23 TELEPSIQUIATRIA E BUSCA ATIVA DE USUÁRIOS EM FILA DE ESPERA: UMA EXPERIÊNCIA DE AMPLIAÇÃO DO ACESSO AO CUIDADO EM SAÚDE MENTAL NO SUS

Bruno de Sá Concerva[1]
Larissa Morélia Sá Vieira Macêdo[2]
Glívia Maria Barros Delmondes[2]
Bruna Rafaela Dornelas de Andrade Lima Monteiro[3]
Moara Maria Silva Cardozo[4]

[1]Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil
[2]Universidade de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil
[3]Universidade Federal de Pernambuco, Recife, Pernambuco, Brasil
[4]Instituto de Medicina Integral Professor Fernando Figueira, Recife, Pernambuco, Brasil

DOI:10.37085/bookAS.15.chap23

RESUMO

A ampliação do acesso à atenção especializada em saúde mental constitui um dos principais desafios enfrentados pelos sistemas públicos de saúde. Longas filas de espera podem comprometer a continuidade do cuidado, favorecer o agravamento clínico e ampliar a utilização de serviços de urgência. Estratégias baseadas em saúde digital vêm sendo incorporadas para enfrentar essas barreiras, especialmente quando associadas à coordenação do cuidado e à reorganização dos fluxos assistenciais. Este trabalho objetiva descrever a experiência de implantação da Telepsiquiatria

associada à busca ativa de usuários em fila de espera e o fortalecimento da Rede de Atenção Psicossocial no Sistema Único de Saúde. Trata-se de um relato de experiência desenvolvido a partir da implantação da Telepsiquiatria vinculada ao Núcleo Estadual de Telerregulação em Saúde de Pernambuco, em articulação com a Central de Regulação Hospitalar. A estratégia combinou consultas especializadas remotas e busca ativa de usuários em espera por atendimento psiquiátrico. Foram realizados 620 atendimentos especializados durante o período analisado. Paralelamente, observou-se redução da fila de espera de 674 para 510 usuários, correspondendo a diminuição relativa de aproximadamente 24%. Além da ampliação da oferta assistencial, a experiência possibilitou qualificação dos encaminhamentos e fortalecimento da articulação entre atenção primária, serviços especializados e regulação. A Telepsiquiatria demonstrou potencial para ampliar o acesso ao cuidado especializado, fortalecer a coordenação do cuidado e apoiar a organização das redes de atenção em saúde mental. A experiência sugere que a integração entre saúde digital, regulação assistencial e busca ativa pode representar estratégia inovadora para qualificação do cuidado no SUS.

Palavras-chave: Saúde mental, Telepsiquiatria, Saúde digital, Regulação em saúde, Atenção primária à saúde

INTRODUÇÃO

Os transtornos mentais figuram entre as principais causas de incapacidade e perda de qualidade de vida em todo o mundo, produzindo impactos expressivos sobre indivíduos, famílias e sistemas de saúde. Estima-se que milhões de pessoas convivam com sofrimento psíquico persistente, frequentemente associado a limitações funcionais, redução da produtividade, vulnerabilidade social e aumento da utilização dos serviços de saúde[1].

No Sistema Único de Saúde (SUS), a ampliação do acesso à atenção especializada em saúde mental permanece como um de-

safio importante. Apesar dos avanços promovidos pela Rede de Atenção Psicossocial (RAPS), persistem dificuldades relacionadas à distribuição desigual de especialistas, à elevada demanda assistencial e à fragmentação dos percursos de cuidado, especialmente em regiões com menor oferta de serviços especializados[2,3].

Nesse contexto, as filas de espera para consultas especializadas representam não apenas um problema administrativo, mas um indicador de fragilidade da coordenação do cuidado. Usuários que aguardam longos períodos por atendimento frequentemente permanecem sem reavaliação clínica, sem monitoramento sistemático e, muitas vezes, sem suporte adequado dos demais pontos da rede assistencial. Esse cenário pode favorecer agravamento dos sintomas, aumento da procura por serviços de urgência, internações evitáveis e ruptura dos vínculos terapêuticos[4].

