

Experiencia del Apoyo Estratégico en Telessaúde Bahia

Adrielly Costa Freire de Carvalho Farias

Especialista. Uninter - Centro Universitario Internacional
Apoyo estratégico. Correo electrónico: cardioturma8@gmail.com

Anny Everson Belas Hayvanon

Magíster. UEFS – Universidad Estatal de Feira de Santana
Apoyo estratégico. Correo electrónico: annyeverson@yahoo.com

Eliane Maria de Souza

Especialista. UFRGS - Universidad Federal de Rio Grande do Sul
Apoyo estratégico. Correo electrónico: elianemarya@gmail.com

Fabiola Mesquita Mangabeira Grassi

Especialista. UFRGS - Universidad Federal de Rio Grande do Sul
Apoyo estratégico. Correo electrónico: fabiolagrassi@gmail.com

Rosana Maria Rehem da Silva Fialho

Magíster. UEFS - Universidad Estatal de Feira de Santana
Apoyo estratégico. Correo electrónico: rosanamariafialho@gmail.com

Vanessa Santos Estrela

UEFS - Universidad Estatal de Feira de Santana
Apoyo estratégico. Correo electrónico: vanessa-estrela@hotmail.com

Yolanda Silva de Oliveira

Especialista. UFG - Universidad Federal de Goiás
Apoyo estratégico. Correo electrónico: yolanda.so@hotmail.com

Ticiania dos Santos Ferreira

Autor/a de correspondencia: Especialista en Salud Digital - UFG.
Institución: Secretaría de Salud del Estado de Bahía (SESAB).
Cargo: Apoyo estratégico de Telessaúde Bahia.
ORCID: 0009-0008-3315-9903
Correo electrónico: ticiania.ferreira@fesfsus.ba.gov.br

Fecha de recepción: 12 de agosto de 2024 | Fecha de aprobación: 24 de abril de 2025

Resumen

Objetivo: El objetivo de este artículo es relatar la experiencia de actuación del equipo de Apoyo de Proyectos Estratégicos de Telessaúde Bahia, una iniciativa para la cualificación de la Atención Primaria a la Salud por medio de teleconsulta, teleducación, telediagnóstico y auxilio en la calificación de los registros en el e-SUS/APS. **Métodos:** Se trata de un relato de experiencia, fundamentado en el monitoreo y evaluación de las acciones del Equipo de Apoyo Estratégico a los profesionales y gestores de la Atención Primaria a la Salud de los municipios en Bahia, en el período de 2018 a 2023, usando las ofertas de Telessaúde Bahia. Para analizar los datos fueron utilizados indicadores del Power BI, una herramienta desarrollada por el equipo técnico de Monitoreo y Evaluación de Telessaúde Bahía. **Resultados:** El telemonitoreo de las actividades permitió observar un avance en la incorporación de Telesalud a la rutina de trabajo de los equipos, impulsada por el fomento de su uso como herramienta de Educación Continua en Salud y de apoyo diagnóstico y asistencial, así como por el crecimiento y utilización de los servicios. **Discusión:** El incremento en el uso de los servicios de Telessaúde Bahia ha reflejado un cambio significativo en las prácticas de los equipos de salud, quienes han adoptado la Telesalud como parte integral de sus procesos de decisión, formación profesional y atención al paciente. **Conclusión:** Se concluye que la actuación del equipo de soporte en Telessaúde Bahia ha sido decisiva para el éxito del servicio, demostrando que el soporte técnico continuo y calificado es significativo para la consolidación de la telesalud como herramienta estructurante de la Atención Primaria de la Salud.

