

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE USUÁRIOS DE UM SERVIÇO DE TELESSAÚDE PARA CUIDADOS EM DIABETES MELLITUS

Congresso Online Brasileiro de Medicina, 3ª edição, de 29/11/2022 a 01/12/2022  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-003-8  
DOI: 10.54265/FMUC5912

**MARQUES.; Renan Ponte Aguiar <sup>1</sup>**

### RESUMO

O Diabetes *Mellitus* (DM) se destaca como uma das doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) mais prevalentes no Brasil, inclusive representando um importante problema de saúde pública no mundo, sendo considerada uma epidemia global (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2016). A presença de DM está associada a um número elevado de mortes, perda da qualidade de vida e incapacidade para realizar atividades diárias, trazendo impacto tanto para a sociedade quanto para o sistema de saúde. Diante disso, o diagnóstico de DM demanda um complexo cuidado diário ao longo da vida dos pacientes, envolvendo “mudança do estilo de vida, medicação, monitorização dos níveis de glicemia, resposta de hipoglicemia ou hiperglicemia, cuidados com os pés e procura de cuidados de saúde para a diabetes ou para outros problemas de saúde”. (SILVA, Isabel; PAIS-RIBEIRO, José; CARDOSO, Helena). Desse modo, é importante adotar medidas para estimular a adesão ao tratamento designado e ainda ter acesso a uma assistência de qualidade. Dentre essas medidas, é possível prover cuidados em diabetes através da modalidade de teleconsultas, atingindo aqueles indivíduos que possuem barreiras geográficas, financeiras e de locomoção para ter acesso aos serviços de saúde, podendo, este paciente ser abordado em sua casa ou em outro local de sua preferência. As teleconsultas e o telemonitoramento estão entre as modalidades de assistência possíveis através da Telemedicina. Assim, o objetivo deste trabalho foi avaliar a satisfação dos usuários de uma linha de cuidado multiprofissional em diabetes oferecida através de Telessaúde em uma escola médica. A metodologia usada foi uma pesquisa de satisfação do usuário com os pacientes atendidos por teleconsultas direcionada no cuidado com o diabetes, em uma escola médica localizada em Fortaleza, Ceará, sendo aplicado questionários e uma avaliação direcionada para o cálculo do *Net Promoter Score* (NPS) (5). Diante disso, responderam aos questionários 117 pessoas, obtendo resultados satisfatórios, visto que a maioria das necessidades dos pacientes foram atendidas durante as teleconsultas. Por exemplo, 99,1% dos participantes afirmaram que suas queixas e dúvidas eram respondidas durante o atendimento. Ademais, os pacientes concordaram que o seu acompanhamento e tratamento tende a melhorar com a Telemedicina, visto que esse serviço traz praticidade à rotina desses pacientes, conseqüentemente, proporcionando maior acessibilidade. Em conclusão, a aplicação desse questionário evidenciou boa aceitação dentre os avaliadores que eram pacientes acompanhados por DM tipo 2,

<sup>1</sup> Unichristus, renancsc13@gmail.com

contribuindo para facilitar a comunicação entre médicos e pacientes, considerando a elevada satisfação.

**PALAVRAS-CHAVE:** Diabetes Mellitus, teleconsulta, telemedicina, telessaúde, satisfação do paciente