

IMPLEMENTAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEATENDIMENTO MÉDICO NO MUNICÍPIO DE SUL BRASIL-SC: RELATO DE EXPERIÊNCIA

Brenda Hermann Bonifacio ¹

Odair Bonacina Aruda ²

Aline Lemes de Souza ³

¹ Médica. Unidade Básica de Saúde de Sul Brasil. E-mail: brenda@unochapeco.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0009-0008-0102-5388>.

² Enfermeiro. Mestrando em Enfermagem. Universidade Federal da Fronteira Sul. E-mail: odair.bonacina@estudante.uffs.edu.br. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1281-467X>.

³ Enfermeira, Diretora de Saúde no município de Sul Brasil – SC. Mestre em Enfermagem. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). Doutoranda em Enfermagem na Atenção Primária à Saúde. Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC). E-mail: alinedbeth@hotmail.com. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-0072-3642>.

RESUMO EXPANDIDO

Introdução: Atualmente, é inegável a relevância da telemedicina como recurso essencial para ampliar o acesso aos cuidados em saúde, sobretudo em comunidades geograficamente distantes. Trata-se de um campo voltado à utilização de tecnologias e sistemas que possibilitam a prestação remota de serviços de saúde, configurando-se como ferramenta estratégica para pacientes com mobilidade reduzida ou residentes em regiões de difícil acesso (Freire *et al.*, 2023). No Brasil, a telemedicina é considerada um fenômeno relativamente recente, mas que vem se desenvolvendo de forma acelerada em razão do avanço tecnológico e das crescentes demandas do setor da saúde. Embora tenha enfrentado resistências iniciais, principalmente por parte de profissionais da área, sua consolidação tem demonstrado benefícios significativos, como a ampliação e a facilitação do acesso aos cuidados médicos. Contudo, sua implementação ainda enfrenta importantes desafios, entre eles a vulnerabilidade socioeconômica do país, que sustenta uma expressiva “lacuna digital”, marcada pela exclusão de milhões de pessoas sem acesso regular à internet ou com dificuldades de conectividade diária (Lins *et al.*, 2019). Nesse contexto, o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em saúde tem se mostrado um importante aliado, promovendo avanços na prática médica e favorecendo a oferta de novos serviços a distância, especialmente no atendimento e monitoramento domiciliar de pacientes. A incorporação de recursos como telediagnóstico por imagem, videoconferências médicas e atividades colaborativas de segunda opinião amplia a acessibilidade aos serviços especializados, contribuindo tanto para a prevenção quanto para o tratamento de diversas patologias (Freire *et al.*, 2023; Kur *et al.*, 2023). Particularmente nas áreas

rurais e remotas, onde a atenção primária à saúde desempenha papel crucial no enfrentamento das desigualdades, a telemedicina emerge como aliada estratégica. Sua utilização possibilita a realização de triagens, cuidados e tratamentos a distância, além de oferecer suporte ao monitoramento, à vigilância, à detecção precoce e à prevenção de doenças. Mostra-se extremamente relevante, especialmente em situações clínicas de menor urgência, pois permite melhorias e agilidade no acesso, reduzir filas de espera e otimizar o tempo dos serviços, sem comprometer a qualidade da assistência (Mandonado *et al.*, 2016). Nesse sentido, a telemedicina consolida-se como uma estratégia inovadora para fortalecer a atenção primária e ampliar o acesso aos cuidados em saúde em contextos de maior vulnerabilidade geográfica (Kur *et al.*, 2023; Lins *et al.*, 2019).

Objetivo: relatar a experiência com o teleatendimento médico em uma população rural de um município do Oeste Catarinense. **Metodologia:** trata-se de um relato de experiência da implementação do teleatendimento médico na Unidade Básica de Saúde do município de Sul Brasil, localizada no Oeste Catarinense, que possui a maior parte de sua população residente na zona rural. Iniciou-se na metade do mês de março de 2025. O acesso ocorre através de uma plataforma digital, inserindo-se login (CPF) e senha. O sistema disponibiliza atendimento médico ilimitado 24 horas, sendo realizado por dois médicos generalistas e um médico pediatra. **Resultados e discussão:** De acordo com o Censo de IBGE/2022, o município de Sul Brasil possui 2.832 habitantes. Em 2025, segundo relatório retirado do E-SUS AB a população de cobertura da Atenção Primária à Saúde, corresponde ao total de 3157 habitantes, o que demonstra uma diferença populacional de 11,30%, predominando os domicílios rurais com 56%. A implementação do teleatendimento médico na Unidade Básica de Saúde do município de Sul Brasil, revelou-se uma estratégia relevante para ampliar o acesso da população aos serviços de saúde. Os usuários podem realizar a solicitação de exames de rotina, renovação de receita dos medicamentos de uso contínuo, orientações médicas, o que diminui a sobrecarga de atendimentos presenciais. Em contextos rurais, onde a distância até os centros urbanos e a escassez de profissionais especializados configuram barreiras históricas, o teleatendimento surge como alternativa capaz de reduzir desigualdades, facilitar o acompanhamento contínuo de pacientes crônicos e otimizar o tempo de resposta às demandas de saúde. Entre os benefícios identificados, destaca-se a possibilidade de diminuir deslocamentos, o que representa ganho tanto econômico quanto em qualidade de vida para os usuários, além da agilidade no atendimento. Do ponto de vista da gestão, observou-se melhor aproveitamento dos recursos humanos e maior eficiência na organização da agenda de atendimentos. Por outro lado, a experiência evidenciou desafios significativos relacionados à adesão da população, pois a