Palabras clave: servicio de telesalud; telemonitoreo; Atención primaria a la Salud; soporte estratégico

Abstract

Experience of Strategic Support in Telessaúde Bahia

Objective: This article aims to report the experience of the Strategic Project Support Team of Telessaúde Bahia, an initiative aimed at qualifying Primary Health Care through teleconsulting, teleducation, telediagnosis, and improving the qualification of records in e-SUS/APS. **Methods:** This experience report is based on the monitoring and evaluation of the actions taken by the Strategic Support Team in supporting professionals and managers of Primary Health Care across the municipalities of Bahia from 2018 to 2023, while using Telessaúde Bahia's offerings. Data indicators were analyzed using Power BI, a tool developed by the technical team for monitoring and evaluation, Telessaúde Bahia. **Results:** The telemonitoring of activities revealed significant progress in the integration of Telehealth into the daily routine of healthcare teams, influenced by the promotion of Telehealth as a tool for Continuing Education in Health and diagnostic and care support. **Discussion:** The growing use of Telessaúde Bahia services shows a shift in the practices of healthcare teams, who now increasingly rely on telehealth resources to strengthen decision-making, professional development, and patient care. **Conclusion:** The efforts of the support team at Telessaúde Bahia have been crucial for the success of the service, demonstrating that continuous and qualified technical support is vital for establishing telehealth as a foundational tool in Primary Health Care.

Key-words: telehealth service; telemonitoring; primary health care; strategic supporter.

Experiência do Apoio Estratégico no Telessaúde Bahia

Objetivo: Este artigo tem como objetivo relatar a experiência de atuação da equipe de Apoiador de Projetos Estratégicos do Telessaúde Bahia, uma iniciativa voltada à qualificação da Atenção Primária à Saúde por meio de teleconsultoria, teleducação, telediagnóstico e auxiliando na qualificação dos registros no e-SUS/APS. **Métodos:** Trata-se de um relato de experiência, fundamentado no monitoramento e avaliação das ações da Equipe de Apoiadoras Estratégicas no suporte aos profissionais e gestores da Atenção Primária à Saúde dos municípios baianos, no período de 2018 a 2023, contemplando a utilização das ofertas do Telessaúde Bahia. Para análise dos dados, foram utilizados indicadores do Power BI, ferramenta desenvolvida pela equipe técnica de Monitoramento e Avaliação do Telessaúde Bahia. **Resultados:** O telemonitoramento das atividades permitiu observar um avanço na incorporação do Telessaúde à rotina de trabalho das equipes, impulsionado pelo estímulo ao seu uso como ferramenta de Educação Permanente em Saúde e suporte diagnóstico e assistencial, assim como o crescimento e utilização dos serviços. **Discussão:** Os resultados demonstram que, com o uso crescente das ofertas de Telessaúde Bahia, houve uma mudança significativa nas práticas dos profissionais e gestores de saúde. A utilização das ferramentas de teleconsultoria, teleducação e telediagnóstico tem ampliado as possibilidades de formação e apoio diagnóstico, impactando diretamente a melhoria na qualidade da Atenção Primária à Saúde. **Conclusão:** Conclui-se que a atuação da equipe de apoiador no Telessaúde Bahia tem sido decisiva para o sucesso do serviço, demonstrando que o suporte técnico contínuo e qualificado é significativo para a consolidação da telessaúde como ferramenta estruturante da Atenção Primária à Saúde.

Palabras-chave: serviço de telessaúde; telemonitoramento; Atenção primária à Saúde; apoiador estratégico.

INTRODUCCIÓN

Telessaúde Brasil Redes is a program El *Telessaúde Brasil Redes* es un programa instituido por la Ordenanza GM/MS nº 2.546 de 2011¹ para fortalecer la Atención Primaria a la Salud (APS) por medio de servicios de telesalud en todo el país. En Bahia, sus acciones son desarrolladas por el *Núcleo Técnico Científico* (NTC) de Telessaúde, vinculado a la *Diretoria de Atenção Básica* de la Secretaría de Salud del Estado (DAB).

Desde 2013, Telessaúde Bahia ofrece soporte clínico, diagnóstico y educacional a los profesionales da APS por medio de teleconsultoría, teleducción y telediagnóstico, utilizando tecnologías de información y comunicación a distancia². Esos servicios son esenciales para calificar la asistencia, optimizar flujos de trabajo y promover la educación permanente de los equipos de salud.

