

TECNOLOGIAS DIGITAIS NA ORGANIZAÇÃO DO AGENDAMENTO DE CONSULTAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA NO CAIS/UNILAB

Diego Andrade Rebouças¹
Vanessa De Souza Braga Viana²
Micael Pereira Nobre³
Livia Moreira Barros⁴

RESUMO

Introdução: A transformação digital dos serviços de saúde constitui uma importante estratégia para qualificar os processos de trabalho, ampliar a acessibilidade e fortalecer a organização da assistência. Nesse contexto, o uso de ferramentas tecnológicas para o agendamento de consultas pode contribuir para reduzir barreiras de acesso, considerando as diferentes necessidades dos usuários e promovendo maior aproximação entre comunidade e serviço de saúde. **Objetivo:** Relatar a experiência de estudantes do PET-Saúde Digital/UNILAB na utilização de ferramentas digitais para agendamento de consultas no Centro de Atenção Integral à Saúde (CAIS). **Métodos:** Trata-se de relato de experiência desenvolvido a partir de visita técnica ao CAIS/UNILAB, com participação de discentes, preceptores, tutores, coordenadores e profissionais do serviço. Durante a atividade, foram realizadas observações e discussões acerca do funcionamento do serviço e dos processos relacionados ao agendamento de consultas. A partir do diálogo com os profissionais, foram identificados desafios relacionados à organização das agendas e discutido o potencial de ferramentas digitais para otimização desse processo. Assim, os estudantes apresentaram aos funcionários a plataforma Setmore, demonstrando suas funcionalidades e orientando-os quanto à sua utilização como possível ferramenta de organização dos agendamentos. **Resultados e Discussão:** A experiência possibilitou compreender que dificuldades no processo de agendamento podem repercutir na organização do fluxo de atendimento, na comunicação com os usuários e na utilização do tempo dos profissionais. A apresentação e demonstração do Setmore permitiram aos trabalhadores conhecer uma possibilidade de ferramenta digital capaz de centralizar informações, organizar horários e facilitar o gerenciamento das consultas. A atividade também promoveu a troca de conhecimentos entre estudantes e profissionais, evidenciando que a incorporação de tecnologias deve considerar as particularidades do serviço, a familiaridade dos trabalhadores com os recursos digitais e as diferentes condições de acesso dos usuários. Destarte, a experiência ultrapassou a apresentação de uma ferramenta, constituindo-se como espaço de construção coletiva de possibilidades para qualificação do cuidado. **Conclusão:** A vivência evidenciou o potencial das tecnologias digitais para aprimorar processos de trabalho e favorecer uma assistência mais organizada e acessível. A discussão e demonstração do Setmore possibilitaram aos profissionais conhecer uma alternativa para o gerenciamento dos agendamentos, fortalecendo a autonomia do serviço na busca por soluções compatíveis com sua realidade. **Agradecimentos:** Este trabalho contou com o apoio financeiro do Ministério da Saúde (MS), por meio da Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI) e da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), no âmbito do PET-Saúde: Informação e Saúde Digital.

Grande área do CNPq: Ciências da Saúde

Como o trabalho contribui para “Diversidade, Inclusão e Transformação Social”?: O trabalho contribui ao evidenciar como a transformação digital pode ser utilizada para reduzir barreiras de acesso e qualificar a organização dos serviços de saúde. A experiência com o Setmore promoveu a troca de conhecimentos entre estudantes e profissionais e possibilitou discutir alternativas que considerem as diferentes necessidades dos usuários, favorecendo uma assistência mais acessível e equitativa. Logo, a experiência demonstra como a integração entre ensino, serviço e comunidade pode utilizar a inovação tecnológica como instrumento de transformação social.

Palavras-chave: Saúde Digital; Agendamento de consultas; Gestão em saúde; Acesso aos serviços de saúde.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Campus de Baturité, Discente, cmf.2423.diegoandrade@gmail.com¹

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Campus de Baturité, Discente, vanessaviannaal@gmail.com²

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Campus das Auroras, Docente, micaelpnobre@gmail.com³

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira, Campus dos Auroras, Docente, livia@unilab.edu.br⁴