

## Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil

Challenges in the use of Teleconsultories in the Primary Health Care Service of remote municipalities of the microregion of Januária, Northern Minas Gerais, Brazil

Desafios na utilização de Teleconsultorias no Serviço de Atenção Primária à Saúde de municípios remotos da microrregião de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil

Suelen dos Santos Ferreira<sup>1</sup>, Pasionaria Rosa Ramos Ruiz Diaz<sup>2</sup>, Wesley Gomes Feitosa<sup>1</sup>, Elder Oliveira da Silva<sup>3</sup>.

---

### RESUMEN

**Objetivo:** Describir los aspectos positivos y negativos en la implementación del Sistema de Teleconsultorias del servicio de APS de municipios remotos ubicados en la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. **Método:** Estudio exploratorio descriptivo, prospectivo y cualitativo. Se aplicó un cuestionario estructurado, con itinerario previamente establecido, a 42 profesionales de salud que actúan en equipos de Salud de la Familia y Salud Bucal. **Resultados:** Ser un sistema de baja complejidad y de gran utilidad fue el principal aspecto positivo relatado por la mayoría de los profesionales, además de considerar que la Teleconsultoria es benéfica para los pacientes, reduciendo el número de encaminamientos innecesarios. Los aspectos negativos encontrados están relacionados a la falta de entrenamiento para el uso del sistema, rotación profesional, problemas con la estructura física / conectividad y poco interés por parte de los profesionales. **Conclusión:** Se espera que los resultados aquí presentados contribuyan a la difusión de la Teleconsultoria como mecanismo de apoyo tecnológico a los servicios de salud del país.

**Palabras clave:** Atención Básica a la Salud, Consultoría remota, Salud pública, Telemedicina.

---

### ABSTRACT

**Objective:** Describe the positive and negative aspects in the implementation of the Teleconsulting System of the PHC service of remote municipalities located in the microregion of Januária, Northern Minas Gerais, Brazil. **Methodology:** Descriptive, prospective and qualitative exploratory study. A structured questionnaire was applied, with a previously established itinerary to 42 health professionals who work in Family Health and Oral Health teams. **Results:** Being a system of low complexity and great utility, was the main positive aspect reported by most professionals, besides considering that Teleconsultoria is beneficial for patients, reducing the number of unnecessary referrals. The negative aspects found are related to the lack of training to use the system, professional rotation, problems with the physical structure / connectivity, and little interest on the part of the professionals. **Conclusions:** It is hoped that the results presented here contribute to the diffusion of teleconsultoria as a mechanism of technological support to the health services of the country.

**Keywords:** Basic Health Care, Remote consulting, Public health, Telemedicine.

---

<sup>1</sup> Universidad Columbia del Paraguay. Asunción - Paraguay.

<sup>2</sup> Universidad da la Integración de las Américas (UNIDA). Asunción - Paraguay.

<sup>3</sup> Universidad Iberoamericana de Asunción (UNIBE). Asunción - Paraguay. \*E-mail: [elder.enf@hotmail.com](mailto:elder.enf@hotmail.com)

## RESUMO

**Objetivo:** Descrever os aspectos positivos e negativos na implementação do Sistema de Teleconsultorias do serviço de APS de municípios remotos localizados na microrregião de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. **Método:** Estudo exploratório descritivo, prospectivo e qualitativo. Foi aplicado um questionário estruturado, com roteiro previamente estabelecido, a 42 profissionais de saúde que atuam em equipes de Saúde da Família e Saúde Bucal. **Resultados:** Ser um sistema de baixa complexidade e de grande utilidade foi o principal aspecto positivo relatado pela maioria dos profissionais, além de considerar que a Teleconsultoria é benéfica para os pacientes, reduzindo o número de encaminhamentos desnecessários. Os aspectos negativos encontrados estão relacionados à falta de treinamento para uso do sistema, rotatividade profissional, problemas com a estrutura física/conectividade e pouco interesse por parte dos profissionais. **Conclusão:** Espera-se que os resultados aqui apresentados contribuam para a difusão da Teleconsultoria como mecanismo de apoio tecnológico aos serviços de saúde do país.