Entre los principales desafíos que enfrentan los profesionales de APS se destacan las dificultades en la calificación de los registros en los sistemas electrónicos de salud, las brechas en la formación profesional, falta de acceso oportuno a los especialistas, dificultades en la utilización de herramientas digitales y baja adhesión a los procesos de educación continua. Para responder a estas demandas, el NTC cuenta con el Equipo de Apoyo Estratégico (EAE), formado por nueve profesionales de la salud que actúan como referencias técnicas para los 417 municipios de Bahía.

Las EAEs desempeñan un papel fundamental en la orientación, calificación y auxilio a los gestores y profesionales de la APS en la implementación y utilización de los servicios de Telessaúde Bahia y del e-SUS/PEC (Estrategia para la informatización del Sistema Único de Salud/historia clínica electrónica ciudadana). El proceso de trabajo del equipo incluye capacitación continua para desarrollar habilidades en el uso de los recursos del NTC; telemonitorización y seguimiento de informes del Sistema de

Información en Salud de Atención Primaria (SISAB), mejorando la calidad de los datos; apoyo para calificar registros en el e-SUS/PEC, ayuda a los municipios a unificar las bases de datos CadSUS (sistema de registro de usuarios del sistema único de salud) y e-SUS; participación en reuniones técnicas con gestores para discutir desafíos y presentar soluciones orientadas a mejorar los procesos de trabajo en APS; producción de materiales educativos y estratégicos para apoyar la formación continua de los equipos³.

A partir de 2023, frente a los desafíos enfrentados por los profesionales de APS, como dificultades en la calificación de registros, subutilización de herramientas de Telesalud e inconsistencias en los datos del e-SUS/PEC, se amplió el trabajo del equipo. Se implementaron nuevas estrategias de telemonitoreo y apoyo técnico, enfocadas en la calificación de registros, el fortalecimiento del uso de servicios de Telesalud y la mejora de la gestión de la información. Estas acciones incluyen un seguimiento más sistemático de los informes del SISAB, una identificación de los municipios con mayor necesidad de apoyo y la provisión de capacitaciones específicas, promoviendo una toma de decisiones más asertiva basada en datos calificados.

OBJETIVO

Describir las acciones desarrolladas por el Equipo de Apoyo Estratégico en el telemonitoreo y evaluación del uso de los servicios Telessaúde Bahia y e-SUS/PEC por profesionales y gestores de APS en los municipios del estado.

METODOLOGÍA

Este estudio es un informe de experiencia retrospectiva, basado en el monitoreo y evaluación de las acciones de las EAEs en el apoyo a los profesionales de APS en municipios bahianos. El

análisis abarca el período de 2018 a 2023, incluyendo la utilización de las ofertas de Telessaúde Bahia y, a partir de 2023, el apoyo a la calificación de registros en el e-SUS APS.

La organización del estudio incluyó una evaluación sistemática y periódica de las actividades desarrolladas por el equipo, considerando la adhesión y utilización de los servicios por parte de los municipios. Se utilizaron datos extraídos de Power BI para garantizar la credibilidad de los resultados. Power BI es una herramienta de análisis desarrollada por el equipo técnico de Monitoreo y Evaluación de Telessaúde Bahia. Este instrumento permite el monitoreo detallado de los indicadores, posibilitando la identificación de patrones, desafíos y avances en la implementación de estrategias de telesalud.

Los datos fueron extraídos de la Plataforma Telessaúde BA, inicialmente colocados en una hoja de cálculo de Microsoft Excel® y siendo exportados a Microsoft Power BI después

del procesamiento para realizar el análisis de los datos generados, utilizando gráficos, tablas y diagramas.

RESULTADOS

El telemonitoreo de las actividades permitió observar avances significativos en la incorporación de la Telesalud a la rutina de trabajo de los equipos, impulsado por el estímulo a usar la herramienta de Educación Continua en Salud (EPS) y de apoyo de diagnóstico y asistencial.

De acuerdo con el Gráfico 1, hubo un crecimiento significativo en el apoyo brindado a través de actividades virtuales entre 2020 y 2021, período importante por las medidas de aislamiento social de la pandemia de COVID-19. Sin embargo, la reducción de acciones presenciales no impactó el uso de servicios de Telesalud de forma negativa, como lo muestra el Gráfico 2.

