

### TÍTULO DA PRÁTICA:

O uso do email na comunicação entre usuários e uma equipe de saúde da família.

### CÓDIGO DA PRÁTICA:

T29

1 O email vem sendo usado por uma equipe de saúde da família (ESF) desde junho  
2 de 2010 para facilitar o agendamento de consultas médicas e de enfermagem, a  
3 obtenção de informações de saúde e sobre serviços do Centro de Saúde (CS). O  
4 objetivo desde o início foi a ampliação e facilitação do acesso e da continuidade  
5 do cuidado. Esse serviço foi iniciado de forma inovadora por uma das equipes do  
6 centro de saúde e vem gradualmente sendo incorporado pelas demais equipes do  
7 mesmo C.S. e de outros do município e do país. Os dois recursos principais para  
8 a utilização do email é o acesso à internet e o tempo gasto pelos profissionais  
9 para responder. O médico de família e comunidade (MFC) da equipe é quem  
10 responde à maioria das mensagens. Em outros países, especialmente na Europa  
11 e nos EUA, o uso do email vem sendo ampliado e estimulado. Na Inglaterra, trinta  
12 por cento dos usuários da APS prefeririam agendar suas consultas online.

13 Em 2 anos percebe-se um crescimento no número de mensagens (115 por mês)  
14 e no de contatos diferentes (404). Das 1437 mensagens: para agendar consultas  
15 (61.5%), informações de saúde (27.8%) e sobre serviços do CS (7.6%). Uma  
16 amostra de 119 mensagens mostrou que: 87% dos emails são de mulheres e  
17 63.3% dos usuários têm entre 20 e 40 anos. As mensagens eram do interesse do  
18 próprio em 60% das vezes, dos filhos (15%), pais (8%), cônjuges (3%). A equipe  
19 respondeu a 83% das mensagens em até 8h úteis. Uma pesquisa com 52  
20 usuários da ESF demonstrou que 86,54% têm acesso à internet e 80,77%  
21 possuem email. E que 76,92% conheciam o email da ESF mas apenas 45% o  
22 utilizavam. Dos usuários 22,2% avaliam o serviço como bom e 77.8% como ótimo.



# 1ª Edição do Prêmio de Boas Práticas em Saúde de Florianópolis

## Caminhos para uma transição governamental adequada

Oficina de Avaliação, 13 de novembro de 2012

- 23 Conclusões: a população vinculada a essa ESF tem usado e aprovado a  
24 comunicação por email e há espaço para aumentar ainda mais o uso. Para os  
25 profissionais, o MFC e a enfermeira, essa prática tem sido proveitosa, uma forma  
26 diferente de se comunicar com os usuários, que diminui potencialmente o número  
27 de pessoas na sala de espera ou presentes no centro de saúde.