**Palavras-chave:** Atenção Básica à Saúde, Consultoria remota, Saúde Pública, Telemedicina.

---

## INTRODUCCIÓN

En Brasil; en 2007; fue creado el Programa Nacional de Telesalud como apoyo al Programa de Atención Básica de la Salud (AB), cuyas metas fueron aplicar la Estrategia de Salud de la Familia (ESF) en todo el territorio nacional. En este, fue incluido el uso de la Red interactiva, permitiendo el intercambio de informaciones entre médicos del Servicio Único de Salud (SUS), médicos especialistas y pacientes (BRASIL, 2007).

En octubre del 2011, el Ministerio de Salud redefine y amplía el Programa Telesalud Brasil, que pasó a ser denominado Programa Nacional Telesalud Brasil Redes (Portaria Nº 2.546), intentando mejorar la calidad de la atención e integrar el servicio por medio de herramientas de tecnologías de información, ofreciendo condiciones para promover Teleconsultoría, Telediagnóstico, Teleasistencia y Teleducación (BRASIL, 2011).

En la Plataforma de Teleconsultoría, la consulta es registrada por profesionales del área de la salud, a fin de aclarar dudas sobre procedimientos clínicos, acciones de salud y cuestiones relativas al proceso de trabajo. Esta es accesada a través de la plataforma *online* de Telesalud y está disponible para profesionales que trabajan en la Atención Primaria de Salud (APS) (MARCOLINO et al., 2014).

Aunque constituye una herramienta de gran utilidad, sin embargo, algunos factores influyen directamente para su incorporación y éxito; tales como la sobrecarga de trabajo, el entrenamiento deficiente, la falta de familiaridad del profesional con la tecnología y el tiempo dedicado a su uso (TRINDADE, 2008; RUAS, 2012; ALBUQUERQUE, 2013).

La baja utilización de los servicios de Teleconsultoría en la APS, fue investigada con el fin de identificar los aspectos positivos y negativos de su implementación en los Municipios de Bonito de Minas, Conego Marinho, Itacarambi e Pedras de Maria da Cruz, localizados en la microrregión de Salud de Januária, en el norte de Minas Gerais.

## MÉTODOS

Estudio cualitativo, exploratorio-descriptivo, prospectivo, con muestreo no probabilístico por conveniencia, realizado en 2017. Como instrumento de recolección de datos, fue utilizado un cuestionario estructurado desarrollado por Alkmim (2010) y, a partir de esto, fueron seleccionadas las variables de interés para la investigación. Se incluyeron en la investigación solamente los profesionales que tienen acceso y utilizan la plataforma de Teleconsultoría. Como criterios de exclusión, se excluyeron de la investigación a los profesionales que no utilizaban este servicio.

El cuestionario fue aplicado a 42 profesionales de Salud Pública, usuarios de la Plataforma de Teleconsulta, que actúan en la Atención Primaria de Salud, en Equipos de Salud de la Familia y Salud Bucal de los Municipios analizados que de forma voluntaria aceptaron participar de la investigación

Previamente a la firma del Consentimiento Informado, los profesionales recibieron información sobre la investigación y el cuestionario. Después de canalizar todas las dudas, los profesionales procedieron a firmar el Término de Consentimiento Libre y Aclarado y a responder el cuestionario. Este estudio fue aprobado por el Comité de Ética en Investigación de la Universidad Estadual de Montes Claros – UNIMONTES, Montes Claros (MG) con la Resolución N° 2341963, e CAAE 75359617.0.0000.5146.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Fueron entrevistados 42 profesionales de la Salud, trabajadores en las ESF y Salud Bucal.

