



AVALIAÇÃO DA RESPOSTA DA TELECONSULTORIA: INSTRUMENTO DE QUALIFICAÇÃO DO SERVIÇO

“Gostaria de agradecer grandemente a equipe. Atendeu totalmente as minhas dúvidas e agora posso passar para a equipe de saúde da família uma resposta embasada, através da qual poderemos melhorar o cuidado com essa paciente, e outros casos parecidos que venham a chegar às unidades. Com todo o material enviado irei fazer uma reunião para passar o caso e aperfeiçoar cada vez mais as pesquisas e teleconsultorias. Só tenho a agradecer e parabenizar a equipe”.

Enfermeira - Malhada de Pedras - BA

da intenção de encaminhamentos, quando se tratar de um paciente específico. Com base nessas respostas, é possível analisar se a teleconsultoria atendeu plenamente o profissional, se contribuiu no atendimento ao usuário e se evitou encaminhamentos desnecessários, reforçando o papel da Atenção Básica (AB), como ordenadora das redes.

Segundo a especialista e mestra na área em saúde coletiva e enfermeira telerreguladora do Núcleo Telessaúde Bahia, Gladys Reis de Oliveira, hoje, das teleconsultorias avaliadas do Núcleo TelessaúdeBA, já atingiu 91% de satisfação e 85% das respostas recebidas atenderam totalmente a demanda do solicitante. “As Teleconsultorias avaliadas como insatisfeito ou muito insatisfeito, bem como aquelas que não atenderam ou atenderam parcialmente a dúvida são analisadas uma-a-uma pela equipe de Telerregulação e nos casos pertinentes, o Teleconsultor irá complementar a resposta”, explicou.

A inclusão das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), para os profissionais, gestores e coordenadores da AB em seu ambiente de trabalho, age como um método que desde a implantação do

Uma das ações estratégicas do TelessaúdeBA é identificar práticas que facilitem o processo de trabalho e a qualidade da atenção à saúde, através da oferta de serviços como a Teleconsultoria, para os profissionais de saúde na AB, e por meio dela, ampliar a resolubilidade e promover melhorias na qualidade dos serviços e cuidados em saúde.

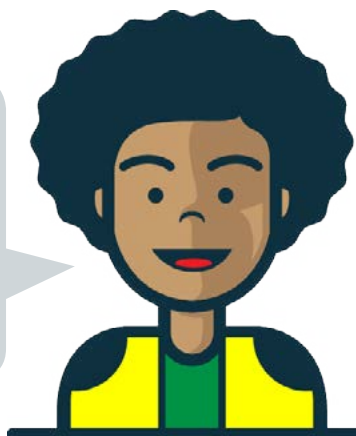
A satisfação do profissional de saúde com a qualidade da teleconsultoria é importante, pois além de fornecer informações sobre o atendimento do teleconsultor, também visa melhorar o processo de trabalho e qualificar o serviço. Para isto, é indispensável que o solicitante avalie a resposta da sua dúvida tão qual a sinalização

AVALIAÇÃO DA RESPOSTA DA TELECONSULTORIA

Telessaúde no estado da Bahia, vem produzindo bons resultados no fazer do trabalhador na área de saúde. Ou seja, o TelessaúdeBA tornou-se capaz de detectar as necessidades dos territórios, por meio de ofertas de educação permanente, como as webpalestras que vêm fortalecendo a resolubilidade do projeto, mediante experiências exitosas para o dia-a-dia do profissional.

“ Parábens pelas respostas muito abrangentes e esclarecedoras. Conto sempre com vocês

Agente Comunitário de Saúde
Bom Jesus da Lapa - BA



Quanto à avaliação das teleconsultorias, realizada pelos profissionais de saúde da AB, observa-se também resultados positivos. E esse retorno que o TelessaúdeBA vem recebendo, em relação as avaliações produzidas pelos profissionais, demonstra e sinaliza a potencialidade do TelessaúdeBA em contribuir para o fortalecimento na adoção das novas tecnologias e principalmente nas ações de assistência à saúde na Atenção Básica. “A avaliação é importante ferramenta de melhoria contínua dos serviços de teleconsultoria dentro do nosso Núcleo do Telessaúde. A avaliação fornece dados para a auditoria e ajuda, como matéria-prima, a promover educação permanente junto aos nossos teleconsultores com o objetivo único de qualificá-los e serem cada vez mais efetivos em suas repostas”, complementou Gladys.

ATENÇÃO

Redução dos encaminhamentos, além de proporcionar mais conforto ao paciente, com oferta do tratamento no município em que reside, ainda reduz as filas de esperas por profissionais especialistas e otimização dos recursos financeiros.



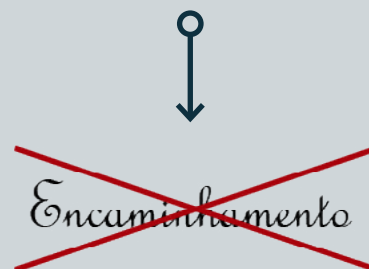
Depois de receber a resposta da teleconsultoria



O profissional de saúde terá que clicar na aba de “avaliação”



Acessar o formulário de avaliação da teleconsultoria e responder questões sobre a satisfação geral da resposta



Se foi possível evitar encaminhamento, se houve indução de encaminhamento e espaço para críticas e sugestões

Acompanhe as novidades do TelessaúdeBA. Acesse:

WWW.TELESAUDE.BA.GOV.BR

 /telessaudeba