

WHATSAPP

PARA CENTROS DE SAÚDE

fornecendo acesso às pessoas no século XXI



Tutorial WhatsApp para centros de saúde

O guia definitivo

Índice

Introdução

📌 Século XXI e mudança de comportamento dos pacientes -----	5
📌 Utilidade e Potencialidades da Tecnologia em Saúde -----	5
📌 Projeto Secretaria de Saúde de Florianópolis -----	7
📌 Instrução normativa-----	7
📌 Parecer do Conselho Federal de Medicina-----	7

A Ferramenta WhatsApp

📌 WhatsApp Business -----	9
📌 Diferenças com WhatsApp -----	9
📌 Versão WhatsApp Web -----	10
📌 Criando um perfil -----	12

Configurando a conta da equipe

📌 Informações gerais -----	15
📌 Descrição curta -----	16
📌 Horário de funcionamento -----	16
📌 Localização -----	16
📌 Endereço de e-mail-----	16
📌 Endereço do site -----	18
📌 Recado -----	18
📌 Mensagem de saudação	
📌 O que? -----	19
📌 Por quê? -----	19
📌 Como? -----	19
📌 Mensagem de ausência	
📌 O que? -----	22
📌 Por quê? -----	22
📌 Como? -----	22
📌 Link curto	
📌 O que? -----	23
📌 Por quê? -----	23
📌 Como? -----	24

 Mensagens rápidas	
 O que? -----	25
 Por quê? -----	25
 Como? -----	26
 Etiquetas	
 O que? -----	33
 Por quê? -----	33
 Como? -----	33
 Lista de transmissão	
 O que? -----	36
 Por quê? -----	37
 Como? -----	38
 Adicionando contatos em massa	
 O que? -----	36
 Por quê? -----	36
 Como? -----	36

Boas práticas de comunicação virtual

 O que fazer? -----	42
 Ser objetivo, claro e breve -----	42
 Definir quem fica com o telefone da equipe -----	42
 Assinar as mensagens -----	42
 O que não fazer?	
 Spam -----	42
 Linguagem excessivamente informal e ortografia incorreta -----	43
 Misturar vida pessoal e profissional -----	43
 Atendimento infinito -----	43

Avaliação do uso

 Fluxo de mensagens -----	44
 Avaliação da qualidade das equipes da APS -----	44

1. Introdução

1.1. Século XXI e mudança de comportamento dos pacientes

Cada vez mais presenciamos como a tecnologia vem impactando e mudando o comportamento das pessoas. Sem juízo de valor, fato é que andar de Uber, assistir a um filme no Netflix, pedir comida pelo Ifood ou controlar as finanças com bancos digitais tem se tornado comum para mais e mais pessoas.

O mesmo avanço está acontecendo na área da saúde. A tecnologia tem revolucionado o diagnóstico e tratamento de doenças. Mas não só! A internet facilitou o acesso das pessoas a informações sobre saúde e as ferramentas de comunicação estão aprimorando o acesso aos profissionais de saúde. E, naturalmente, essas mudanças impactam no comportamento dos pacientes, veja só:

Comportamento dos pacientes no passado	Comportamento dos pacientes no presente
Postura passiva	Maior acesso à informação
Alto grau de confiança no profissional de saúde	Busca de envolvimento e participação nas decisões do tratamento
Entendimento limitado de sua condição e opções de tratamento	Compara tratamento, procedimentos, resultados e preços
Grato pelos serviços de saúde oferecidos	Tem alta expectativa sobre os profissionais e instituições
Raramente reclama ou expõe suas necessidades e solicitações	Verbaliza, expõe suas preocupações, disseminam informações e reputação nas redes sociais

1.2. Utilidade e Potencialidades da Tecnologia em Saúde

Vejamos, então, algumas estatísticas e números impressionantes sobre como as mídias sociais afetaram o setor de assistência em saúde:

- De acordo com uma pesquisa realizada por uma consultoria britânica, a Cello Heart Inside, **87% dos médicos no Brasil usam o WhatsApp para falar com os seus pacientes**, ou seja, quase nove em cada dez médicos usam o app para trabalhar.
- Mais de 40% dos pacientes afirmam que as informações encontradas nas mídias sociais afetam a maneira como lidam com a saúde. (fonte: Mediabistro)
- 90% dos entrevistados entre 18 e 24 anos disseram que confiariam em informações médicas compartilhadas por outros em suas redes de mídia social. (fonte: Search Engine Watch)
- 31% das organizações de saúde têm diretrizes específicas de mídia social por escrito. (fonte: Instituto de Saúde)
- 19% dos proprietários de smartphones têm pelo menos um aplicativo de saúde em seu telefone, e aplicativos de exercícios, dieta e peso são os tipos mais populares. (fonte: Demi & Cooper Advertising e DC Interactive Group)
- 31% dos profissionais de saúde usam a mídia social para criar redes profissionais. (fonte: MedTechMedia)
- 41% das pessoas disseram que a mídia social afetaria a escolha de um médico, hospital ou estabelecimento médico específico. (fonte: Demi & Cooper Advertising e DC Interactive Group)
- 30% dos adultos provavelmente compartilharão informações sobre sua saúde em sites de mídia social com outros pacientes, 47% com médicos, 43% com hospitais, 38% com uma companhia de seguros de saúde e 32% com uma empresa farmacêutica. (fonte: Fluency Media)
- 26% de todos os hospitais nos EUA participam de mídias sociais. (fonte: Demi & Cooper Advertising e DC Interactive Group)
- 60% dos médicos dizem que as mídias sociais melhoram a qualidade dos cuidados prestados aos pacientes. (fonte: Demi & Cooper Advertising e DC Interactive Group)
- 2/3 dos médicos estão usando as mídias sociais para fins profissionais, geralmente preferindo um fórum aberto em vez de uma comunidade online apenas para médicos. (fonte: EMR Thoughts)
- 28% das conversas relacionadas à saúde no Facebook apóiam causas relacionadas à saúde, seguidas por 27% das pessoas comentando experiências ou atualizações de saúde. (fonte: Infographics Archive)
- 60% das atividades sociais mais populares dos médicos estão seguindo o que os colegas estão compartilhando e discutindo. (fonte: Comunicação sobre Cuidados de Saúde)
- 49% dos entrevistados esperam ouvir seu médico ao solicitar uma consulta ou discussão de acompanhamento via mídia social dentro de algumas horas. (fonte: HealthCare Finance News)
- 40% das pessoas entrevistadas disseram que as informações encontradas nas mídias sociais afetam como alguém lida com uma condição crônica, sua visão de dieta e exercício e sua seleção de um médico. (fonte: HealthCare Finance News)

Logo se vê que as ferramentas de mídia sociais dentro da saúde vieram para ficar, inovando as relações entre profissionais e pacientes e proporcionando a comunicação instantânea, a educação em saúde, o apoio social, a tomada de decisão, o autocuidado, bem como o suporte à mudança de comportamento, com custo-efetividade satisfatórios.

1.3. Projeto Secretaria de Saúde de Florianópolis

Desde 2009, equipes de saúde da família da rede municipal de saúde de Florianópolis, por iniciativa própria, tem desenvolvido experiências com o uso de smartphones e suas funcionalidades para comunicarem-se com as pessoas de sua lista de pacientes, oferecendo agendamento de consultas, resolvendo dúvidas pontuais, informando sobre os serviços do Centro de Saúde, entre outras possibilidades.

Mas, atenta a todas as potencialidades, a Secretaria Municipal de Saúde (SMS) de Florianópolis tem buscado, nos últimos anos, expandir essas boas práticas para todas as equipes de saúde da família/APS do município. Para isso, foram adquiridos um smartphone com número próprio por equipe, disponibilizada conexão Wi-Fi em todos os Centros de Saúde e esforços vem sendo realizados para reorganizar o processo de trabalho e os modelos de acesso e agendamento das equipes.

Esse manual, construído numa parceria entre o Departamento de Gestão da Clínica e a Dexpertio (grupo especializado em cursos e consultorias na Atenção Primária à Saúde - www.dexpertio.com.br) vem a se somar a essas ações para tornar mais conveniente o acesso da população aos serviços de saúde.

1.4. Instrução normativa

Em dezembro de 2019 foi publicado no Diário Oficial do Município. A INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 05/SMS/GAB/2019 estabeleceu as diretrizes e os procedimentos para uso das funcionalidades de comunicação dos smartphones como ferramenta de trabalho dos profissionais e equipes de saúde do município de Florianópolis em todos os seus níveis de atenção. A nota técnica na íntegra está disponível em bit.ly/normativasmartphonefloripa.



Imagem 1: Título da Edição que oficializou o uso do WhatsApp pelas equipes de Atenção Primária em Florianópolis.

1.5. Parecer do Conselho Federal de Medicina

Instigado por inúmeras consultas em relação ao uso do aplicativo WhatsApp, de redes sociais e similares, o Conselho Federal de Medicina (CFM) elaborou o parecer nº 14/2017 para orientação aos médicos em relação ao uso dessas plataformas no âmbito da profissão. O parecer pode ser acessado pelo seguinte link:

<https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/pareceres/BR/2017/14>

Conclusão do parecer:

"Está claro que o médico pode receber mensagens no WhatsApp e responder, como sempre o fez, atendendo telefonemas de pais aflitos com seu pequeno filho cuja febre não baixava e precisava ouvir seu pediatra com as orientações seguras e tranquilizadoras."

"Portanto, e lastreado no parecer de nossa consultoria jurídica (Cojur), podemos assegurar que a troca de informações entre pacientes e médicos, quando se tratar de pessoas já recebendo assistência, é permitida para elucidar dúvidas, tratar de aspectos evolutivos e passar orientações ou intervenções de caráter emergencial."

"Todos os regramentos dizem respeito a não substituir as consultas presenciais e aquelas para complementação diagnóstica ou evolutiva a critério do médico pela troca de informações à distância."

2. A Ferramenta WhatsApp

2.1. O WhatsApp Business

2.1.1. Diferenças com WhatsApp Messenger:

Como um trocadilho com a expressão da língua inglesa What's Up? (E aí?), o WhatsApp Messenger é um aplicativo que permite trocar mensagens pelo celular sem pagar por SMS. Lançado em 2009 com tal facilidade, o WhatsApp ganhou em pouco tempo um espaço especial entre os canais de relacionamento, alterando definitivamente a forma como que as pessoas se comunicam. Tanto é assim que, hoje, o WhatsApp inclui mais de 1 bilhão de pessoas interagindo, com mais de 10 bilhões de envios de mensagens por dia.

No entanto, até então todo esse fluxo comunicacional tinha se dado em torno principalmente de assuntos e finalidades pessoais. Ocorre, contudo, que, em janeiro de 2018, foi lançada um aplicativo separado destinada para empresas, com o nome WhatsApp Business. Essa nova possibilidade agrega, então, mais motivos de conversas, agora entre clientes e empresas.



Imagem 2: Diferença de logotipos entre o WhatsApp Business e o WhatsApp Messenger. No app Business, o caractere B substitui o símbolo do telefone no ícone do WhatsApp. Você pode ter os dois aplicativos no mesmo celular.

Visualmente, a interface desse novo aplicativo é muito semelhante, porém com recursos adicionais feitos para a finalidade empresarial. Esse tutorial está aqui justamente para descrever cada um desses recursos e contextualizá-los no cotidiano de serviços de Atenção Primária em Saúde.

