

APLICATIVO SAÚDE JÁ CURITIBA: O USO DA TECNOLOGIA COMO ELEMENTO DE PROMOÇÃO AO CUIDADO

Márcia Cecília Huçulak¹
Beatriz Battistella Nadas²
Deisi Tortelli³
Gabriela Osório Flores⁴

1. INTRODUÇÃO

Desde os anos 1980, a Secretaria Municipal da Saúde contava com sistemas de informação, uns já informatizados, como o da Odontologia, e outros analógicos, como o Sistema MacBee, que consistia em utilização de cartões perfurados para síntese de informações. A partir de 1999, buscou-se a excelência no cuidado, monitoramento e gestão de processos com a implantação do Sistema Cartão Qualidade Saúde - CQS, o primeiro sistema online que estabeleceu o início do prontuário eletrônico e registros dos fluxos de atendimento, com compilação de relatórios analíticos de frequências e parâmetros de qualidade assistencial. Atualmente, como legado do CQS, conta-se com um sistema de prontuário robusto, o E-saúde, que além de permitir o registro das ações realizadas pela equipe de saúde, está estruturado para o monitoramento de qualquer evento epidemiológico. O sistema próprio do município, desenvolvido e mantido a partir de um contrato de gestão com uma Organização Social, o Instituto de Cidades Inteligentes, é integral, abrange todos os

registros - desde a Atenção Primária à Saúde (APS) até a atenção especializada de alta e média complexidade - e está integrado às diversas plataformas do Ministério da Saúde (MS), o que possibilita a tomada de decisão, pautada em dados concisos e confiáveis gerados em tempo real, acessados, inclusive, via *mobile* por meio de *dashboards*.

Parece impossível mencionar qualquer campo da vida social que não foi afetado pela utilização de recursos tecnológicos. O emprego da tecnologia na saúde não pode ser ignorado: sua utilização tem afetado positivamente a relação entre a equipe de saúde e o cidadão, facilitando a execução de processos e otimizando tempo. Ferramentas que permitam maior integração entre esses atores são continuamente buscadas nas instituições (MENEZES JR. et al., 2011).

Uma das preocupações da gestão, logo no início do ano de 2017, era responder às demandas da população que procuravam por atendi-

¹ Enfermeira - Secretária Municipal da Saúde de Curitiba.

² Cirurgiã-dentista - Superintendente Executiva da Secretaria Municipal da Saúde de Curitiba.

³ Enfermeira - Supervisora do Distrito Sanitário Boqueirão.

⁴ Enfermeira - Coordenação de Informação da Secretaria Municipal da Saúde de Curitiba.

mento nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) e se concentravam nos primeiros horários de abertura, gerando “filas da madrugada”. Nesse sentido, a fim de inovar, em março desse mesmo ano, foi lançada a primeira versão do aplicativo “Saúde Já Curitiba”, disponibilizado a todos os curitibanos por meio de uma plataforma WEB e de *download* nas lojas de aplicativos dos sistemas Android e iOS. A partir da integração existente entre o aplicativo e o E-saúde, as informações de cadastros de usuários e agendas são geradas (FLORES, 2019; FONSECA et al., 2016).

A implantação da primeira versão do aplicativo permitiu aos curitibanos realizar o agendamento do primeiro atendimento odontológico e de enfermagem nas UBS do município sem a necessidade de comparecimento presencial, de forma simples, rápida e de qualquer lugar. A iniciativa facilitou o acesso ao atendimento e acabou com as filas das madrugadas e proporcionou comodidade e segurança aos cidadãos.

O Objetivo da experiência foi desenvolver e implantar em Curitiba um aplicativo que atuasse como ferramenta de promoção e cuidado, facilitasse o acesso ao atendimento e aproximasse a equipe de saúde da população.

2. DESENVOLVIMENTO

O projeto da primeira versão do aplicativo foi realizado em duas etapas. A primeira foi o desenvolvimento do sistema e obedeceu a sequência: análise de negócio, descrição dos requisitos, desenvolvimento e homologação do *software*. Na segunda etapa ocorreu o processo de implantação e a divulgação para a comunidade.

O Desenvolvimento da ferramenta permitiu e permite constantes atualizações e inovações. A busca pelo aprimoramento é contínua e com muitas possibilidades.