A transformação digital dos sistemas de saúde tem sido apontada como uma das estratégias mais promissoras para enfrentar esses desafios. Organismos internacionais, como a Organização Mundial da Saúde (OMS) e a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS), destacam que as tecnologias digitais podem ampliar o acesso, reduzir desigualdades territoriais e fortalecer a integração entre os diferentes níveis de atenção[5,6].

No campo da saúde mental, a Telepsiquiatria tem demonstrado efetividade clínica comparável ao atendimento presencial para diversas condições psiquiátricas, além de contribuir para a ampliação do acesso especializado e para a otimização dos recursos assistenciais[7,8]. Entretanto, seu potencial vai além da simples realização de consultas remotas. Quando articulada aos mecanismos de regulação assistencial e à busca ativa de usuários em fila de espera, a Telepsiquiatria pode funcionar como instrumento de reorganização da rede de atenção, aproximando especialistas, equipes locais e usuários, promovendo cuidado mais oportuno e coordenado.

Sob essa perspectiva, a estratégia desenvolvida em Pernambuco incorporou um componente inovador ao associar a Telepsi-

quiatria às ações da Central de Regulação Hospitalar e ao monitoramento ativo da demanda reprimida. A iniciativa passou a identificar, contatar e reavaliar indivíduos que aguardavam atendimento especializado, permitindo atualização das necessidades assistenciais, qualificação dos encaminhamentos e ampliação do acesso ao cuidado.

Mais do que uma ferramenta tecnológica, a experiência buscou fortalecer a capacidade de coordenação da Rede de Atenção Psicossocial e apoiar os serviços territoriais no acompanhamento dos usuários, aproximando-se dos princípios de integralidade, regionalização e equidade que orientam o SUS[2,3].

Este capítulo descreve a implantação dessa estratégia e discute suas contribuições para a ampliação do acesso à atenção especializada, o fortalecimento da coordenação do cuidado e a qualificação das redes de atenção em saúde mental.

METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiência sobre a implantação da estratégia de Telepsiquiatria desenvolvida no âmbito do Núcleo Estadual de Telerregulação em Saúde de Pernambuco.

A iniciativa foi estruturada em articulação com a Central de Regulação Hospitalar e a Gerência de Regulação Ambulatorial com o objetivo de ampliar o acesso à atenção especializada em saúde mental e qualificar o acompanhamento dos usuários que aguardavam atendimento psiquiátrico.

Diferentemente dos modelos tradicionais de gestão de filas, a estratégia incorporou mecanismos de busca ativa dos usuários cadastrados em lista de espera para consulta especializada.

Os atendimentos foram conduzidos por médicos psiquiatras utilizando plataforma de teleatendimento institucional, respeitando os protocolos assistenciais vigentes e os princípios de segurança e confidencialidade das informações em saúde.

Para descrição da experiência foram utilizados dados produzidos durante a execução da estratégia, incluindo número de

atendimentos realizados, evolução da fila de espera e informações relacionadas à gestão da demanda reprimida.

RELATO DE EXPERIÊNCIA

A implantação da Telepsiquiatria ocorreu em um cenário caracterizado pela existência de demanda reprimida para atendimento especializado em saúde mental e pela necessidade de ampliar o acesso aos usuários distribuídos em diferentes regiões do estado.

A proposta foi concebida não apenas como mecanismo de ampliação da oferta de consultas, mas como estratégia de reorganização do cuidado em saúde mental. Para isso, a equipe passou a utilizar a fila de espera como instrumento de monitoramento da demanda, incorporando ações sistemáticas de busca ativa.

Durante o período analisado foram realizados 620 atendimentos especializados por Telepsiquiatria. Paralelamente, observou-se redução da fila de espera de 674 para 510 usuários, representando diminuição absoluta de 164 usuários e redução relativa aproximada de 24%.

Mais do que o impacto quantitativo sobre a fila, a estratégia promoveu maior integração entre os diferentes componentes da Rede de Atenção Psicossocial. Ao permitir acesso mais oportuno à avaliação psiquiátrica, a Telepsiquiatria contribuiu para apoiar o acompanhamento longitudinal dos usuários nos territórios, ampliando a capacidade de resposta da rede e favorecendo a continuidade do cuidado.