El sexo femenino representó el 52% (22) de los profesionales, coincidiendo con Costa et al. (2013) y Mendes (2011) quienes afirman que existe una feminización de los profesionales de los Servicios de Salud.

El 33 % (14) de los profesionales contaba con edades que variaban entre 25 e 29 años. Para Alkimim (2013) la gran mayoría de los profesionales de salud que actuaban en la AB son jóvenes recién graduados. Se percibe que los jóvenes cuentan con una mayor facilidad para trabajar con tecnologías. Alkimim (2010) resalta que los profesionales con mayor tiempo de servicio, generalmente no se encuentran como usuarios de la Plataforma de Teleconsulta (Tabla 1).

**Tabla 1.** Características sociodemográficas de los profesionales de salud, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
Sexo	Masculino	7	2	6	5	20	48
	Femenino	4	5	7	6	22	52
Edad	25-29	5	3	4	2	14	33
	30-34	1	2	4	4	11	26
	35-39	4	2	3	3	12	29
	40-44	1	0	0	1	2	6
	45-49	0	0	0	1	1	2
	60-64	0	0	1	0	1	2
	No informo	0	0	1	0	1	2
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultas en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

La categoría profesional mayoritaria fue la profesión de enfermero 50% (21). Este hecho confirma los hallazgos realizados por Marcolino et al. (2014) donde fueron los enfermeros quienes más solicitaron el servicio de Teleconsulta. Alkimim et al. (2011) afirman que los médicos y enfermeros son quienes solicitan con mayor frecuencia este servicio. La utilización de la Plataforma por los médicos constituye un factor importante en la reducción de las referencias, pues son ellos quienes derivan a los pacientes hacia la atención especializada.

El 33% (14) cuenta de uno a cuatro años de experiencia en AB. El 45% (19) trabajaron de uno a cuatro años en el Municipio. Esta información permitió constatar la trayectoria profesional del personal sanitario. Para Alkimim (2010) la rotación de los profesionales perjudica el funcionamiento efectivo del Sistema de Telesalud, considerando que para mantener la sostenibilidad del servicio son necesarias nuevas capacitaciones (Tabla 2).

**Tabla 2.** Caracterización profesional del personal de salud, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras De Maria Da Cruz	N	%
Profesional	Médico	3	2	3	4	12	29
	Enfermero	5	4	7	5	21	50
	Dentista	3	1	3	2	9	21
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Tiempo de trabajo como profesional de Atención Primaria	Menos de un año	1	0	3	3	7	17
	1 – 4	5	2	4	3	14	33
	5 – 10	2	2	4	1	9	21
	+ de 10 años	3	3	1	1	8	19
	No informo	1	1	1	1	4	10
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>13</b>	<b>9</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	
Tiempo de trabajo en el Municipio	Menos de un año	1	1	6	3	11	26
	1 – 4	6	4	5	4	19	45
	5 – 10	3	1	2	3	9	22
	+ de 10 años	1	1	0	1	3	7
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

El 86% (36) de los interrogados tenían conocimiento del Sistema de Teleconsultoría instalado en el Municipio. Alkimim et.al. (2011), afirma que durante el periodo de capacitaciones de los profesionales e implementación del Servicio de Telesalud, los Municipios reciben un kit conteniendo una computadora, impresora, webcam, cámara y ECG digital, sin embargo, cada municipio recibió una sola computadora. Para que todos los profesionales tengan acceso a la Teleconsultoría es necesario invertir en tecnología de información, puesto que un único punto de acceso es insuficiente y constituye un factor que dificulta la implementación del servicio.