Gráfico 1 - Acciones del equipo de apoyo estratégico a gestores y profesionales de APS, de 2018 a 2023.



Gráfico 2- Ofertas de Telessaúde Bahia, en el período de 2018 a 2023



El análisis de la serie histórica (2018-2023) reveló tendencias importantes como el crecimiento del servicio de teleconsulta, especialmente en 2021 y 2023, posiblemente impulsado por la implementación del Programa de Telesharing. El Telediagnóstico en Cardiología registró un aumento en la emisión de informes de ECG, lo que refleja la ampliación de la oferta a nuevos municipios y la Teleeducación Sincrónica mostró una reducción en su participación a lo largo de los años, finalizando el 2022 con cifras inferiores a años anteriores.

DISCUSIÓN

A partir del proceso de trabajo del EAP, el monitoreo de los indicadores de utilización de servicios permite implementar estrategias colaborativas para el fortalecimiento y adhesión a la Telesalud en los municipios, con ofertas de capacitación, apoyo técnico y articulaciones institucionales. Este apoyo ha sido fundamental para evaluar la gestión de la información y asegurar que los servicios estén alineados con las necesidades de APS.

En el ámbito del e-SUS/PEC, el equipo ha trabajado directamente con los gestores municipales para mejorar la calidad de los registros en el SISAB, enfocados en la corrección de registros inválidos, un correcto formularios de servicios individuales y colectivos y registros de vacunación. La calificación de datos también abarca registros de atención, procedimientos, inmunización y actividades colectivas, y se realiza a través de visitas presenciales, capacitaciones web y actividades colegiadas. Cabe señalar que actualmente se encuentra en desarrollo el instrumento para monitorear esta información.

Para optimizar la ejecución de acciones en el territorio, el equipo realiza un mapeo detallado de los indicadores de Telesalud y de los datos proporcionados por el Servicio de Evaluación y Monitoreo del DAB/SESAB (COAM). Este proceso permite priorizar los municipios que necesitan mayor apoyo, evaluar el nivel de informatización y conectividad de las unidades de salud y verificar la existencia o no de puntos de Telesalud registrados en el Registro Nacional de Establecimientos de Salud (CNES). Las acciones se realizan en conjunto con las Coordinaciones de Apoyo y Desarrollo (COAD) y técnicos de los Centros y

Bases Regionales de Salud, fortaleciendo la integración de estrategias en el territorio.

La disminución de la participación en actividades sincrónica de Teleeducación puede estar relacionada a diversos factores, tales como: prioridad por servicios asistenciales, reducción del tiempo disponible para la Educación Permanente y oferta ampliada de cursos a distancia por parte de otros servicios durante la pandemia, diluyendo la adherencia a la formación en Telesalud. También puede relacionarse al déficit de alfabetización digital entre algunos profesionales de APS y problemas de conectividad e informatización en algunas Unidades de Salud.

Ante este escenario, el equipo trazó acciones estratégicas para incrementar la adhesión a las actividades educativas, tales como la coordinación con gestores municipales para crear espacios en las agendas de los equipos, el incentivo de la participación en webinars y discusiones técnicas. La integración entre Teleeducación y Teleconsulta, sugiriendo que los profesionales soliciten la teleconsulta para profundizar en los temas tratados en los cursos de formación y el monitoreo continuo de la adherencia e impacto de las actividades, permitiendo ajustes estratégicos de acuerdo a la demanda de los municipios.

Es importante destacar que el acompañamiento y la evaluación continua de las acciones de Telessaúde Bahia han posibilitado una planificación más estratégica y basada en evidencias, fortaleciendo el uso de las ofertas como herramientas esenciales para la cualificación profesional y la mejora de los servicios en la APS. Además, el análisis cuidadoso de los datos permite identificar debilidades y potencialidades en los municipios, proporcionando a los gestores apoyo concreto para mejorar la implementación de la Telesalud y maximizar sus beneficios para los profesionales y la población atendida.