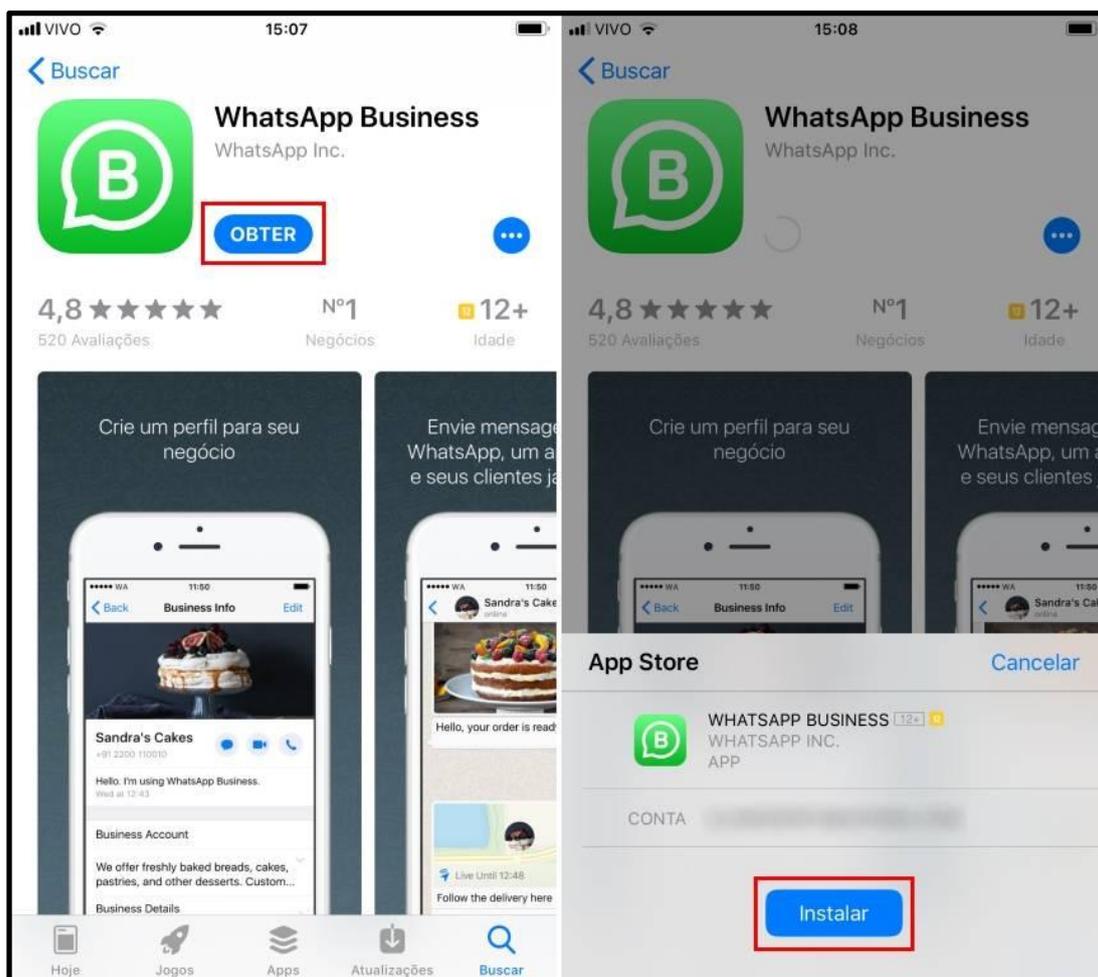


Imagem 3: A instalação do aplicativo é bem simples. Acesse a App Store (se o celular é Iphone) ou a Google Play (se o celular é Android) na página do WhatsApp Business e clique em “Obter”. Na mensagem, toque em “Instalar”.

2.1.2. Versão WhatsApp Web:

Antes de comentarmos mais sobre cada uma das funcionalidades específicas do WhatsApp Business, importante acrescentar que, assim como o WhatsApp Messenger, o Business também conta com a interface Web. Com ela, você pode abrir o WhatsApp no computador, de maneira que, sobretudo para conversas frequentes, como é o caso de atender ao chamado dos pacientes, fica muito mais fácil teclar que no celular.

Para ter essa facilidade, basta entrar no site <https://web.whatsapp.com/> e ler o código utilizando o celular da equipe. Ao fazer isso, o conteúdo do aplicativo do celular fica espelhado no navegador de internet, desde que o smartphone seja mantido sempre conectado à internet para usar o serviço.

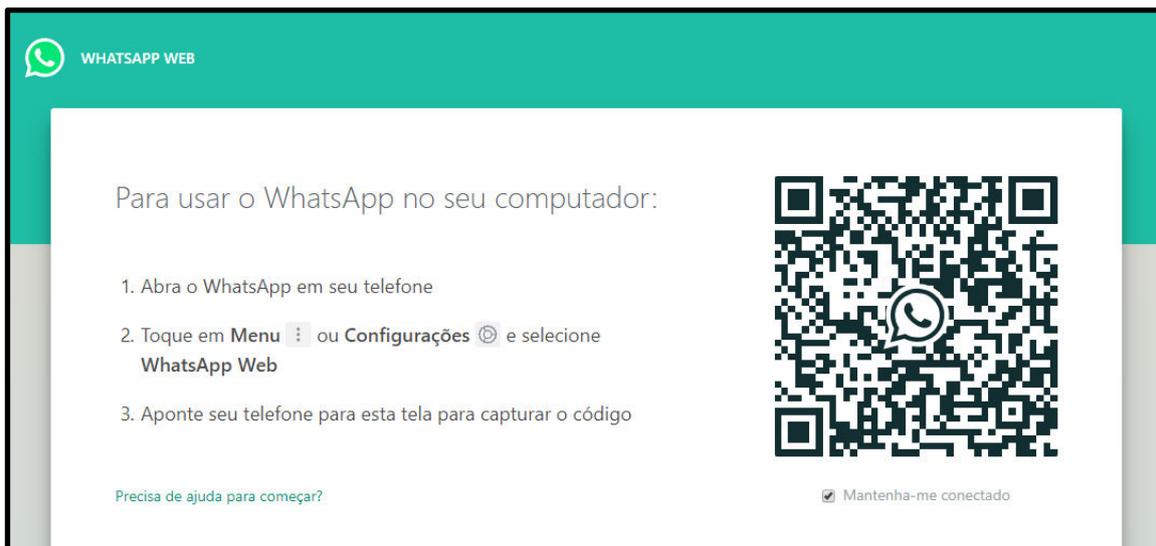


Imagem 4: São alguns poucos passos necessários para começar a usar o serviço pelo computador. Como o WhatsApp Web precisa da leitura de um código QR para funcionar, é preciso que o app tenha permissão para acessar a câmera do seu celular. Caso não tenha, é bem fácil mudar: No Android, acesse as Configurações, depois entre em Aplicativos, WhatsApp, Permissões e ative a câmera. No iPhone, acesse Ajustes, Permissões, Câmera, depois marque o WhatsApp.

Alternativamente, é possível também baixar o WhatsApp para o computador e deixá-lo de mais fácil acesso na área de trabalho. Para tanto, acesse o link https://www.whatsapp.com/download?lang=pt_br e siga os passos.

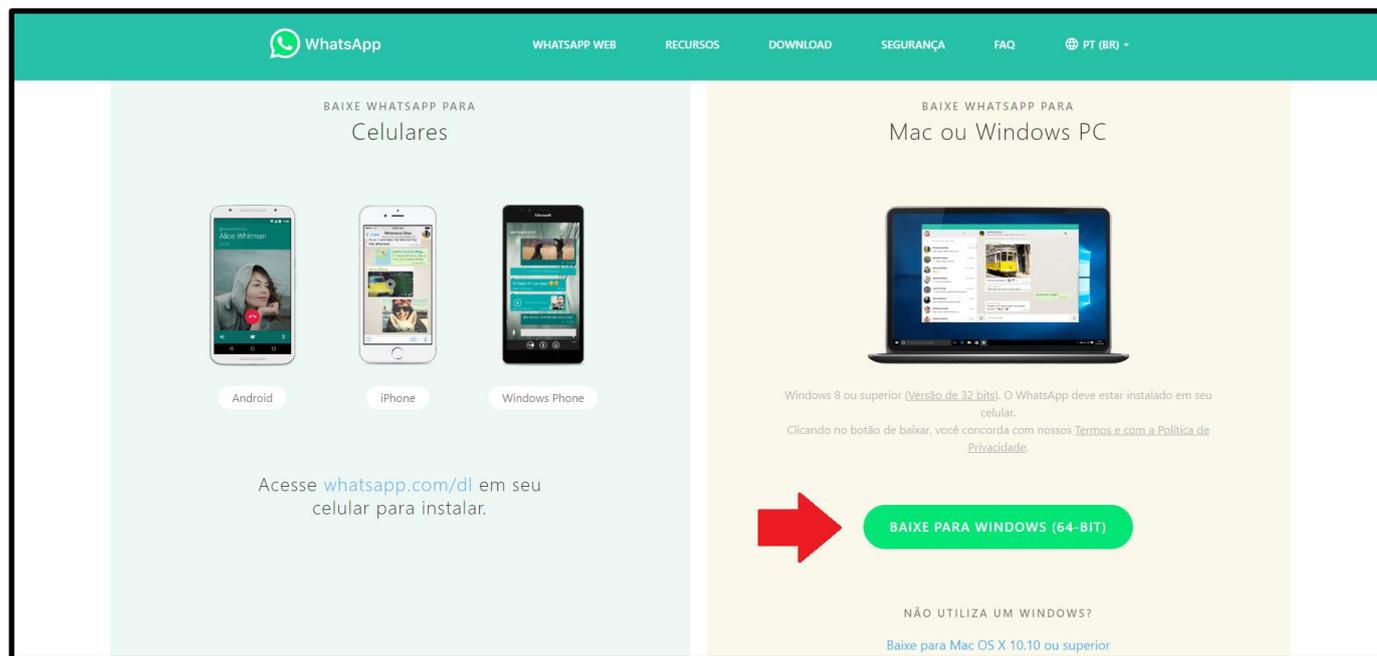


Imagem 5: Página de download do WhatsApp desktop. Clique para baixar a versão Windows ou Mac e depois instale.

2.2. Criando uma Conta Empresarial:

Agora que você já fez o download do WhatsApp Business e também já consegue abri-lo também no computador, é hora de criar uma conta empresarial, que no caso será a conta da sua Equipe de Atenção Primária.

Para tanto, ao abrir o WhatsApp Business após a instalação, clique em “Concordar e continuar”, após ler os termos e aceite as permissões que a plataforma solicitar.

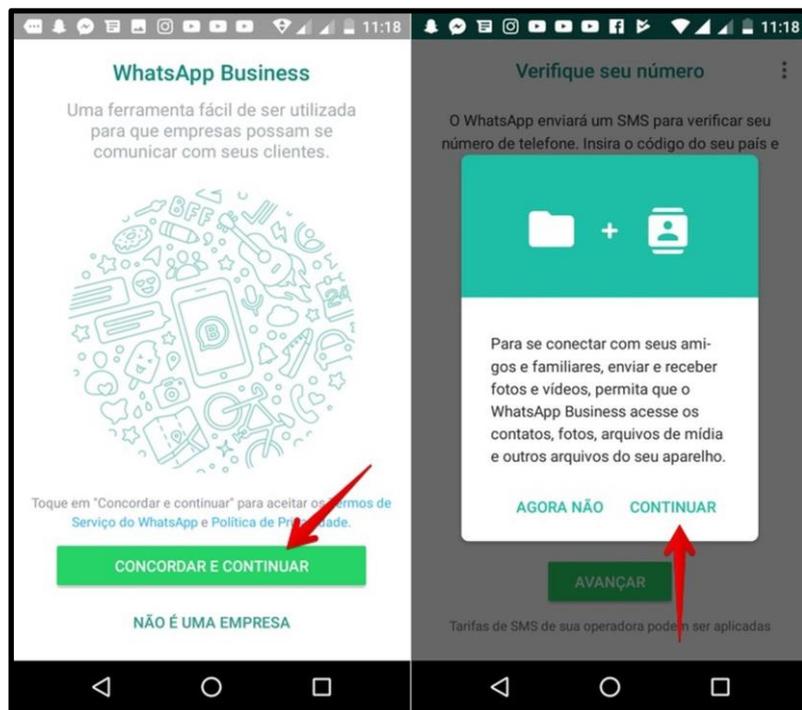


Imagem 6: Primeira tela que aparece após clicar no aplicativo baixado

Depois, insira o número de celular da empresa. O número deve conter o DDD. Após esse passo, toque, mais uma vez, em “Continuar” para verificar seu número. Essa etapa pode ser feita de duas formas.



