Médica de Minas Gerais**, Belo Horizonte, v. 32, p. 1–9, 2022. Disponível em: <http://www.rmmg.org/artigo/detalhes/3883>. Acesso em: 11 out. 2022.
- LIMA, C. M. A. O.; MONTEIRO, A. M. V.; RIBEIRO, E. B.; PORTUGAL, S. M.; DA SILVA, L. S. X.; JUNIOR, M. J. Videoconferências. Sistematização e Experiências em Telemedicina. **Radiologia Brasileira**, São Paulo, v. 40, n. 5, p. 341-344, 2007. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rb/a/CwjzjZvMd4TnyCWNK9N4Ssf/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 09 out. 2022.
- MARQUES, M. R.; RIBEIRO, E.C.C.; SANTANA, C.S.; ELUI, V.M. Aplicações e benefícios dos programas de Telessaúde e Telerreabilitação: uma revisão da literatura. **RECIIS – Revista Eletrônica de Comunicação Informação e Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 43–52, 2014. Disponível em:

<https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/501>. Acesso em: 11 out. 2022.

NGUYEN, M.; WALLER, M.; PANDIA, A.; PORTNOY, J. A review of patient and provider satisfaction with telemedicine. **Current Allergy and Asthma Reports**, Switzerland, v 20, n. 72, p. 1-7, 2020. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1007/s11882-020-00969-7#article-info>. Acesso em: 09 out. 2022.

POGORZELSKA, K.; CHLABICZ, S. Patient Satisfaction with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic — A Systematic Review. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, Poland, v. 19, n. 10, 2022. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/19/10/6113>. Acesso em: 10 out. 2022.

RODOVIÁRIA DE SANTA MARIA. **Compra de passagens online**. 2022. Disponível em: <https://santamaria.passagensweb.com.br/Horarios?origem=Santa%20Maria&estor=RS&destino=Canoas&estdest=RS&dataida=10/10/2022&dataVolta=>. Acesso em: 09 out. 2022.

SEGUÍ, F. L.; PARELLA, J. F.; GARCÍA, X. G.; PEÑA, J. M.; CUYÀS, F. G.; MAS, C. A.; GARCÍA-ALTÉS, A.; VIDAL-ALABALL, J. A cost-Minimization analysis of a medical record-based, store and forward and provider-to-provider telemedicine compared to usual care in Catalonia: more agile na eficiente especially for users. **International Journal of Environmental and Public Health**, Switzerland, v. 17, n. 6, p. 1-9, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32197434/>. Acesso em: 09 out. 2022.