El 56% (20) no recibió entrenamiento y el 42% (15) consideraron al entrenamiento que recibieron como suficiente. La Red de Telesistencia de Minas Gerais (RTMG) dispone de un entrenamiento presencial en los campus universitarios de los Municipios. Alkimim et.al. (2011) afirmaron en su estudio, que después del entrenamiento especializado por el equipo administrativo, se observó una mejoría en los indicadores de utilización de Teleconsultoría en los municipios. A pesar de que el entrenamiento formaba parte de las directrices del Centro de Telesalud y que los profesionales que recibieron ese entrenamiento consideraron que el mismo era suficiente, fue observado, que en la mayoría los usuarios no fueron completados. Las razones podrían estar relacionadas a la falta de divulgación, desinformación, desinterés, problemas personales y/o profesionales y/o rotación de los profesionales.

El 57% afirmaron haber recibido *soporte en caso de duda técnica*. El 31% (13) admitieron que casi siempre los Teleconsultores aclararon todo lo solicitado. El 55% (23) informó poco tiempo para la utilización del sistema.

Se observó, que parte de los profesionales se encuentra ajeno a la utilización de la Plataforma de Teleconsultoría, no disponiendo de tiempo para utilizarla. Esto demuestra que existen vacíos a ser llenados entre los posibles usuarios de la Red, mereciendo una mayor atención. Para Ruas (2012, p.47) los factores intrínsecos de los profesionales también ejercen una relevante influencia en la utilización de la herramienta como apoyo en la asistencia de salud a los usuarios del servicio de salud. Falta, todavía, una mayor intervención municipal y estímulo para el uso del sistema con adecuación de los servicios (**Tabla 3**).

**Tabla 3.** Grado de conocimiento del personal de salud, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
Conocimiento de Teleconsultoría.	Si	11	7	9	9	36	86
	No	-	-	4	2	6	14
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Entrenamiento	Si	8	3	4	1	16	44
	No	3	4	5	8	20	56
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>100</b>
Suficiencia del entrenamiento	Si	8	3	3	1	15	42
	No			1		1	3
	No aplica	3	4	5	8	20	55
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>36</b>	<b>100</b>	
Soporte	Si	10	5	5	4	24	57
	No	0	0	1	3	4	9
	No responde	1	2	3	1	7	17
	No aplica			4	3	7	17
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Aclaración de las dudas por los Teleconsultores	Siempre aclara	3	2	2	5	12	29
	Casi siempre aclara	6	5	2	0	13	31
	Más o menos aclara	2	0	1	1	4	9
	Casi nunca aclara	0	0	0	0	0	0
	Nunca aclara	0	0	0	0	0	0
	No responde	0	0	3	3	6	14
	No aplica	0	0	5	2	7	17
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	
Disponibilidad para la utilización del sistema	Tiempo suficiente	4	1	1	3	9	22
	Poco tiempo	7	4	7	5	23	55
	Ningún tiempo		2		1	3	7
	No responde			1		1	2
	No aplica			4	2	6	14
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorías en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

El 60% (25) consideran al sistema como “*simple*” para su uso. En relación a la *conexión con Internet*, 24% (10) lo evaluaron entre buena y satisfactoria. El RTMG (2017) afirma que hay un grado de dificultad bajo para operar el sistema, bastando, apenas, acessar el site. Considerando que aún sin entrenamiento, el usuario tendrá a su disposición manuales y orientaciones sobre su uso. En relación a los profesionales que señalaron como complejo y a quienes no contestaron la pregunta, se observó cómo aspectos negativos, el rechazo de las tecnologías, la falta de tiempo y/o computadora para usar la plataforma o la falta de motivación para su uso por los gestores.

Sobre la disponibilidad de la computadora, 38% (16) tienen casi siempre disponible el equipamiento, y 36% (15) consideran bueno el espacio para la utilización del sistema. Después del análisis, se confirmó que la Plataforma de Teleconsultoría es de fácil utilización, y que en los municipios hubo inversión para la implementación del sistema. Solamente en el municipio de Itacarambi, la mayoría de los profesionales relataron no tener acceso “*casi nunca*” o “*no supieron responder*”, demostrando así baja utilización, que también se da por la falta de instrumentos, entre ellos la computadora. Para Ruas (2012), algunos factores que influyeron directamente para la incorporación y el éxito de las tecnologías en salud, fueron; sobrecarga de trabajo, entrenamiento deficiente, falta de familiaridad del profesional con la tecnología y el tiempo dedicado al uso de la tecnología (**Tabla 4**).