Imagem 7: Inserindo o número do Telefone vinculado ao WhatsApp Business

A primeira é verificar manualmente o seu número. Ou seja, o WhatsApp Business envia um código para o celular por SMS. Após isso, você insere o código no aplicativo.

A outra maneira é permitir que o WhatsApp Business acesse sua caixa de SMS. Assim, a verificação será feita de forma automática.

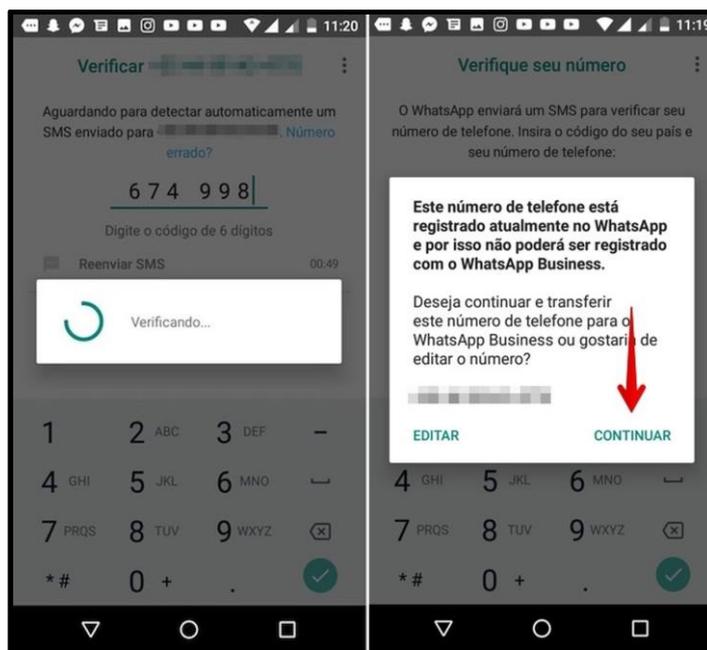


Imagem 8: O WhatsApp Business informa que pode acessar as suas mensagens para confirmar o seu número sem precisar digitar o código manualmente. Para isso, toque em "Continuar" e em "Permitir". Ou digite manualmente o código enviado por SMS.

Feito isso, insira o nome da empresa, que, no caso, será o nome da sua equipe. Tenha bastante cuidado pois, uma vez definido o nome, não será possível alterar essa informação. Sugerimos que você insira algo como: "Equipe Y do Centro de Saúde X". Além disso, essa é a etapa de inserir a foto de perfil. Para isso, recomendamos que coloque o logotipo da equipe, caso houver, ou a foto do centro de saúde onde a equipe está alocada. Por fim, coloque a categoria da empresa, que, no caso, será Saúde e Medicina.

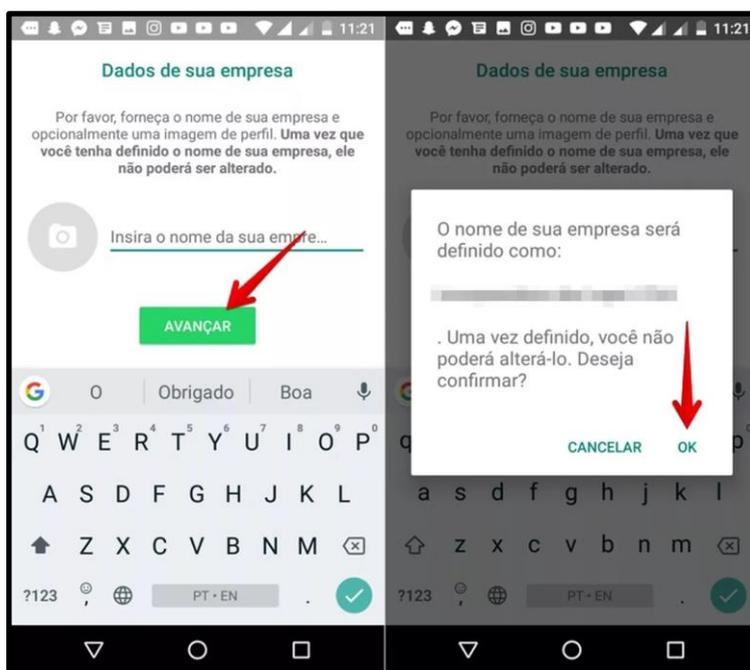


Imagem 9: Digite o nome da Empresa, que, no caso, será o nome da equipe de cuidados primários

3. Configurando a conta da equipe

3.1. Informações gerais:

Pronto! Agora a sua equipe já tem uma conta no WhatsApp Business. Vamos agora configurar o perfil da sua equipe. Clique no canto superior direito e vá em configurações e, em seguida, em configurações da empresa.

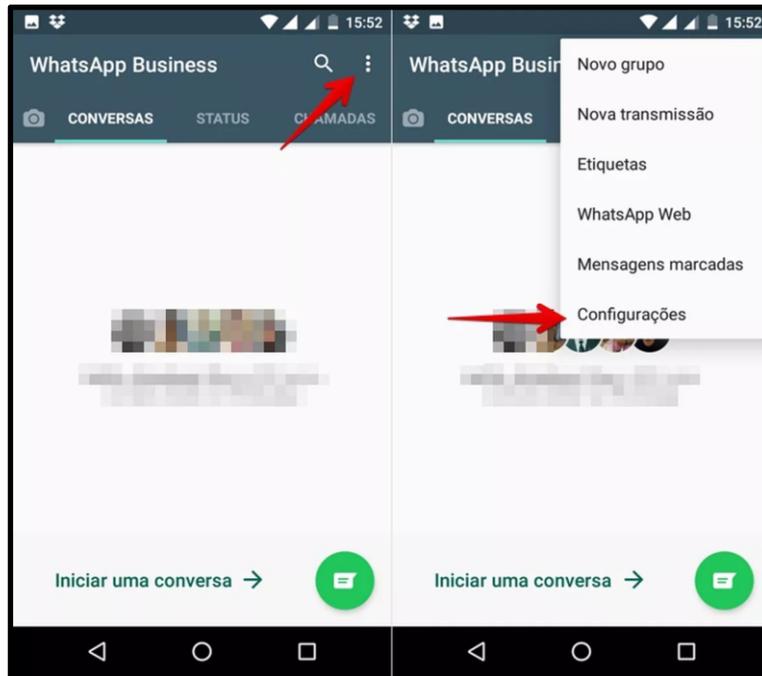


Imagem 10: Os “três pontinhos” no canto direito é o Menu Geral

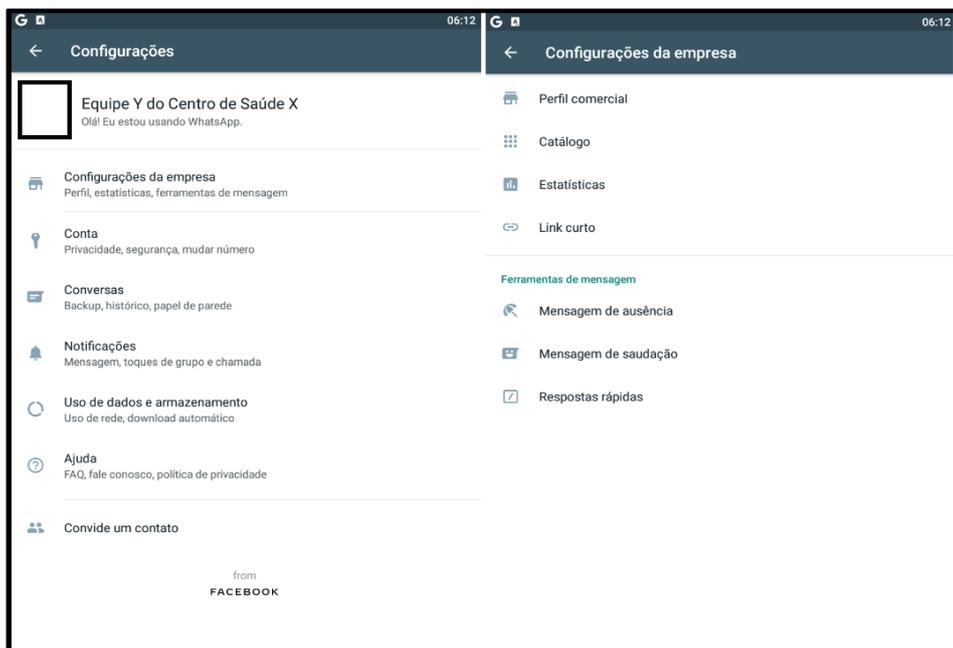


Imagem 11: Em configurações da empresa é possível verificar tudo que tem que ser configurado

No perfil da empresa, você definirá as seguintes informações:

Descrição curta:

É a descrição da empresa, que aparecerá para o paciente quando clicar para verificar detalhes da empresa com quem ele conversa. Como sugestão, coloque, por exemplo, a composição dos profissionais da equipe.

Horário de funcionamento:

Para editar o horário de atendimento, toque sobre o ícone do lápis e em "Horário". Coloque o horário de atendimento do Centro de Saúde.

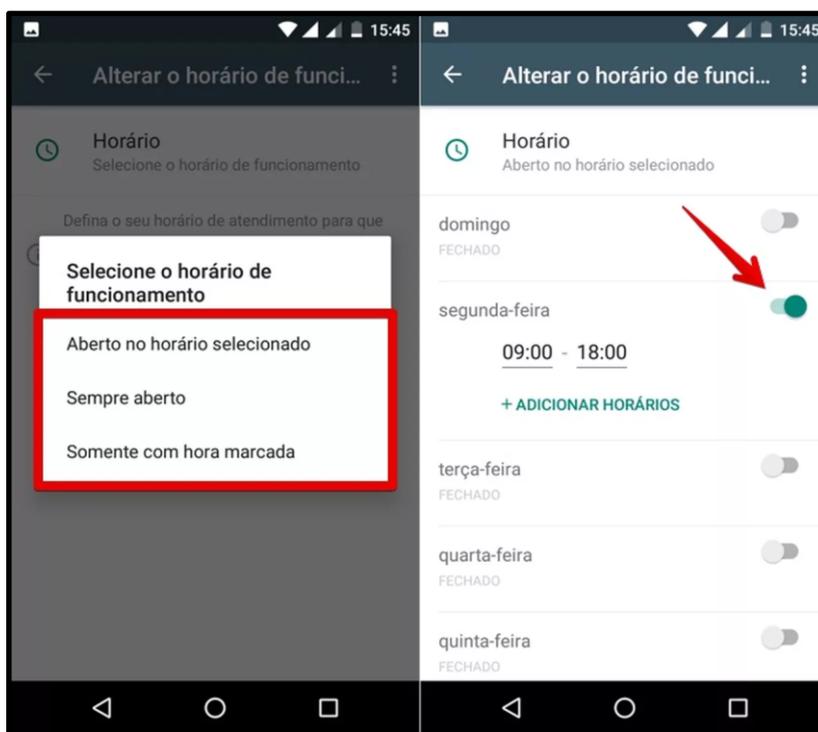


Imagem 12: Edição do horário de funcionamento

Localização:

Digite o endereço do Centro de Saúde e toque em "Definir localização no mapa". Agora, escolha se você quer usar a localização encontrada ou definir a posição manualmente. Para isso, toque em "Definir local".