DISCUSSÃO

Os resultados observados sugerem que a Telepsiquiatria, quando integrada aos processos regulatórios e associada à busca ativa dos usuários, pode assumir papel estratégico na organização das redes de atenção à saúde mental. Embora a redução da fila de espera constitua um resultado relevante, o principal impacto da experiência parece estar relacionado à transformação da lógica

assistencial, deslocando o foco da simples gestão de consultas para a gestão do cuidado.

Historicamente, os sistemas de regulação tendem a atuar de maneira reativa, organizando o acesso com base na disponibilidade de vagas especializadas. Nesse modelo, usuários permanecem por longos períodos aguardando atendimento sem monitoramento sistemático de sua situação clínica. A experiência desenvolvida em Pernambuco buscou superar essa lógica ao incorporar mecanismos de busca ativa e reavaliação periódica da demanda reprimida, permitindo maior aproximação entre os serviços e os usuários que aguardavam atendimento.

Sob a perspectiva das Redes de Atenção à Saúde, a iniciativa também contribuiu para fortalecer a coordenação do cuidado, considerada uma das funções centrais da Atenção Primária à Saúde. A APS desempenha papel fundamental no acompanhamento longitudinal dos usuários com transtornos mentais, porém frequentemente enfrenta dificuldades para acessar suporte especializado em tempo oportuno. Ao ampliar a disponibilidade de avaliação psiquiátrica especializada e facilitar a comunicação entre os diferentes pontos da rede, a Telepsiquiatria passou a funcionar como mecanismo de apoio à tomada de decisão clínica e ao manejo compartilhado dos casos[4,9].

A experiência também dialoga com recomendações internacionais sobre transformação digital em saúde. A OMS e a OPAS têm destacado que a incorporação de tecnologias digitais produz melhores resultados quando utilizada para fortalecer redes assistenciais e apoiar processos de coordenação do cuidado, e não apenas como substituição tecnológica das consultas presenciais[5,6,10].

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Telepsiquiatria associada à busca ativa mostrou-se uma estratégia capaz de ampliar o acesso ao cuidado especializado em saúde mental e qualificar a gestão da demanda reprimida. Mais do que reduzir filas de espera, a experiência contribuiu para for-

talecer a integração entre os diferentes pontos da rede de atenção, favorecendo a coordenação do cuidado e a continuidade do acompanhamento dos usuários. A iniciativa evidencia o potencial da saúde digital como ferramenta de inovação organizacional para o fortalecimento do SUS e da Rede de Atenção Psicossocial.

REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. World mental health report: transforming mental health for all. Geneva: WHO; 2022.
2. World Health Organization. Comprehensive mental health action plan 2013–2030. Geneva: WHO; 2021.
3. Brasil. Ministério da Saúde. Saúde mental no SUS: os centros de atenção psicossocial. Brasília: Ministério da Saúde; 2004.
4. Brasil. Ministério da Saúde. Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020–2028. Brasília: Ministério da Saúde; 2020.
5. Pan American Health Organization. The digital transformation of the health sector in the Region of the Americas. Washington (DC): PAHO; 2021.
6. Mendes EV. As redes de atenção à saúde. Brasília: Organização Pan-Americana da Saúde; 2011.
7. Hilty DM, Ferrer DC, Parish MB, Johnston B, Callahan EJ, Yellowlees PM. The effectiveness of telemental health: a 2013 review. Telemed J E Health. 2013;19(6):444-454. doi:10.1089/tmj.2013.0075
8. Shore JH. Telepsychiatry: videoconferencing in the delivery of psychiatric care. Am J Psychiatry. 2013;170(3):256-262. doi:10.1176/appi.ajp.2012.12081048
9. Brasil. Portaria nº 3.088, de 23 de dezembro de 2011. Institui a Rede de Atenção Psicossocial para pessoas com sofrimento ou transtorno mental e com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União. 26 Dec 2011.
10. World Health Organization. Global strategy on digital health 2020–2025. Geneva: WHO; 2021.