2.1 Detalhamento das versões e funcionalidades desenvolvidas e disponibilizadas

Até o momento, foram desenvolvidas e disponibilizadas as seguintes versões e funcionalidades:

- **Versão 1** - agendamento da primeira consulta de enfermagem e primeira consulta odontológica.
- **Versão 2** - visualização e impressão da carteira nacional de vacinação e envio de mensagem de alerta para pacientes com vacinas em atraso, emissão e impressão da declaração de conformidade vacinal para matrícula escolar.
- **Versão 3** - confirmação de consultas e exames especializados com os prestadores de serviços. Na funcionalidade o usuário recebe uma mensagem informando data, horário e local do atendimento, consegue confirmar ou cancelar o comparecimento e emitir a guia de encaminhamento. Não é necessária a impressão de nenhum documento, o usuário se identifica na recepção do serviço especializado e pode ser atendido, já que todas as informações sobre o encaminhamento são disponíveis ao profissional do atendimento.
- **Versão 4** - acompanhamento do pré-natal “Mãe Curitibana Vale a Vida”, permitindo a gestante esclarecer dúvidas no acompanhamento do pré-natal, realizar visita virtual pela sua maternidade de referência, salvar imagens das suas ecografias, visualizar as agendas de compromissos e calculadora de contrações. Serviço de mensageria, que permite o encaminhamento de mensagens com orientações das

equipes de saúde para todos os usuários cadastrados ou a grupos específicos, por unidade de saúde, por faixa etária ou por sexo. A avaliação do atendimento permite que o paciente atribua um conceito para o atendimento realizado pelas equipes dos serviços próprios e pelas equipes dos serviços complementares, utilizando uma escala de Likert de 1 a 5. Possibilita orientações e encaminhamentos em situações de emergência e ligação para o Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e para o Serviço Integrado de Atendimento ao Trauma em Emergência (SIATE).

- **Versão 5** - adequação do aplicativo para enfrentamento à Covid-19. Antes mesmo do surgimento do primeiro caso, Curitiba já contava com um sistema parametrizado para a nova condição sanitária. Atualmente é incontestável que dados precisos e criteriosos são essenciais para a gestão de processos, elaboração de condutas, estabelecimento de protocolos e monitoramento e avaliação de resultados. A nova condição epidemiológica preconiza o distanciamento social como uma das medidas essenciais para a contenção do vírus, portanto o aplicativo tornou-se um forte aliado para o cuidado e monitoramento da população curitibana. Essa versão trouxe a interface com a plataforma do robô Laura para avaliação dos sintomas e risco do novo coronavírus por meio de inteligência artificial, esclarecimento de dúvidas, visualização e impressão do resultado do exame sorológico para detecção do coronavírus, consulta ao boletim informativo diário e recebimento de mensagens de

alerta para a existência de infectados próximos ao domicílio.

2.2 Vencendo barreiras e quebrando paradigmas

O ajuste no fluxo ocasionado pela implantação do aplicativo impactou no processo de trabalho dos serviços de saúde. A reorganização foi necessária para garantir o atendimento eficiente e oportuno. Os servidores de todas as equipes da saúde foram treinados e qualificados para a utilização da nova ferramenta.

A Secretaria de Comunicação Social do Município criou uma campanha de divulgação do aplicativo, com vistas à mídia local e à distribuição de material gráfico e digital para a promoção da utilização do Saúde Já Curitiba. Também foi importante a orientação direta dos servidores junto à sua comunidade, no dia a dia, mostrando na prática a utilização do novo recurso, desconstruindo a visão de que o atendimento era realizado por ordem de chegada. Foi necessário tratar estigmas, preconceitos e resistências em momentos de debates e de ajustes nos processos. Fomos fortalecidos e incentivados por grande parte das equipes que entenderam e apoiaram de imediato a nova proposta, deram suporte com paciência e incentivaram os usuários e colegas de trabalho a usar a nova ferramenta. Lideranças comunitárias também se engajaram na divulgação, o paradigma foi quebrado e o aplicativo hoje é mais uma das ferramentas de trabalho utilizadas pela equipe de saúde curitibana.