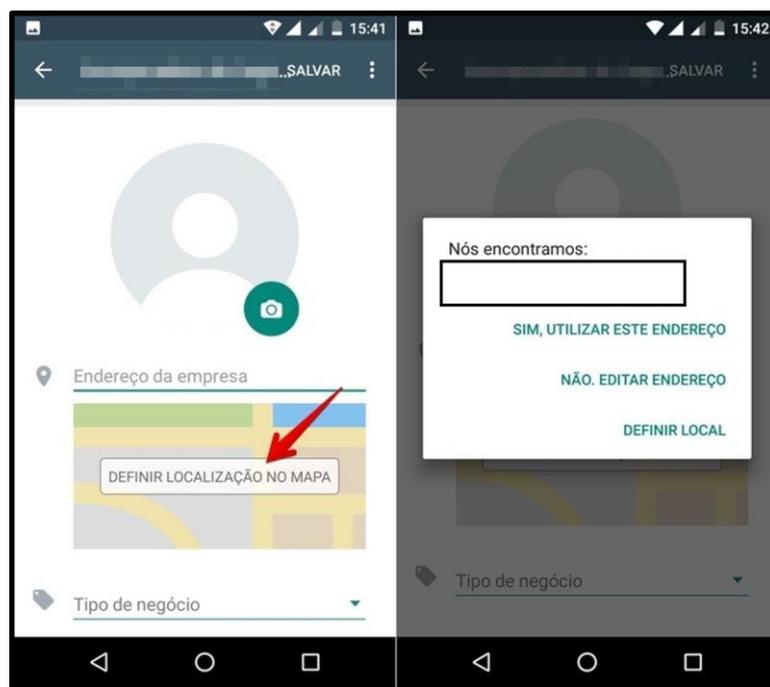


Imagem 13: Edição da localização

Email:

Se sua equipe tem também um email digite-o aqui. Se sua equipe não tem um email, utilize o email geral do Centro de Saúde. De todo modo, nesse último caso, como sugestão, procure criar mais esse canal de comunicação. Os diferentes pacientes terão preferência por diferentes canais, em vista da facilidade e experiência que tem com um ou outro meio de comunicação. Ter uma gama de opções de canal para se comunicar significa que sua equipe conseguirá encontrar maior número e maior variedade dos pacientes.

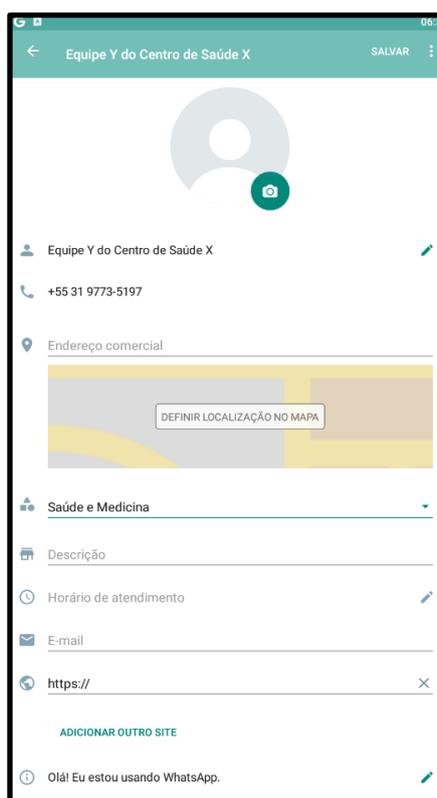


Imagem 14: Edição do Site e Email

Site:

Se sua equipe tem também um site digite-o aqui. Se sua equipe não tem um site, utilize o site geral do Centro de Saúde. De todo modo, nesse último caso, como sugestão, procure criar mais esse canal de comunicação. Uma página de Facebook e/ou Instagram cumpre bem o papel de site. Se você precisa de ajuda para criar contas empresariais nesses outras ferramentas, aqui estão links de tutoriais que podem ajudar: http://bit.ly/facebook_empresarial e http://bit.ly/instagram_empresarial

Recado:

Esse é recado que aparece logo abaixo do nome da empresa, de forma permanente. Como padrão, esse recado vem definido como “Olá! Eu estou usando o WhatApp”. Além disso, o WhatsApp também disponibiliza alguns outros padrões. Como sugestão, procure utilizar uma mensagem convidativa, dentro dos 107 caracteres permitidos. Algo como “Olá! Agora a sua Equipe de Saúde está no WhatsApp”.

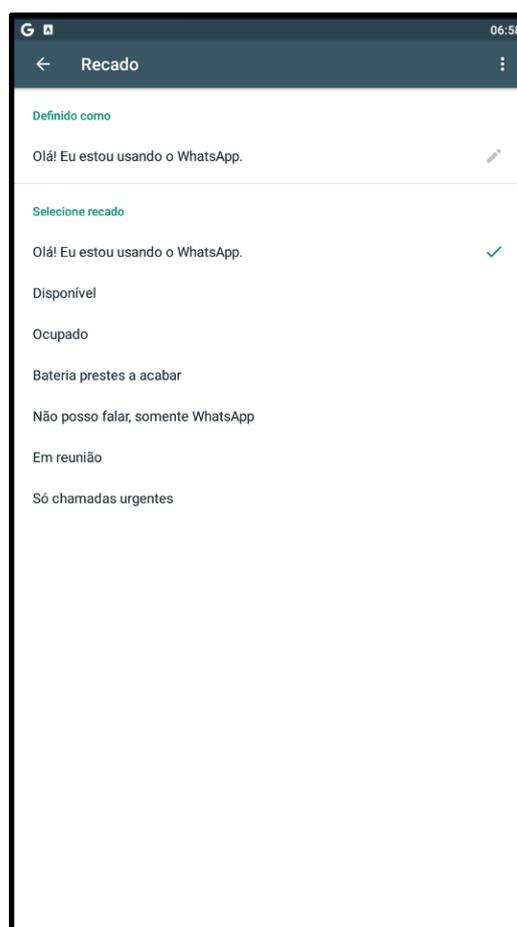


Imagem 13: Edição do Recado

3.2. Configurando Mensagens de Saudação:

O que?

A mensagem de saudação é a mensagem rápida e automatizada que é enviada aos pacientes sempre quando eles entram em contato com a sua clínica pela primeira vez.

Por quê?

Todo novo paciente precisa de ter algumas informações gerais sobre o funcionamento da equipe. Nada melhor do que já deixar essas orientações expressas no primeiro contato. Uma boa opção é colocar nessa mensagem o nome da equipe, os profissionais da equipe, os horários de funcionamento, a carteira de serviços, os fluxos gerais de atendimento, etc.

Como?

Abra o WhatsApp Business e toque no menu principal, representado com três pontinhos verticais. Entre

em "Configurações". Toque sobre a opção "Configurações da empresa". Em seguida entre em "Mensagem de Saudação". Apague o texto pré-formatado pelo WhatsApp e insira sua mensagem, que será enviada automaticamente quando o paciente realizar o primeiro contato. Ao terminar a edição, clique em "OK".

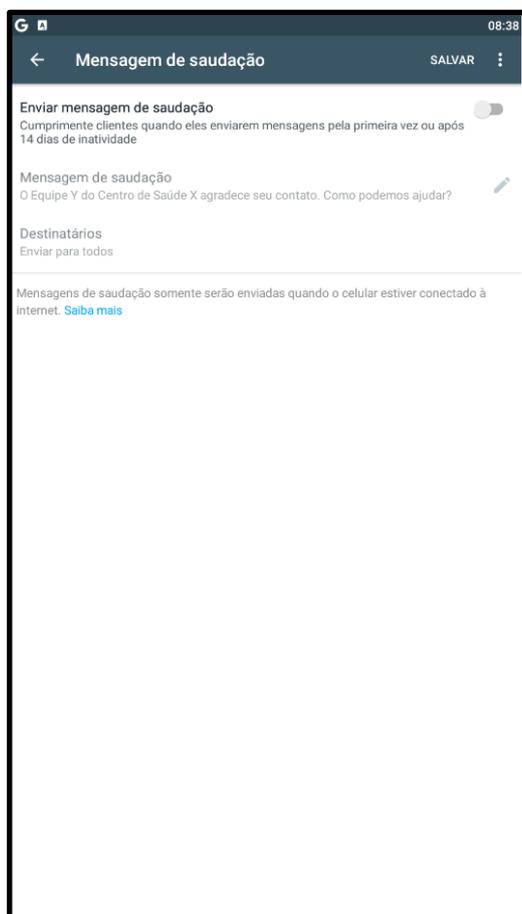


Imagem 14: Edição da Mensagem de Saudação



Sugestão:

Olá!

Esta é uma resposta automática da Equipe XXX do Centro de Saúde XXX, tentaremos responder o mais rápido possível para atender da melhor forma a sua necessidade.

COMO FUNCIONA?

Acompanhamos nosso WhatsApp® de segunda a sexta-feira - exceto feriados – das xxx às xxx horas. Fique à vontade para usar esse meio de comunicação!

Você também pode entrar em contato pelo celular xxxxx de segunda a sexta-feira no mesmo horário ou nos encontrar no Centro de Saúde de segunda a sexta-feira de 7h às 19h.

Lembre-se de se identificar (nome completo e endereço).

URGÊNCIAS:

NUNCA use o WhatsApp® para tratar de situações de urgência e emergência.
Ligue SAMU 192 ou Corpo de Bombeiros 193.
Atenciosamente,
Enfermeiro XXXX
Médico XXX
Técnico de enfermagem XXX
Agentes comunitários XXXX



Exemplos reais:

Para que vocês se inspirem, vejam os exemplos que a colega Izauria Zardo criou para utilizar na sua rotina em uma Unidade de Saúde do município de Florianópolis:

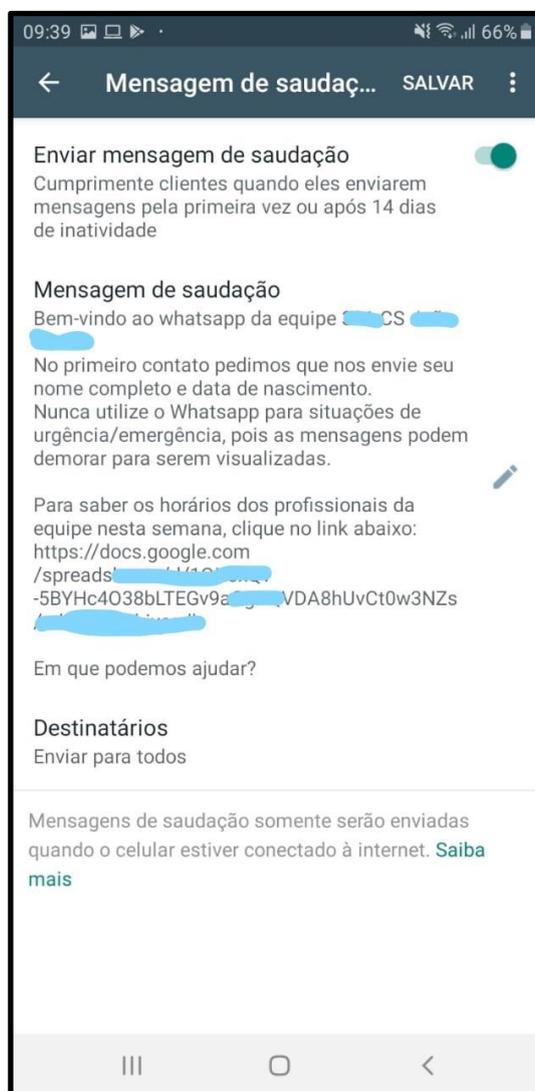


Imagem 15: Exemplo real de Mensagem de saudação (Fonte: <https://iqoreiza.home.blog/2019/12/01/o-uso-do-whatsapp-na-aps/>)

3.3. Configurando Mensagens de Ausência:

O que?

A mensagem de ausência é a mensagem enviada quando não há alguém online no WhatsApp pronto para responder. É uma mensagem automática.

Por que?

Geralmente, os pacientes que buscam contato através do WhatsApp já demonstram que precisam obter um retorno rápido sobre suas demandas, mas a presteza de uma resposta imediata nem sempre é possível. A mensagem de ausência avisa sobre a condição de resposta, não deixando o paciente totalmente “no vácuo”. Nesse sentido, a mensagem de ausência é importante para utilizar em casos que a sua resposta será enviada em um momento posterior, talvez até alguns dias depois. É extremamente útil para os momentos em que você não pode responder, seja durante os finais de semana, feriados ou simplesmente após o seu horário de atendimento. Com ela, os pacientes estarão cientes de que naquele momento você não está disponível.

Como?

