

## **Nota Técnica nº 02/2023 - Atende Gestante**

**Objetivo:** Apresentar para os profissionais de saúde do SUS Recife, o serviço de teleassistência obstétrica da Secretaria de Saúde do Recife: Atende Gestante.

O Atende Gestante visa ampliar o acesso à saúde de gestantes e puérperas recifenses por meio de ferramentas digitais, além de apoiar os trabalhadores da rede municipal na tomada de decisão clínica ou em outros processos, com recursos de telessaúde, em busca do cuidado humanizado e compartilhado. Para o atendimento online, serão disponibilizados serviços de teleorientação, telemonitoramento e teleconsultas para as usuárias no período gravídico-puerperal, e teleinterconsultas para os profissionais de saúde.

O Atende Gestante inaugura uma nova linha de cuidado disponibilizada pela Unidade de Saúde Digital - Atende em Casa, a qual se destacou no enfrentamento à Covid-19, Influenza e Monkeypox, com aproximadamente 200 mil atendimentos por chamada de vídeo ou telefone, e quase 1,5 milhão de atendimentos via Whatsapp. Destes, cerca de 97% dos 16 mil usuários respondentes ao questionário de satisfação, apontaram como satisfeito ou muito satisfeito com o serviço ofertado.

O processo de construção do serviço, como a formulação dos fluxos assistenciais atendeu os requisitos de ampla participação das áreas técnicas, através do grupo de trabalho Linha de Cuidado - Saúde da Mulher, com destaque para a participação de profissionais da atenção primária e maternidade. Este processo iniciou-se em agosto de 2021, com um diagnóstico situacional ampliado do processo assistencial e de vigilância. A taxa de mortalidade materna é um dos indicadores críticos. As principais causas de morte acontecem por problemas no período perinatal, em especial no puerpério precoce.

O Atende Gestante é norteado pelas necessidades de saúde levantadas pelo diagnóstico situacional da Linha de Cuidado e tem como objetivos:

- Vincular as gestantes ao pré-natal e maternidades de referência;
- Reduzir a peregrinação de gestantes e puérperas na RAS (Rede de Atenção à Saúde);
- Fortalecer a integração e comunicação entre os pontos da RAS;
- Ampliar acesso das gestantes e puérperas aos pontos da RAS;
- Ampliar oferta de serviços para Linha de Cuidado em Saúde da Mulher (LCSM);

- Reduzir tempo de espera para primeiro atendimento de Pré-Natal (PN), Trabalho de Parto (TP) e Parto (P);
- Promover uma cultura de rede de apoio entre os profissionais;
- Apoiar a construção de autonomia das mulheres no processo de cuidado;
- Reduzir a mortalidade materna.

O atendimento acontece em ambiente digital pleno, tem como porta de entrada principal o ConectaZap, acessado através do número oficial do Whatsapp da Prefeitura do Recife (81) 9.9117-1407. O atendimento acontece em três níveis, conforme descrito a seguir:

1. No primeiro nível, a gestante será atendida por uma assistente virtual: a SUSi, uma chatbot. Ao interagir com a SUSi, a gestante pode acessar uma série de serviços e informações sobre as dúvidas mais frequentes relacionadas ao pré-natal, parto e puerpério, tais como: sinais de trabalho de parto, cuidados com o recém-nascido, aleitamento materno, planejamento reprodutivo, plano de parto, plano puerperal, entre outros. A SUSi também pode encaminhar a gestante para os demais níveis de atendimento, caso necessário;
2. No segundo nível, na recepção digital, a gestante conversa com um operador de teleatendimento, que poderá trazer mais informações sobre a rede de saúde do município, como por exemplo: qual a maternidade de referência da gestante e agendamento de visitas, quais os serviços disponíveis nas unidades de saúde, como agendar consultas e exames, entre outros. Além disso, a teleatendente também poderá transferir a gestante para o terceiro nível de atendimento, caso haja uma necessidade de saúde específica, após confirmar a identidade da usuária e endereço;
3. No terceiro nível, a gestante realiza uma teleconsulta com uma enfermeira ou médica obstetra, que poderá avaliar a situação clínica da gestante ou puérpera, orientar sobre condutas adequadas, prescrever medicamentos ou solicitar exames via prescrição digital, se necessário, e encaminhar para o atendimento presencial quando indicado. A equipe assistente do Atende Gestante também estará disponível para apoiar os profissionais de saúde da ponta nas tomadas de decisão clínica no seu dia-a-dia de pré-natal, por meio das teleinterconsultas.

O projeto piloto foi iniciado em novembro de 2022, com o território do Distrito Sanitário II (DSII), expandindo para o DSIII em fevereiro de 2023. Com o lançamento, o serviço estará disponível para todas as gestantes e puérperas recifenses que possuam um celular com acesso à internet. Para acessar, basta entrar no ConectaZap pelo número 81 oficial do Whatsapp da Prefeitura do Recife (81) 9.9117-1407, escolher a opção ATENDIMENTO, posteriormente a opção ATENDE GESTANTE para assim visualizar o menu do Atende Gestante. Também será possível acessar através da Web ou App do Conecta Recife. Por ter um fluxo digital automatizado, o atendimento acontece 24h por dia para orientações e dúvidas frequentes através da chatbot SUSI. Já o atendimento humano síncrono, com equipe de enfermeiras e médicas, acontecerá de 07h às 19h, 7 dias por semana, de domingo a domingo.

É importante ressaltar que o Atende Gestante não vem substituir nenhum serviço de saúde, muito menos as consultas presenciais nas unidades de saúde, que deverão acontecer conforme o programado para a assistência ao pré-natal, parto e puerpério. O Atende Gestante busca complementar e facilitar o acompanhamento das usuárias na rede de saúde, e não sobrepor o cuidado ofertado pela atenção primária e demais níveis assistenciais. Além disso, através de um cuidado compartilhado com as equipes, o Atende Gestante pretende apoiar os profissionais de saúde em seus processos de trabalho e tomadas de decisão clínica.

A comunicação entre o profissional de saúde da rede e a equipe do Atende Gestante acontecerá através do menu inicial do Atende Gestante, na opção SOU PROFISSIONAL que disponibiliza as seguintes possibilidades:

- Acesso ao formulário de comunicação de evento sentinela\*;
- Falar com equipe do Atende Gestante;
- Agendar visita em grupo à maternidade vinculada ao seu território.

\* Evento sentinela: qualquer situação identificada durante o processo de trabalho que esteja divergente com os fluxos, protocolos e orientações do município.

O profissional de saúde da atenção primária poderá visualizar o atendimento realizado pela equipe do Atende Gestante no próprio Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC e-SUS). A cada atendimento realizado pela equipe do Atende Gestante, os profissionais vinculados à unidade de saúde de referência da usuária serão notificados sobre o atendimento realizado e caso necessitem tanto podem consultar mais detalhes do atendimento quanto podem solicitar uma teleinterconsulta, com as enfermeiras e médicas

obstetras do Núcleo Municipal de Telessaúde/ Atende Gestante, para suporte nas tomadas de decisões clínicas.

Por fim, o Atende Gestante busca promover a saúde materno-infantil no município do Recife, utilizando a inovação pelas tecnologias digitais como aliadas na garantia do direito à saúde das mulheres. Espera-se que este serviço possa contribuir para a redução da mortalidade materna e neonatal, para a melhoria da qualidade da assistência obstétrica, e para a satisfação das usuárias e dos profissionais envolvidos no cuidado.