2.3 A Experiência do Distrito Sanitário Boqueirão - DSBQ

Como exemplo da experiência exitosa com os usuários, podemos destacar a fala do comerciante Donizete Cândido, 47 anos, usuário da Unidade Básica de Saúde Eucaliptos, no Alto Boqueirão, em entrevista concedida em 2019:

“Propaganda para os vizinhos

Cândido usa o aplicativo desde o lançamento. Ele é fã da ferramenta e adora fazer propaganda do app para os vizinhos.

“Quando eu descobri que não precisava mais madrugar na fila da unidade de saúde para conseguir atendimento, nunca mais deixei de usar o aplicativo. Agora só marco por ele”, afirma Cândido.

Ele explica o funcionamento da ferramenta: “O atendimento agendado pelo aplicativo é com a enfermagem, para que a equipe faça uma triagem e, logo após, faça o encaminhamento para médico”, diz. “Se a pessoa for para a fila madrugar, vai passar pela triagem da enfermagem do mesmo jeito”.

(Curitiba, 2019).

3. RESULTADOS

Desde sua implantação até agosto de 2020, o aplicativo teve mais de 11,5 milhões de acessos, e foram ofertadas 2.280.529 vagas de primeiro atendimento de enfermagem e odontológico. Ainda nesse período foram enviadas 32.928.234 mensagens com orientações e alertas, 197.562 declarações de vacina foram emitidas para matrícula escolar e 39.516 laudos de exame sorológico Sars-Cov 2 acessados, evitando o deslocamento dos pacientes, contribuindo com o distanciamento social.

Em média 65% das necessidades do cidadão são supridas no primeiro atendimento de enfermagem, sem precisar de encaminhamento para a consulta médica, sendo assim o aplicativo, além de melhorar o acesso, atua como organizador do fluxo e otimizador de recursos.

Com a implantação da avaliação virtual do atendimento prestado, foi possível analisar melhor o desempenho das equipes sob a percepção dos usuários. A nota atribuída vai de 1 a 5, e a

média alcançada por nossos serviços é de 4,1 com 1.182.187 avaliações realizadas. Todas as avaliações são contabilizadas pela SMS e servem de indicadores de qualidade para os serviços próprios e complementares.

O aplicativo recebeu como premiações:

- **2018** - *Campeão do Latam Smart City Awards*, premiação internacional no México para as Cidades Inteligentes;
- **2019** - Primeiro lugar na categoria experiências exitosas da região sul na 16ª Mostra Brasil, aqui tem SUS-CONASEMS; e
- **2019** - Primeiro lugar no concurso de Boas Práticas do Instituto Municipal da Administração Pública - IMAP.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Pensar na eficiência e na eficácia dos processos que envolvem a atenção à saúde de uma população é praticamente impossível sem o uso da tecnologia. Para os usuários, representa autonomia e segurança, para as equipes, além da segurança, norteia os processos que facilitam a rotina diária de trabalho e para os gestores representa segurança, monitoramento e acesso à informação em tempo real, sendo uma ferramenta potente de planejamento e avaliação.

Em Curitiba, a facilidade no acesso aos serviços de saúde ficou evidente após a implantação do aplicativo, proporcionando a inserção do usuário como agente de monitoramento do seu processo de cuidar, além de facilitar o acesso a usuários que antes não utilizavam os serviços do SUS. Ferramentas tecnológicas usadas como instrumento de inovação representam conexão com a realidade atual. Estar próximo aos cidadãos

é para Curitiba um desafio diário, e este é o motivo que mobiliza a gestão municipal pela inovação e superação, visando uma cidade mais saudável e feliz.

REFERÊNCIAS

FLORES, G.O. et al. Aplicativo Saúde Já Curitiba: O acesso à saúde na mão do cidadão curitibano. Experiências Municipais: Exemplos de êxito nas regiões de saúde, 3ª edição, 2019.

FONSECA, A.R. ALENCAR, M.S. de M. **O uso de aplicativos de saúde para dispositivos móveis como fontes de informação e educação em saúde.** XIX Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias - SNBU. 2016.

MENEZES JR., J.V. de et al. **InteliMed: uma experiência de desenvolvimento de sistema móvel de suporte ao diagnóstico médico.** Revista Brasileira de Computação Aplicada, Passo Fundo, v. 3, n. 1, p. 30-42, mar. 2011.