Abra o WhatsApp Business e toque no menu principal, representado com três pontinhos verticais. Entre em "Configurações". Toque sobre a opção "Configurações da empresa". Em seguida entre em "Mensagem de ausência". Ative a chave "Enviar mensagem de ausência". Depois toque sobre a caneta ao lado da mensagem padrão para personalizá-la. Apague o texto padrão e digite uma mensagem própria da sua equipe de saúde, usando uma linguagem que seja inteligível aos pacientes. Clique no botão "OK" e depois pressione "Salvar" para aplicar a mensagem de ausência.

Acesse as opções de horário e configure em que momentos você deseja que sua mensagem de ausência seja enviada. Você pode optar por enviá-la sempre em horários programados (os quais você define) ou fora do horário comercial. Para escolher a opção “Fora do horário comercial” você precisará ter configurado as informações de funcionamento de horário da sua empresa antes.

Você também pode escolher para quais destinatários a mensagem deve ser enviada. As opções são: “Todos”, “Ninguém da agenda de contatos”, “Todos com exceção de e enviar apenas para”. Nas duas últimas opções, você selecionará os contatos diretamente na sua agenda.

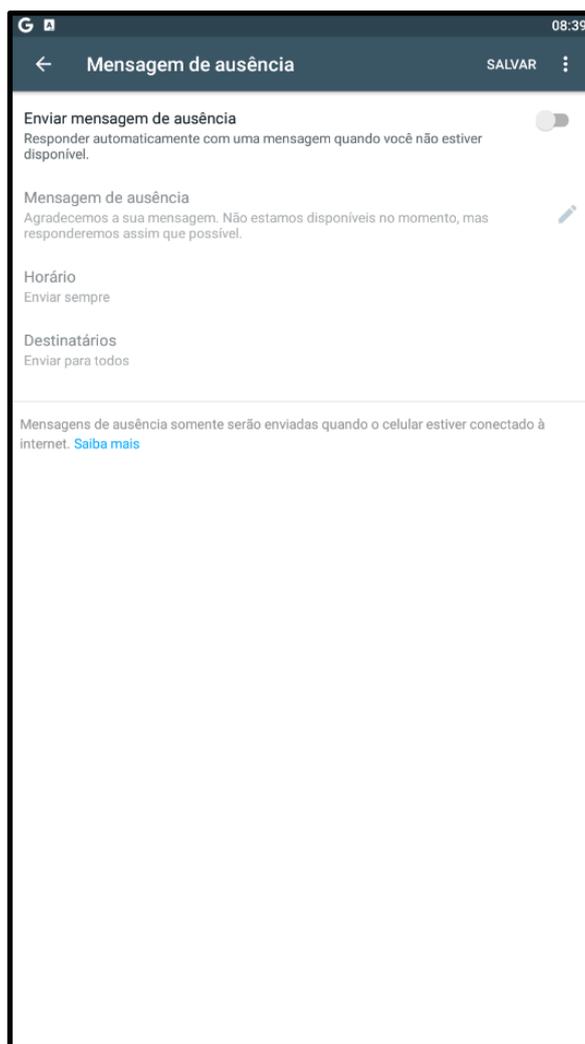


Imagem 16: Edição da Mensagem de Ausência

3.4. Configurando Link Curto:

O que?

O link curto é uma forma de iniciar uma conversa com a equipe de saúde no celular sem precisar adicionar o número. Ao tocar sobre o endereço digital, os interessados são direcionados ao mensageiro e poderão manter contato via chat de forma rápida.

Por que?

Às vezes é difícil conseguir disseminar a informação de que sua equipe de saúde agora tem WhatsApp. Mas seus pacientes podem ajudar nesse sentido, através da divulgação do link curto para seus conhecidos. O recurso é útil para usar também em perfis nas redes sociais, como Instagram e Facebook. Além disso, deixá-lo no Recado ou transmiti-lo através de Lista de Transmissão (para os pacientes que já tem o seu contato) pode ser uma boa estratégia para ter maior alcance rapidamente.

Como?

Abra o WhatsApp Business e toque no menu principal, representado com três pontinhos verticais. Entre em "Configurações". Toque sobre a opção "Configurações da empresa". Em seguida entre em "Link curto".

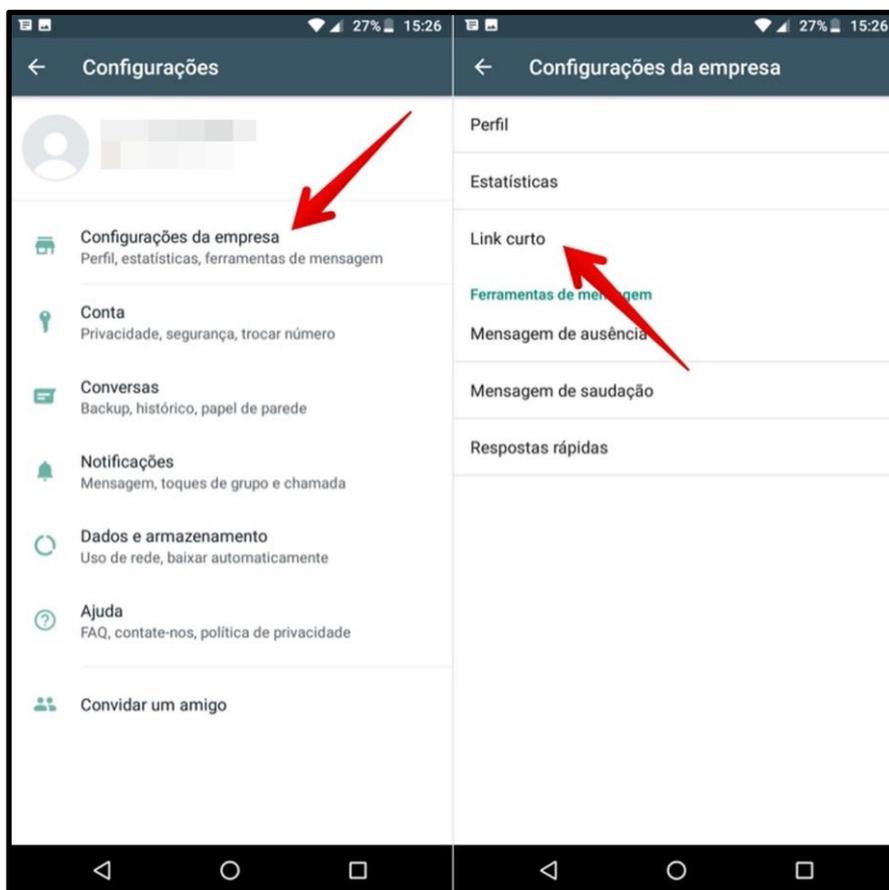


Imagem 17: Localização do editor do link curto

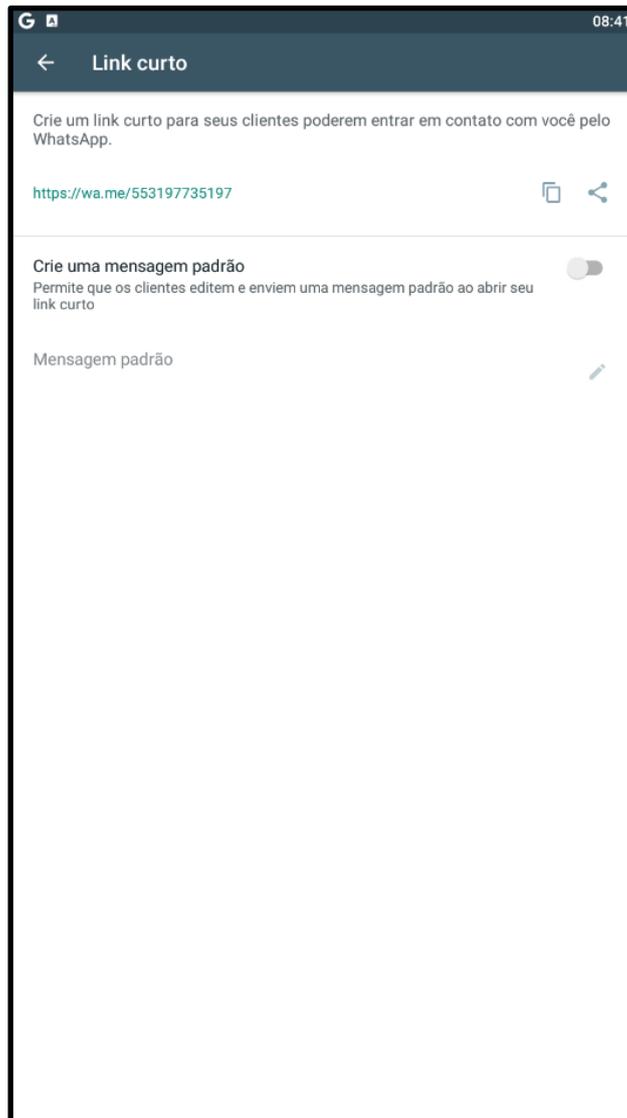


Imagem 18: Edição do Link Curto. Uma sugestão de mensagem padrão é “Converse com a equipe X do Centro de Saúde Y através do seguinte link: linkcurto”.

3.5. Configurando Mensagens Rápidas:

O que?

Mensagens rápidas, também conhecidas como Snippets, são mensagens com um template padrão para serem enviadas rapidamente, com um atalho.

Por que?

Depois de trocar várias mensagens com os pacientes, você pode começar a perceber que vários contatos foram motivados por perguntas semelhantes e que, do mesmo modo, a resposta conferida foi bem parecida. No entanto, você digitou essa mesma mensagem repetidas vezes, sempre gastando tempo e esforço. Para driblar essa repetição, no WhatsApp Business é possível definir respostas rápidas.

Como?

→ Definindo Perguntas Frequentes:

Mas, primeiro, quais respostas rápidas devem ser definidas? O primeiro passo é levantar o universo de perguntas frequentes que são feitas pelos pacientes. Essas perguntas frequentes são conhecidas como FAQ, do inglês, “Frequently Asked Questions”. Todas grandes empresas criam as sessões de FAQ em seus sites e a ideia é utilizar essa mesma estratégia de contato.

Para tanto, tenha em mente que, por definição, uma pergunta frequente é uma pergunta universal, cuja resposta independente de quem solicitou a resposta. Dúvidas do tipo: “Quando é a minha consulta?” não devem entrar na sessão de perguntas frequentes dos pacientes, porque ela teria respostas diferentes para pacientes diferentes. Já a dúvida: “Como faço para saber qual o tempo de espera do meu encaminhamento?”, que tem uma resposta fixa e única, pode constar nas perguntas frequentes.

→ Levantando e Classificando as Perguntas Frequentes:

Sabendo disso, sua equipe deverá começar a documentar todas as perguntas que são frequentemente feitas por seus pacientes. Essa é uma tarefa que inicialmente vai exigir dedicação da sua equipe, mas logo, logo, vocês irão perceber que o tempo gasto à princípio será salvo.

Como sugestão, reserve espaço em suas reuniões de equipe para fazer esse levantamento. Comece dividindo as perguntas em dois tipos: Perguntas frequentes operacionais, que são perguntas relacionadas ao processo de trabalho da equipe, como, por exemplo: “Qual é o horário de coleta de sangue?”; e Perguntas frequentes técnicas, que são perguntas relacionadas a questões clínicas, como, por exemplo, “É normal a ferida da operação ficar vermelha?”. Com a técnica de Brainstorm, anote todas as perguntas com que vocês já se depararam. Deve-se também documentar as perguntas que os pacientes ainda não fizeram, mas que podem fazer e que vocês julgam serem fundamentais para eles.

→ Definindo respostas ideais:

Pronto! Agora é possível que vocês tenham em mão uma série de perguntas, divididas em Perguntas Frequentes Operacionais e Perguntas Frequentes Técnicas. Para responder a essas perguntas, formem um subgrupo com pessoas que se sintam mais preparadas para responder às perguntas frequentes operacionais e um outro subgrupo com pessoas que se sintam mais preparadas para responder às perguntas técnicas. Em todo o caso, as respostas devem ser o mais genéricas possível, abrangendo todos os casos relacionados àquela dúvida. Procure também utilizar uma linguagem clara para o paciente e, se houver alguma pequena variação de resposta, explique de forma genérica e com detalhes como se dá essa variação. Por exemplo, vejamos como seria uma resposta ideal:

Para a Pergunta Frequente “Qual é o horário da coleta de sangue?”