**Tabla 4.** Complejidad y calidad del Sistema de Teleconsulta y sus componentes, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
Grado de complejidad del sistema	Muy complejo	1	0	0	0	1	2
	Complejo	1	0	2	3	6	14
	Simple	9	7	5	4	25	60
	Muy simple	0	0	1	1	2	5
	No responde	0	0	2	0	2	5
	No aplica	0	0	3	3	6	14
	<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
Calidad de la conexión a Internet en el municipio	Óptima	4	0	0	1	5	12
	Buena	3	0	2	5	10	24
	Satisfactoria	2	4	2	2	10	24
	Mala	2	3	2	0	7	17
	Pésima	0	0	2	0	2	5
	No responde	0	0	2	2	4	9
	No aplica	0	0	3	1	4	9
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Disponibilidad de computadora en su municipio	Siempre	2	1	2	5	10	24
	Casi siempre	8	3	2	3	16	38
	Casi nunca	1	2	2	2	7	17
	Nunca	0	0	4	0	4	9
	No responde	0	1	3	1	5	12
	No aplica	0	0	0	0	0	0
	<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
Local para la utilización del sistema en el municipio	Óptimo	1	0	0	1	2	5
	Bueno	4	3	2	6	15	36
	Satisfactorio	6	1	2	1	10	24
	Malo	0	2	2	0	4	9
	Pésimo	0	0	1	0	1	2
	No responde	0	1	4	2	7	17
	No aplica	0	0	2	1	3	7
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

El 86% (36) confía en la *seguridad y sigilo de las informaciones incorporadas al sistema*. El 62% (26) consideran la Teleconsulta como benéfica para los pacientes y el 67% (28) confirman la reducción de los casos hacia las consultas especializadas, corroborando con Alkimim (2010) el cual en su estudio, evidencio que el uso de la Teleconsulta evito la derivación en un 78% de las 210 Teleconsultorias analizadas. El 45% (19) *evaluaron el sistema* como útil para la práctica diaria y Alkimim (2007) cree que Telesalud solo será incorporada de hecho en la rutina diaria si el sistema atiende a las reales necesidades locales presentando un alto grado de resolución ante los problemas rutinarios (**Tabla 5**).

El 60% (25) respondieron que el sistema actúa siempre como *herramienta educativa* y el 38% (16) que el mismo es razonable en relación al *nivel de eficiencia para la actualización*. Para el Consejo Nacional de los Secretarios de Salud (CONASS) (2011), la Teleconsulta tiene como objetivo la educación para cambiar las prácticas de trabajo, que resulte en la calidad de la atención de APS en el SUS. Para Ruas (2012), de entre todas las características de la tele consulta se destacan la característica asistencial y la educativa, ya que por un lado ayuda en la resolución de los casos y por otro lado, produce información, registro e indexación de los contenidos producidos basados en evidencias científicas (**Tabla 6**).

**Tabla 5** - Aspectos relacionados a los beneficios de laTeleconsultoría al usuario do SUS, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
Confianza en la seguridad y sigilo de las informaciones	Si	11	7	9	9	36	86
	No	0	0	0	0	0	0
	No responde	0	0	2	0	2	5
	No se aplica	0	0	2	2	4	9
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Beneficios del sistema al paciente	Muchobeneficio	8	3	7	8	26	62
	Algúnbeneficio	3	4	2	2	11	26
	Poco beneficio	0	0	1	0	1	2
	Ningúnbeneficio	0	0	0	0	0	0
	No responde	0	0	2	0	2	5
	No aplica	0	0	1	1	2	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	
Reducción de la derivación	Si	9	3	7	9	28	67
	No	2	3	2	1	8	19
	No responde		1	4	1	6	14
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Utilidad de la Tele consultoría en laprácticadiaria	Muy útil	3	2	4	5	14	33
	Útil	8	2	4	5	19	45
	Poco útil	0	3	1	0	4	10
	No es útil	0	0	0	0	0	0
	No responde	0	0	3	0	3	7
	No aplica	0	0	1	1	2	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	

Fuente: Datos da pesquisa, 2018.

