



PADRONIZAÇÃO DOCUMENTAL NO PÓS-TELECONSULTA COMO ESTRATÉGIA DE MELHORIA DO CUIDADO.

QualiJuntos, 1ª edição, de 30/09/2025 a 01/10/2025
ISBN dos Anais: 978-65-5465-161-5

SILVA; Patricia Louver da¹

RESUMO

A teleconsulta tornou-se uma ferramenta fundamental para ampliar o acesso à saúde e otimizar recursos. No entanto, o período pós-teleconsulta exige atenção especial à organização documental, uma vez que erros ou atrasos nesse processo podem comprometer a qualidade do cuidado e a segurança do paciente. A ausência de padronização dificulta a comunicação entre equipes e pode impactar diretamente o tempo de resposta ao paciente. **Objetivo:** Relatar a experiência de padronização documental no fluxo de pós-teleconsulta, destacando sua contribuição para a qualidade assistencial e a segurança do paciente. **Método:** Trata-se de um relato de experiência realizado no setor de telemedicina de um hospital público de alta complexidade. O processo incluiu: mapeamento do fluxo de documentos, identificação dos principais pontos de atraso, definição de prazos de conferência, implementação de checklists e monitoramento contínuo. **Resultados:** A padronização documental reduziu inconsistências, agilizou a comunicação interna e diminuiu atrasos no retorno dos pacientes para consultas presenciais ou exames complementares. Observou-se maior conformidade nos registros, aumento da rastreabilidade das informações e fortalecimento da segurança no processo assistencial. **Discussão:** A experiência corrobora estudos que apontam a importância da padronização de processos como ferramenta de melhoria contínua em saúde. O fortalecimento da organização documental após a teleconsulta se mostrou essencial para garantir o cuidado oportuno e evitar riscos associados a falhas na comunicação. Além disso, contribuiu para a satisfação dos profissionais e pacientes, alinhando-se aos princípios de cuidado centrado na pessoa. **Conclusão:** A implementação de estratégias simples de padronização documental no pós-teleconsulta mostrou-se eficaz para a melhoria da qualidade e segurança do paciente. A experiência reforça a importância de alinhar inovação em saúde digital com práticas organizacionais consistentes.

PALAVRAS-CHAVE: Telemedicina, Qualidade em Saúde, Segurança do paciente, Documentação em Saúde

¹ Instituto de Ortopedia e Traumatologia - HCFMUSP, patricia.louver@hc.fm.usp.br