R: “No Centro de Saúde X, a coleta de sangue para exames é feita no Horário de 07:00 até 11:00, de segunda à sexta feira, na sala Y, que fica no primeiro andar do Centro de Saúde. Você será atendido pelas Técnicas de Saúde Silvana ou Juliana. Em relação ao período de jejum para realizar o exame, tenha atenção as seguintes recomendações: Para

coleta de colesterol e triglicérides, o jejum deve ser de 12 horas. Para coleta dos outros exames, o jejum deve ser de 8 horas. Para crianças até 5 anos, recomenda-se jejum de 3 a 4 horas. Entretanto, aquelas que estiverem em amamentação, o jejum deverá ser de 1 a 3 horas ou no intervalo entre uma mamada e outra. Em crianças acima de 5 anos de idade, o jejum recomendado é o mesmo que para os adultos. Em todo o caso, durante o período de jejum, você poderá beber água, mas não deve suspender o uso de medicamentos sem autorização da Dra. Cláudia, sua Médica de Família e Comunidade”.

Para a Pergunta Frequente “É normal a ferida da operação ficar vermelha?”

R: “Após a cirurgia, pode ser que a ferida fique um pouco vermelha na linha dos pontos, o que é normal. No entanto, é importante observar: 1. Se a vermelhidão não se estende por uma área maior do que a linha; 2. Se a região não está mais quente do que o normal; 3. Se não há inchaço; 4. Se não há a saída de secreção amarelada e mais espessa. Se for algum desses casos, não deixe de procurar o nosso Centro de Saúde para avaliarmos como está a sua ferida. Estamos disponíveis de 07:00 às 19:00 para acolher você”.

→ **Adicionando as respostas ideais:**

Pronto! Agora é possível que vocês tenham em mão uma série de respostas para suas perguntas frequente. Inclua elas, então, dentro do WhatsApp, clicando no “+”, como mostra a figura.

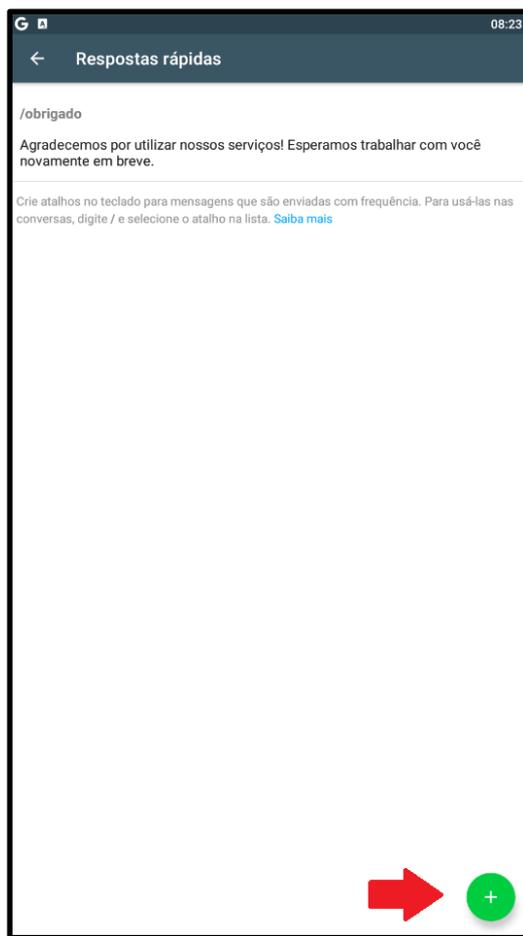
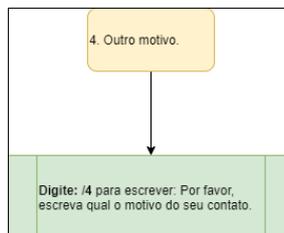
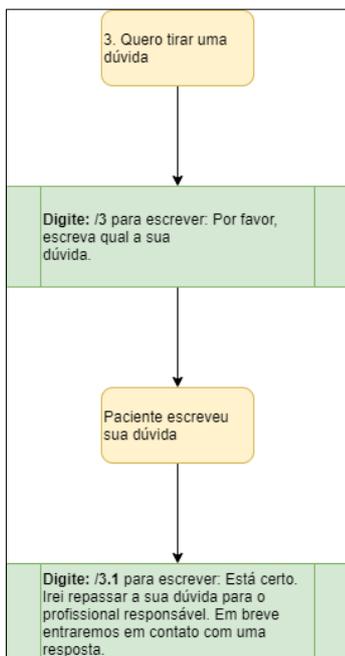
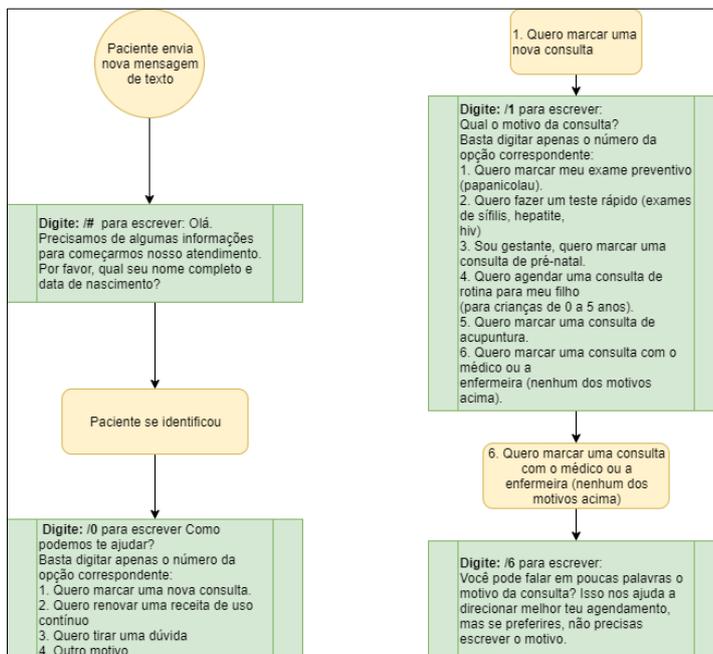


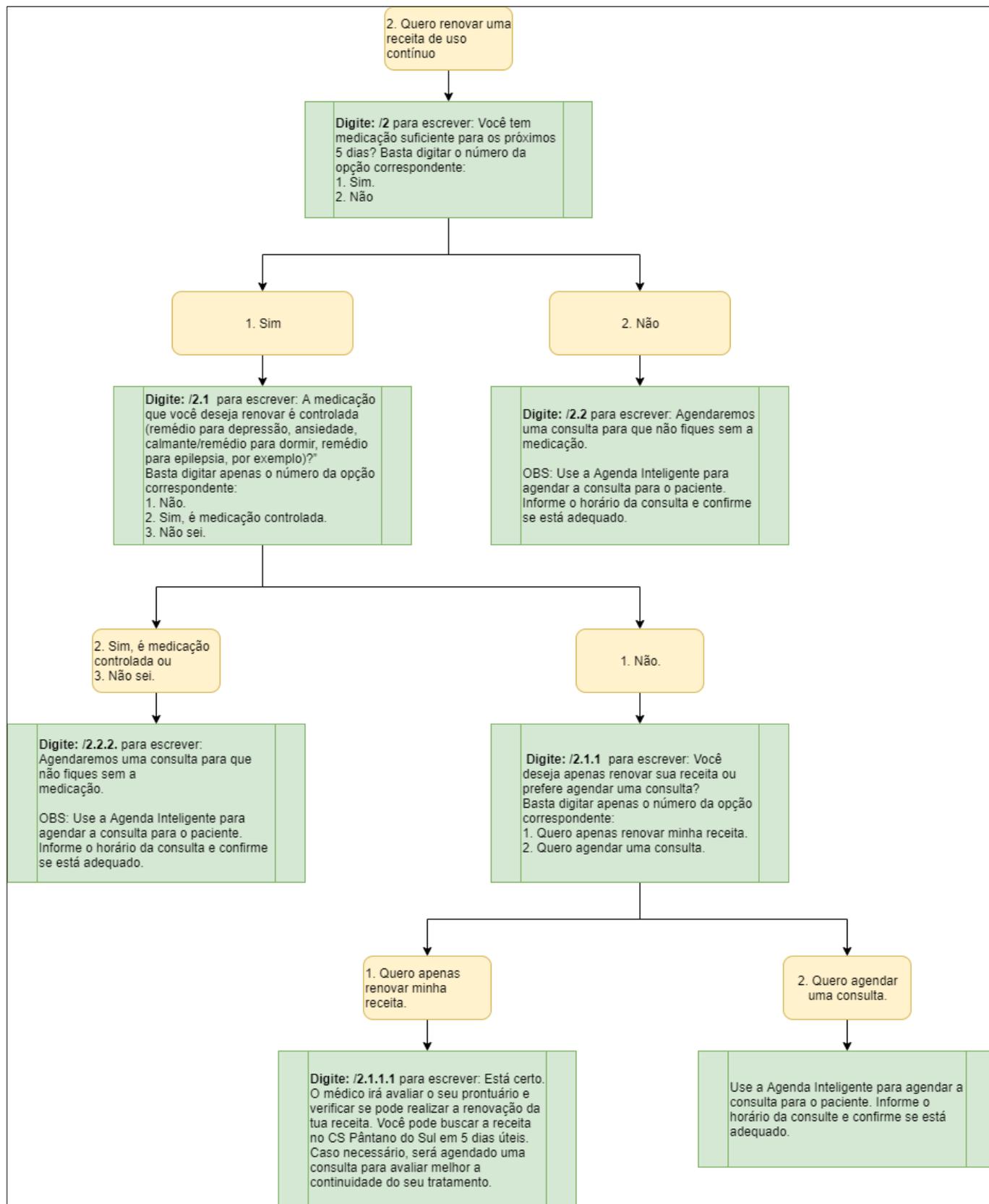
Imagem 19: Adicionando Respostas Rápidas