**Tabla 6** – Utilización de la plataforma como herramienta social y educacional, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
El Sistema de Tele consultoría actúa como una herramienta educacional	Si siempre	8	4	5	8	25	60
	Si un poco	2	3	3	2	10	24
	Siraramente	1	0	2	0	3	7
	No responde	0	0	3	0	3	7
	No aplica	0	0	0	1	1	2
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Eficiencia del sistema para la actualización profesional	Muy eficiente	3	2	5	5	15	36
	Razonablemente eficiente	7	3	3	3	16	38
	Poco eficiente	1	1	1	0	3	7
	No es eficiente	0	1	0	0	1	2
	No responde	0	0	3	2	5	12
	No aplica	0	0	1	1	2	5
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>	

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

Los resultados positivos demuestran la capacidad que el sistema tuvo para los profesionales en la atención integral del usuario del SUS. Sin embargo, debido a la baja utilización, estas respuestas podrían tener poca relación con respecto a la utilización de la plataforma.

**Tabla 7** - Grado de satisfacción de los profesionales con el servicio de Telesalud, Minas Gerais, Brasil (2017).

Variable	Categoría	Bonito de Minas	Conego Marinho	Itacarambi	Pedras de Maria da Cruz	N	%
Grado de Satisfacción	Muy insatisfecho	2	0	0	0	2	5
	Insatisfecho	0	0	1	0	1	2
	Indiferente	1	1	8	3	13	31
	Satisfecho	8	5	3	8	24	57
	Muy satisfecho		1	1		2	5
	<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>
Grado de conocimiento de los teleconsultores	Ningún conocimiento	1	0	0	0	1	3
	Poco conocimiento	0	0	0	1	1	3
	Más o menos	0	1	4	1	6	14
	Algún conocimiento	4	2	4	4	14	33
	Mucho conocimiento	6	3	5	5	19	44
	No respondió	0	1	0	0	1	3
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
La Telesalud ayuda a resolver los problemas cotidianos	Empeoró	0	0	0	0	0	0
	No ayudó	0	0	1	2	3	7
	Más o menos	1	2	8	2	13	31
	Ayudo poco	4	4	3	4	15	36
	Ayudo mucho	6	0	1	3	10	24
	No respondió	0	1	0	0	1	2
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Evaluación de la calidad de la atención del profesional de Telesalud	Muy malo, ningún compromiso o efectividad	0	0	0	2	2	5
	Malo, con mínimo compromiso o efectividad	0	0	0	1	1	2
	Más o menos, poco compromiso o efectividad	1	1	5	1	8	19
	Buena calidad, con algún compromiso o efectividad	8	4	5	5	22	52
	Muy bueno, con compromiso o efectividad adecuado	2	1	2	2	7	17
	No responde	0	1	1		2	5
<b>Total</b>		<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Recomendación de Telesalud para amigo(a)	No recomendaría	0	0	0	0	0	0
	Indiferente	1	1	4	2	8	19
	Recomendaría	10	6	9	9	34	81
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
Utilizaría el servicio de Telesalud en otras circunstancias	No volvería	0	0	0	0	0	0
	Indiferente	0	1	5	2	8	19
	Volvería	11	6	8	9	34	81
	<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>13</b>	<b>11</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.



El 57% (24) están *satisfechos con el servicio de Telesalud*, la mayoría de los municipios de Bonito de Minas, Cônego Marinho y Pedras de Maria da Cruz donde las respuestas fueron similares. Sin embargo, 31% (13) de los profesionales son indiferentes en relación a la satisfacción con el servicio; de estos, la mayoría fueron del municipio de Itacarambi.