resistência cultural ao uso de tecnologias digitais para fins de cuidado em saúde se mostrou um empecilho, especialmente entre usuários mais idosos e aqueles com menor letramento digital. Essa dificuldade reflete não apenas uma barreira tecnológica, mas também de confiança no modelo de atendimento, frequentemente percebido como menos “humano”. Adicionalmente, a instabilidade de conexão à internet em determinadas áreas do território rural limitou a efetividade do serviço, reforçando a necessidade de investimentos em infraestrutura tecnológica para consolidar essa modalidade de cuidado. Assim, embora a experiência demonstra que o teleatendimento pode representar um avanço importante na ampliação do acesso e na equidade em saúde, sua efetividade depende de estratégias complementares de educação em saúde, sensibilização comunitária e fortalecimento da infraestrutura digital, de modo a superar resistências e garantir maior adesão da população-alvo.

Contribuições do trabalho em direção aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): A implementação do serviço de teleatendimento médico no município de Sul Brasil-SC apresenta contribuições significativas em direção aos ODS, especialmente no que se refere ao ODS 3 - Saúde e Bem-Estar, ao ampliar o acesso da população a serviços de saúde resolutivos e de qualidade, reduzindo barreiras geográficas e fortalecendo a atenção em áreas de difícil acesso. Além disso, dialoga com o ODS 10 - Redução das Desigualdades, ao favorecer populações historicamente vulnerabilizadas, e com o ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura, ao incorporar recursos tecnológicos inovadores na gestão do cuidado. Dessa forma, a experiência fortalece a equidade em saúde e reafirma o compromisso com práticas sustentáveis e inclusivas na organização dos serviços de saúde municipais.

Considerações finais: A experiência de implementação do teleatendimento médico na Unidade Básica de Saúde de Sul Brasil evidencia que, embora essa modalidade representa uma estratégia promissora para reduzir barreiras geográficas e ampliar o acesso da população rural aos serviços de saúde, ainda existem desafios a serem superados. A resistência cultural ao uso da tecnologia, somada às limitações de infraestrutura digital, são fatores que podem comprometer a efetividade da proposta. Entretanto, os resultados iniciais apontam para benefícios importantes, como a diminuição da necessidade de deslocamentos, maior resolutividade dos casos na Atenção Primária e melhor aproveitamento dos recursos disponíveis. Tais aspectos indicam que o teleatendimento, quando articulado com ações de educação em saúde, capacitação das equipes e investimentos em conectividade demonstra um grande potencial de consolidar-se como ferramenta de equidade em saúde, especialmente em municípios de predominância rural. Assim, o fortalecimento de políticas públicas voltadas à telemedicina e a sensibilização da população sobre as vantagens do serviço se configuram como

passos fundamentais para o sucesso dessa estratégia em longo prazo.

Descritores: Telemedicina; Unidade Básica de Saúde; Serviços de Saúde Rural; Sistema Único de Saúde.

REFERÊNCIAS

FREIRE, M.P; SILVA, L.G *et al.* Telemedicina no acesso à saúde durante a pandemia de covid-19: uma revisão de escopo. **Rev Saúde Pública**. 2023;57. Disponível em <https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2023057004748>

KUR, A. D. S. S *et al.* Telemedicina no SUS: garantia de acesso aos serviços de saúde para a população rural. **Brazilian Journal of Implantology and Health Sciences**, v. 5, n. 5, p. 814-831, 2023. DOI: <https://doi.org/10.36557/2674-8169.2023v5n5p814-831>.

LINS, A.F *et al.* O uso da telemedicina como ferramenta para aprimorar os serviços de saúde: viabilidade e desafios. **Revista Educação em Saúde (RESU)**, v. 7, p. 18-28, 2019. Disponível em <https://periodicos.unievangelica.edu.br/index.php/educacaoemsaude/article/view/3835/2672>.

MALDONADO, J. M. S. V *et al.* Telemedicina: desafios à sua difusão no Brasil. **Cadernos de Saúde Pública**, Rio de Janeiro, v. 32, supl. 2, p. 1-12, 2016. Disponível em <https://www.scielo.br/j/csp/a/54bg8d5mfWmCC9w7M4FKFVq/?format=pdf&lang=pt>

Financiamento: Fundação de Amparo à Pesquisa e Inovação do Estado de Santa Catarina-FAPESC

Agradecimentos: não se aplica