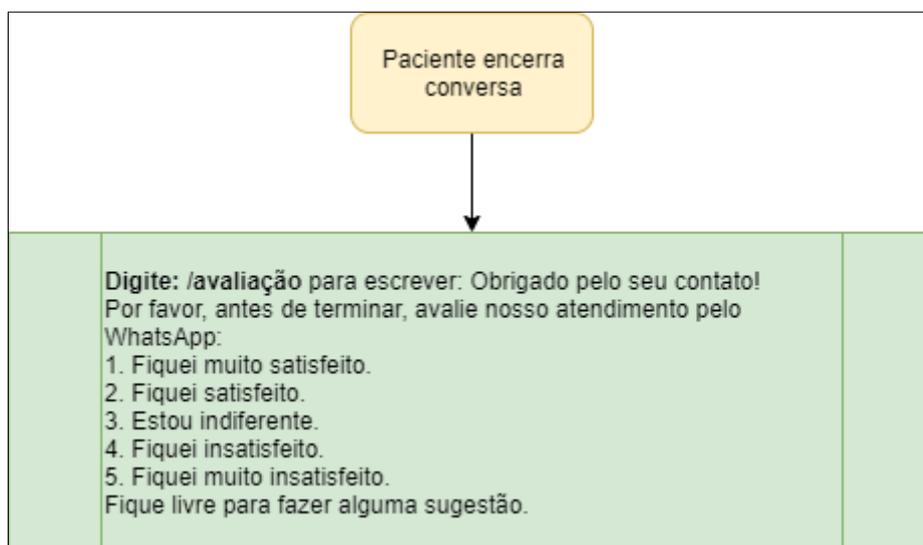
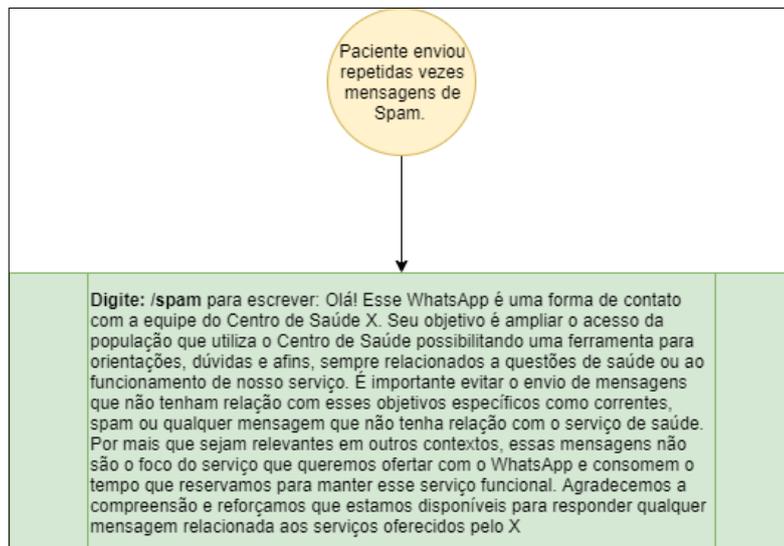
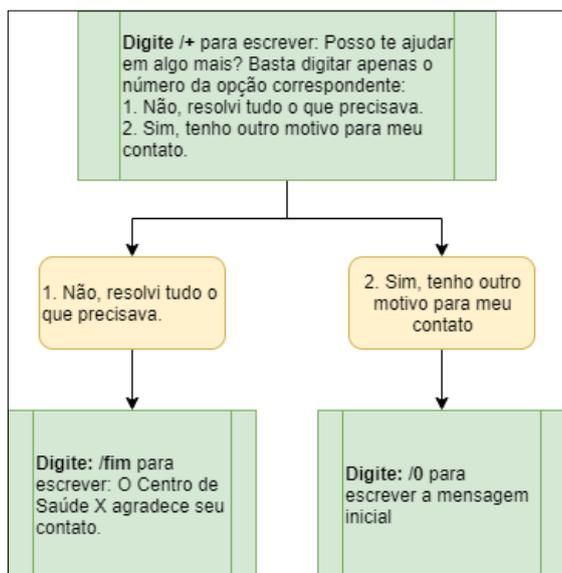


Sugestões de uso:

Veja abaixo, algumas sugestões de fluxo de conversa que são possíveis de serem gerados com os Snippets. Elas foram idealizadas por equipes do Centro de Saúde Pântano do Sul de Florianópolis.

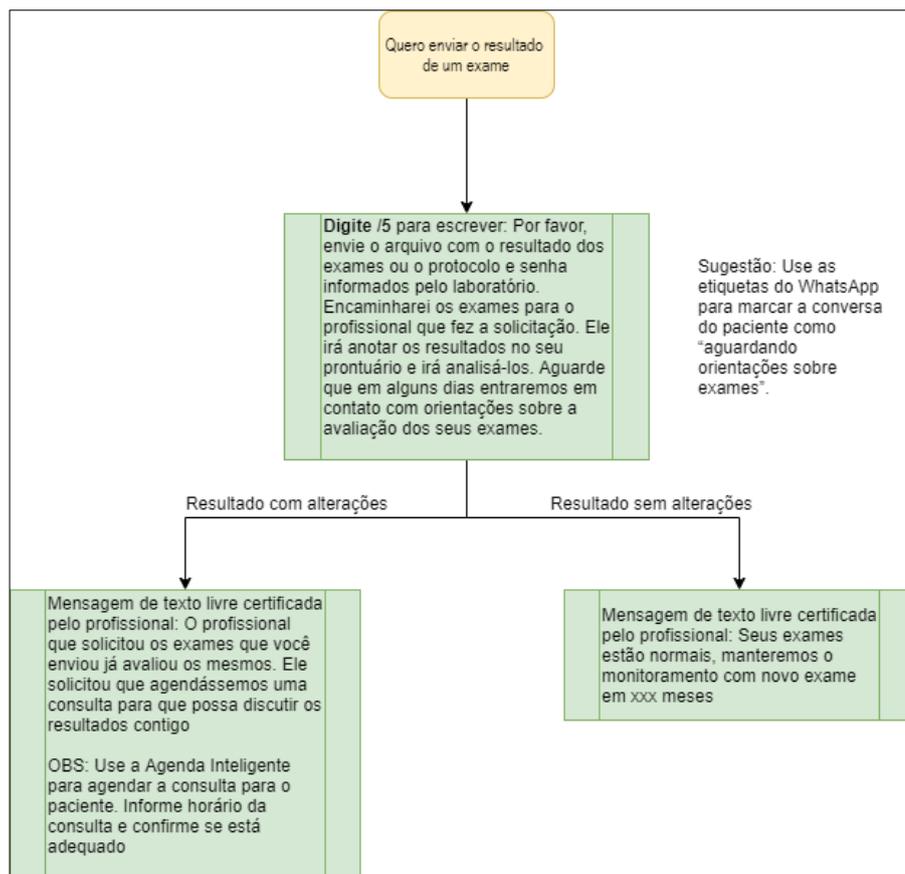






Observação 1: Essas sugestões certamente evitarão erros de comunicação (com ortografia errada ou com termos errados) ou comunicação dúbia (informação divergente).

Observação 2: Essas são apenas algumas ideias possíveis. Mas muitas outras ideias de definição de fluxo podem surgir para estabelecer um processo de trabalho organizado utilizando as potencialidades do WhatsApp. Por exemplo, antes mesmo da publicação desse tutorial, a equipe do Centro de Saúde Pântano do Sul de Florianópolis já havia lançado uma versão atualizada dos seus fluxos, que contempla, além das opções de Marcação de Consulta, Renovação de receita e Esclarecimento de dúvida, também a opção de **Enviar Resultado de um Exame**.



A implementação desse fluxo adicional vem ao encontro de uma demanda muito comum e que, frequentemente, ocupa espaço em consultas presenciais, sem maior necessidade. Sobretudo para resultados sem alteração, cuja conduta será apenas a de esclarecimento, a comunicação à distância para informar a normalidade dos exames para os pacientes está em consonância com as recomendações do Conselho Federal de Medicina, que diz: "(...) quando se tratar de pessoas já recebendo assistência, [a comunicação por WhatsApp] é permitida para elucidar dúvidas"

Esse caso se aplica, por exemplo, às seguintes situações:

- Paciente com Hipotireoidismo, que já está em tratamento, em uso de Levotiroxina, e teve solicitado seu monitoramento de TSH anual e o exame vem normal. Uma resposta possível, em comunicação por WhatsApp, seria: "Seus exames indicam que o hipotireoidismo está controlado; continue usando a medicação prescrita e mantemos a dosagem anual do TSH".
- Paciente tratada para Sífilis e que está realizando controle de cura. Uma resposta possível, em comunicação por WhatsApp, seria: "Seus exames indicam que o tratamento da infecção foi bem sucedido, manteremos o monitoramento com novo exame em xxx meses"



Exemplos Reais:

Para que vocês se inspirem, vejam os exemplos que a colega Izauria Zardo criou para utilizar na sua rotina em uma Unidade de Saúde do município de Florianópolis:

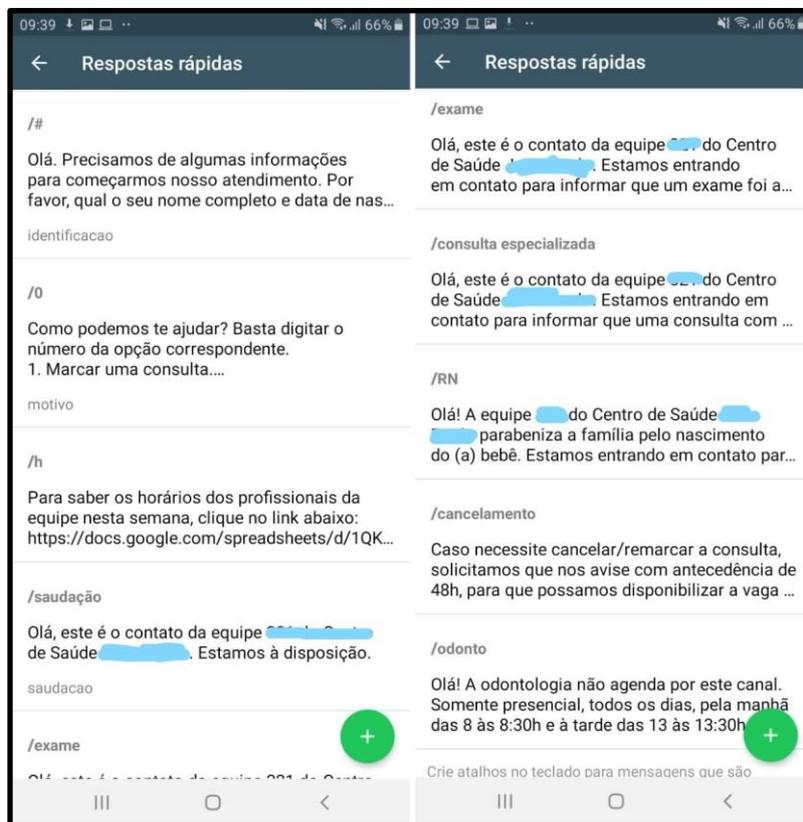


Imagem 21: Exemplo real de Respostas Rápidas

(Fonte: <https://iqoreiza.home.blog/2019/12/01/o-uso-do-whatsapp-na-aps/>)

3.6. Configurando Etiquetas:

O que?

O WhatsApp Business permite adicionar etiquetas às conversas para gerenciar de mensagens recebidas.

Por que?

Os marcadores são úteis para manter os pacientes listados de forma inteligente dentro do mensageiro. Dessa maneira, o profissional que ficará gerenciando os contatos recebe auxílio visual para reconhecer rapidamente um assunto atribuído aos pacientes.

Como?

→ **Configurando etiquetas:**

Para criar etiquetas, é simples. Clique em Etiquetas no canto superior direito. Você pode criar quantas etiquetas precisar, mas procure editar as etiquetas que já vem no WhatsApp como padrão, já que elas são mais relacionadas à vendas de produtos. À título de sugestão, crie etiquetas Operacionais e Clínicas, de acordo com a necessidade da equipe.

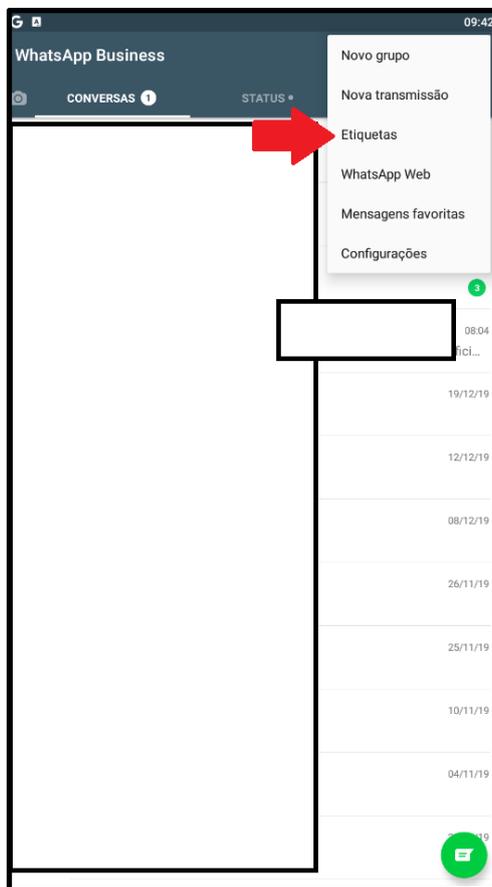


Imagem 22: Onde encontrar a configuração de Etiquetas no Menu

São exemplos de etiquetas Operacionais: Aguarda Exame Especializado ou Aguarda Consulta Especializada. Isso facilitará para quando for necessário identificar e comunicar os pacientes cujos exames ou consultas especializadas “saíram”.