Con relación al *grado de conocimiento* de los teleconsultores, 44% (19) afirmaron poseer mucho conocimiento. Al preguntar sobre como la Telesalud *ayuda a resolver los problemas cotidianos*, 36% (15) relataron haber recibido poca ayuda. El 52% (22) de los profesionales afirmaron tener una buena calidad con el compromiso y efectividad de los teleconsultores. El 81% (34%) de los profesionales afirmaron que *recomendarían Telesalud a los amigos(as)*, y que volverían a utilizar el servicio en caso de otra necesidad (**Tabla 7**). Los datos encontrados están de acuerdo con estudios que evaluaron el índice de satisfacción de los usuarios (ALKIMIM, 2010; MENDES, 2011; ALKIMIM, 2013; RUAS, 2013). Los datos revelan que, a pesar de que la investigación demuestra barreras y/o desinterés por parte de los profesionales de los municipios investigados, el sistema responde, en parte, las expectativas de los usuarios.

De los 42 profesionales entrevistados, solamente el 31% respondieron la pregunta abierta demostrando un posible desinterés por la herramienta “*Teleconsultoría*”. El objetivo de la pregunta abierta fue cruzar las variables pre – establecidas o verificar la existencia de un nuevo hecho relacionado ante las percepciones referentes a los aspectos positivos y/o negativos en la implementación del servicio.

Los resultados obtenidos corroboran con los datos de las preguntas cerradas. Las críticas y sugerencias relatadas por los profesionales versan sobre los factores asociados a la utilización de Tele consultoría y la satisfacción con el servicio de Teleconsultoría (**Tabla 8**).

Se observa que la utilización de la Plataforma de Teleconsultoría es incipiente por los profesionales investigados. Resende et al. (2011) demostraron que la Teleconsultoría es utilizada en la rutina de trabajo y dispone de recursos que favorecen la resolutivez de la APS, disminuyendo el número de derivaciones para los servicios de referencia. Sin embargo, el sistema no es utilizado como debería. Los datos recolectados confirman que algunos de los profesionales de la APS no valoran la herramienta tecnológica con la que cuentan.

**Tabla 8** – Críticas o sugerencias de los investigados, Minas Gerais, Brasil (2017).

MUNICIPIOS	CRÍTICAS O SUGERENCIAS
Bonito de Minas	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respuestas más precisas. Muchas tomadas de Google;</li> <li>– Bajo índice de paciente, usar para capacitación;</li> <li>– Extensión en la zona rural para trabajar con datos;</li> <li>– Mejora del equipamiento, con mayor rapidez en los comandos.</li> </ul>
Cônego Marinho	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Mas divulgación e incentivo.</li> </ul>
Itacarambi	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Expansión de la Teleconsultoría para todas las áreas y locales de atención;</li> <li>– Falta de internet y computadoras en algunos locales de atención;</li> <li>– Más divulgación del programa para los profesionales;</li> <li>– Discusión de casos clínicos de las ESF con otros municipios.</li> </ul>
Pedras de Maria da Cruz	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Debería ser ampliamente divulgado en el municipio;</li> <li>– En las UBS no fue presentado el servicio de Telesalud. Tempo de trabajo: 1 mes;</li> <li>– Entrenamiento para utilizar;</li> <li>– Computadora para acceso durante la rutina.</li> </ul>

Fuente: FERREIRA, S.S. Desafíos en la utilización de Teleconsultorias en el Servicio de Atención Primaria a la Salud de municipios remotos de la microrregión de Januária, Norte de Minas Gerais, Brasil. 2018.

## CONCLUSIÓN

La introducción del sistema de Teleconsulta en los servicios de salud municipales no constituye una tarea fácil. Los resultados aquí presentados podrían contribuir para subsanar las debilidades en su utilización en municipios remotos de la Región Norte de Minas Gerais.