CONCLUSIÓN

Este relato de experiencia sobre el proceso de trabajo de las EAEs en Telessaúde Bahia nos muestra la importancia de las acciones implementadas para fortalecer y ampliar el uso de los servicios de telesalud en los municipios bahianos. A través del monitoreo continuo y la evaluación cuidadosa de la utilización de teleconsultas, actividades de teleeducación y

telediagnóstico, el equipo ha jugado un papel fundamental en la identificación de desafíos y formulación de estrategias dirigidas a la cualificación profesional y la educación continua en APS.

Este avance refuerza el impacto de las acciones de sensibilización y capacitación a los profesionales de la salud, promoviendo el uso de estas herramientas como parte esencial de la rutina asistencial. La adaptación estratégica durante la pandemia de COVID-19, con la intensificación de las actividades virtuales, aseguró la continuidad del apoyo y la calificación en un momento crítico, destacando la flexibilidad y capacidad de respuesta del equipo ante los desafíos emergentes.

Se concluye que la actuación de las EAEs en Telessaúde Bahia ha sido determinante para el éxito del servicio, demostrando que el apoyo técnico continuo y calificado es significativo para la consolidación de la telesalud como herramienta estructuradora de la APS. El relato refuerza la necesidad de realizar estudios continuos y el fortalecimiento de la colaboración entre gestores, profesionales de la salud y el equipo de apoyo estratégico para superar desafíos persistentes, como la falta de conocimiento sobre los servicios, las dificultades de acceso a Internet y la necesidad de una mayor participación de los gestores en la educación sanitaria continua.

De esta forma, Telessaúde Bahia continúa consolidándose como un modelo eficaz de apoyo a la salud pública, contribuyendo significativamente para la cualificación de profesionales, integración de herramientas digitales de salud, ampliación del acceso a servicios especializados y, consecuentemente, mejora en la calidad de la atención prestada a la población.

REFERENCIAS

1. Brasil. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 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). Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 28 out. 2011, Seção 1, p. 50-51.
2. Nota técnica Nº 50/2015 - DEGES/SGTES/MS - Diretrizes para oferta de atividades do programa

nacional Telessaúde Brasil Redes. Disponível em: https://telessaude.saude.ba.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Nota_Tecnica_Diretrizes_Telessaude.pdf. Acesso em: 04 jul. 24.

3. Brasil. Ministério da Saúde. Manual de Telessaúde para Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde. Brasília: Ministério da Saúde, 2012. Disponível em: <https://telessaude.saude.ba.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Manual-de-Telessaude-para-Atencao-Basica-e-Atencao-Primaria-a-Saude.pdf> Acesso em: 04 jul. 24.

Declaración de responsabilidad: Todos los autores participaron en la construcción y elaboración del trabajo.

Detalle de las responsabilidades de cada autor en la realización del artículo:

Ticiane dos Santos Ferreira: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos. Revisión general del contenido, formato y entrega.

Adrielly Costa Freire de Carvalho Farias: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Anny Everson Belas Hayvanon: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Eliane Maria de Souza: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Fabiola Mesquita Mangabeira Grassi: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Rosana Maria Rehem Silva Fialho: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Vanessa Santos Estrela: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Yolanda Silva de Oliveira: concepción, diseño, discusiones continuas sobre el estudio, contribuciones al texto hasta la versión final del artículo, aprobación, análisis e interpretación de los datos, proponiendo la estructura preliminar del artículo.

Financiamiento: No hubo fuente de financiamiento.

Conflicto de intereses: Los autores declaran que no existen conflictos de interés en relación con esta investigación, autoría o publicación del artículo.

Cómo citar este artículo:

Ferreira, T. S., Farias, A. C. F. C., Hayvanon, A. E. B., Souza, E. M., Grassi, F. M. M., Fialho, R. M. R. S., Estrela, V. S., & Oliveira, Y. S. (2024). Experiencia del Apoyo Estratégico en Telessaúde Bahia. *Latin American Journal of Telehealth*, Belo Horizonte, 2024; 11(1), 010-015. ISSN: 2175-2990.