---

## REFERÊNCIAS

1. ALBUQUERQUE RV. Telessaúde: Potencialidades e Desafios de um projeto de incorporação de tecnologias da informação e comunicação em Saúde na Bahia. Dissertação (Mestrado Profissional em Saúde Coletiva). Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2013; 78 p.
2. ALKIMIM MBM, CARVALHO GG, PENA M et al. Success factors and difficulties for implementation of a telehealth system for remote villages: Minas Telecardio Project case in Brazil. *J eHealth Technol Appl.* 2007; 5:197–202.
3. ALKIMIM MBM, ABREU MP, FIGUEIRA RM et al. Teleassistência para municípios remotos do Estado de Minas Gerais: ampliando a atuação geográfica dos Hospitais Universitários. Belo Horizonte: UFMG, 2011.
4. ALKIMIM MBM. Fatores associados à utilização de Sistema de Teleconsulta na atenção primária de municípios remotos de Minas Gerais. Dissertação (Mestrado em Medicina). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2010.
5. ALKIMIM MBM. Teleassistência em rede para regiões remotas: melhorando o acesso da população à Atenção Especializada em Saúde. Coordenadora do Centro de Telessaúde do Hospital das Clínicas da Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: UFMG, 2013.
6. BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria n.º 2.546, de 27 de outubro de 2011. Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Telessaúde Brasil Redes). Gabinete do Ministro. Brasília: MS, 2011.
7. BRASIL, Ministério da Saúde. Portaria n.º 35 de 4 de janeiro de 2007. Institui, no âmbito do Ministério da Saúde, o Programa Nacional de Telessaúde. Gabinete do Ministro. Brasília: MS, 2007.
8. CONASS, Conselho Nacional de Secretário de Saúde. Atenção Primária e Promoção da Saúde / Conselho Nacional de Secretários de Saúde. – Brasília: CONASS, 2011.
9. COSTA SM, PRADO MCM, ANDRADE TN et al. Perfil do profissional de nível superior nas equipes da Estratégia Saúde da Família em Montes Claros, Minas Gerais, Brasil. *Rev Bras Med Fam Comunidade.* 2013; 8(27):90-6.
10. MARCOLINO MS, ALKMIN MBM, ASSIS TGP et al. Teleconsultorias no apoio à atenção primária à saúde em municípios remotos no estado de Minas Gerais, Brasil. *Rev Panam Salud Publica.* 2014;35(5/6):345–52.
11. MENDES EV. As redes de atenção à saúde. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde OPAS, 2011; 549 p.
12. RESENDE EJC, TAVARES EC, MELO MCB et al. Telessaúde em Unidades Básicas de saúde: experiência de Belo Horizonte – Minas Gerais – Brasil. In: RESENDE, Edson José Carpintero. Telessaúde na atenção primária: uma experiência do distrito sanitário centro-sul de Belo Horizonte – Minas Gerais – Brasil. Tese (doutorado). Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais, 2011;98p.
13. RTMG. Rede de Teleassistência de Minas Gerais. Manual do Sistema de Teleconsultorias. Manual do Solicitante. Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: UFMG, 2017;14p.
14. RUAS SSM. Teleconsulta na atenção primária de Belo Horizonte: desafios na difusão de uma inovação. Dissertação (Mestrado em Saúde Pública). Belo Horizonte: UFMG, 2012;92p.
15. RUAS SSM, ASSUNÇÃO AA. Facilitadores e barreiras à utilização das consultorias off-line: a experiência dos médicos da atenção primária de Belo Horizonte. *R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde.* Rio de Janeiro, v.7, n.1, Mar., 2013;7(1):1–22.
16. TRINDADE E. A incorporação de novas tecnologias nos serviços de saúde: o desafio da análise dos fatores em jogo. *Cad. Saúde Pública,* Rio de Janeiro, v. 24, n. 5, Mai, 2008; 951-964.