Por outro lado, são exemplos de etiquetas Clínicas: Em TDO ou Em VD. Isso facilitará quando for necessário fazer alguma ação de vigilância em saúde para esses casos.

→ **Utilizando etiquetas:**

Agora que você já tem etiquetas, comece a etiquetar suas conversas da seguinte forma: Clique nos três pontinhos no canto superior sobre uma conversa e escolha a opção "Etiquetar conversa". Repare que é possível atribuir mais de uma etiqueta por paciente.

Depois de atribuir as etiquetas, é possível filtrar todas as conversas etiquetadas por etiqueta. Assim é que, por exemplo, será fácil encontrar e avisar todas as pacientes que solicitaram a colocação de DIU que o dispositivo já está disponível na unidade.

Imagem 21: Exemplo real de Respostas Rápidas

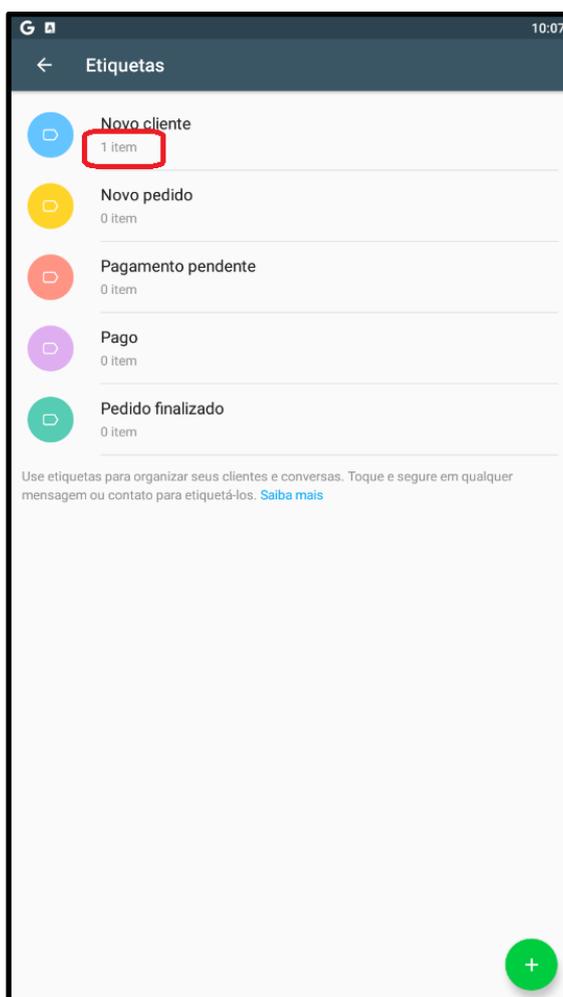


Imagem 23: Contabilização de conversas etiquetadas



Exemplos Reais:

Para que vocês se inspirem, vejam os exemplos de etiquetas que a colega Izauria Zardo criou para utilizar na sua rotina em uma Unidade de Saúde do município de Florianópolis:



Imagem 24: Exemplo real de Etiquetas

(Fonte: <https://igoreiza.home.blog/2019/12/01/o-uso-do-whatsapp-na-aps/>)

3.7. Configurando Lista de Transmissão:

O que?

A lista de transmissão é um dos recursos disponíveis no Whatsapp Business, permitindo o envio de mensagens para diversas pessoas de uma só vez. Essa funcionalidade permite alcançar até 256 contatos, sendo possível encaminhar, além de mensagens de texto, fotos, vídeos e áudios.

Todos os destinatários são pré-determinados e recebem a mensagem enviada de maneira privada e individual, ou seja, diferente do que ocorre se a mensagem fosse enviada no meio de um grupo. É possível

também acompanhar se a mensagem foi recebida e visualizada, sem precisar selecionar os contatos de novo quando novas mensagens precisarem ser enviadas.

Por que?

A facilidade de concentrar o envio de mensagens de uma só vez poupará bastante esforço de digitar individualmente cada mensagem. Mas, para o paciente, que recebe a mensagem, aparecerá como uma mensagem individual, ainda mantendo a ideia de personalização.

Como?

Abra o WhatsApp Business e toque no menu principal, representado com três pontinhos verticais. Entre em "Nova transmissão" e crie uma nova lista de Transmissão.

Todas as transmissões criadas ficarão nas conversas, com o ícone de uma Megafone, como mostrado na figura abaixo.

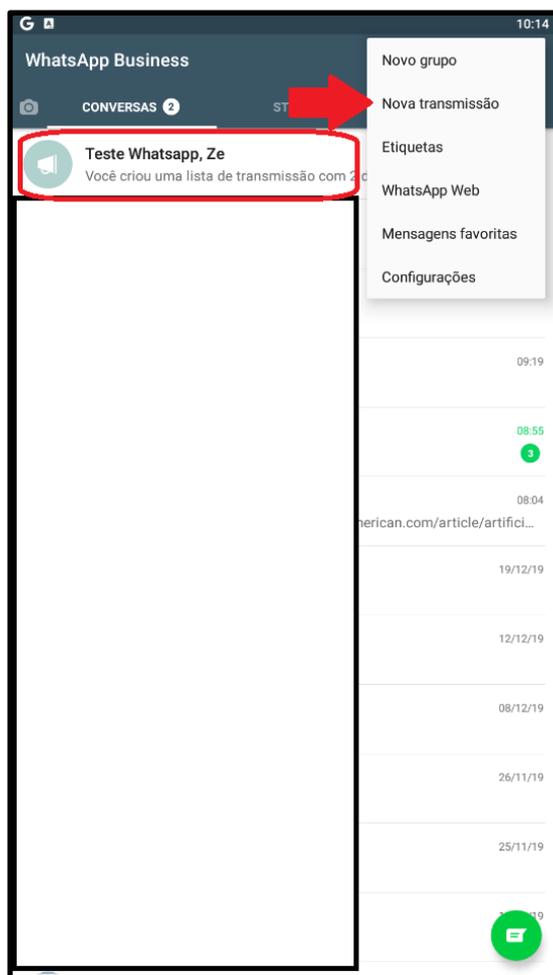


Imagem 25: Criando nova lista de transmissão e Lista criada com ícone de megafone

São sugestões de uso das listas de transmissão:

- ❖ Confirmação de consultas: Mesmo que cada paciente tenha uma data e horário específico de consulta, é possível criar uma lista de transmissão no WhatsApp para as pessoas que serão atendidas ao longo de uma semana. Assim, ao receber o aviso, elas relembraão da data de marcação logo no início da semana e conseguem se programar melhor, o que diminui as chances de desmarcações em cima da hora e não comparecimentos.
- ❖ Envio de avisos gerais: O Centro de saúde vai passar por alguma reforma e deixará de realizar consultas por determinado período? É feriado e o horário de funcionamento será em escala mínima? O médico(a) da equipe está de atestado ou entrará de férias? Esses e outros avisos importantes podem ser enviados por meio de uma lista de transmissão no WhatsApp e deixar seus pacientes informados quanto às novidades e mudanças. Isso demonstra atenção para com os pacientes e evita que desencontros ocorram.
- ❖ Campanhas vacinais: Como é possível segmentar a lista de transmissão, é possível direcionar mensagens para públicos específicos, como é o caso de campanhas vacinais. A lista de transmissão pode ser uma forma mais direta de fazer com que a mensagem certa chegue à pessoa certa no momento certo.
- ❖ Campanhas de marketing: Sim! Além de fazer, mostrar o que se faz também é importante. As listas de transmissão podem ser usadas para veicular ações promovidas pelo centro de saúde, para mostrar o serviço para comunidade. Emissões de mensagens para datas comemorativas, como o final de ano e natal, também são exemplos interessantes de serem utilizados nesse sentido.

2.8. Adicionando contatos em massa:

Para conversar com os pacientes é preciso adicionar seu contato. Mas adicionar um a um poderia ser muito dificultoso, não é verdade? No entanto, é possível cadastrar diversos contatos ao mesmo tempo ou até mesmo uma grande lista de pacientes, de uma forma simples e rápida.

Para isso, primeiramente, crie uma planilha no excel com duas colunas, uma com nome e outra com o número de telefone. Caso queira é possível inserir outras informações em outras colunas, como e-mail, data de nascimento e etc, que também ficarão registrados na agenda. Mas o fundamental mesmo para o trabalho de salvar múltiplo contatos no whatsapp é o nome e número de telefone.

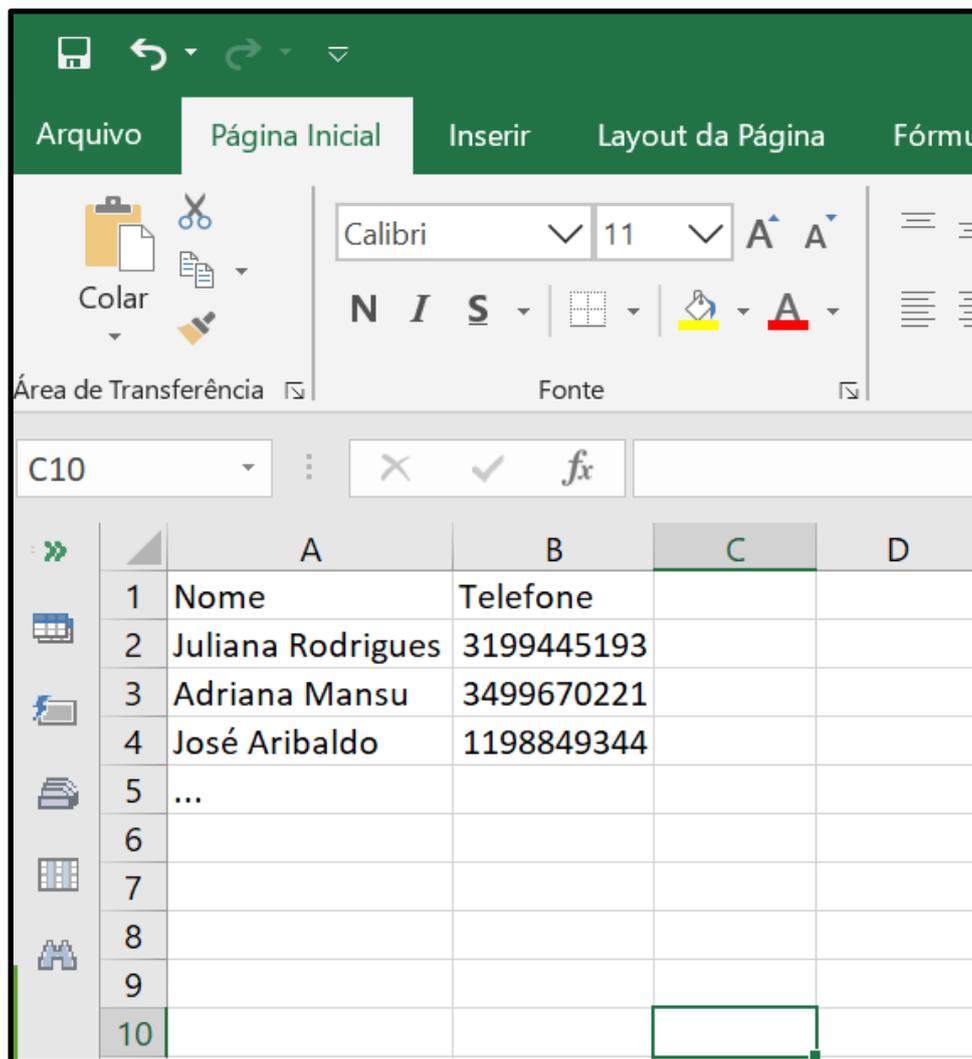


Imagem 26: Criando lista de telefones para adicionar

Você pode inserir quantos contatos quiser. Vale ressaltar a importância de escrever na primeira linha das respectivas colunas o nome e telefone, para a devida identificação de cada informação na hora da importação.

Após concluir a listagem dos contatos, salve como a planilha no formato .csv, conforme imagem abaixo:

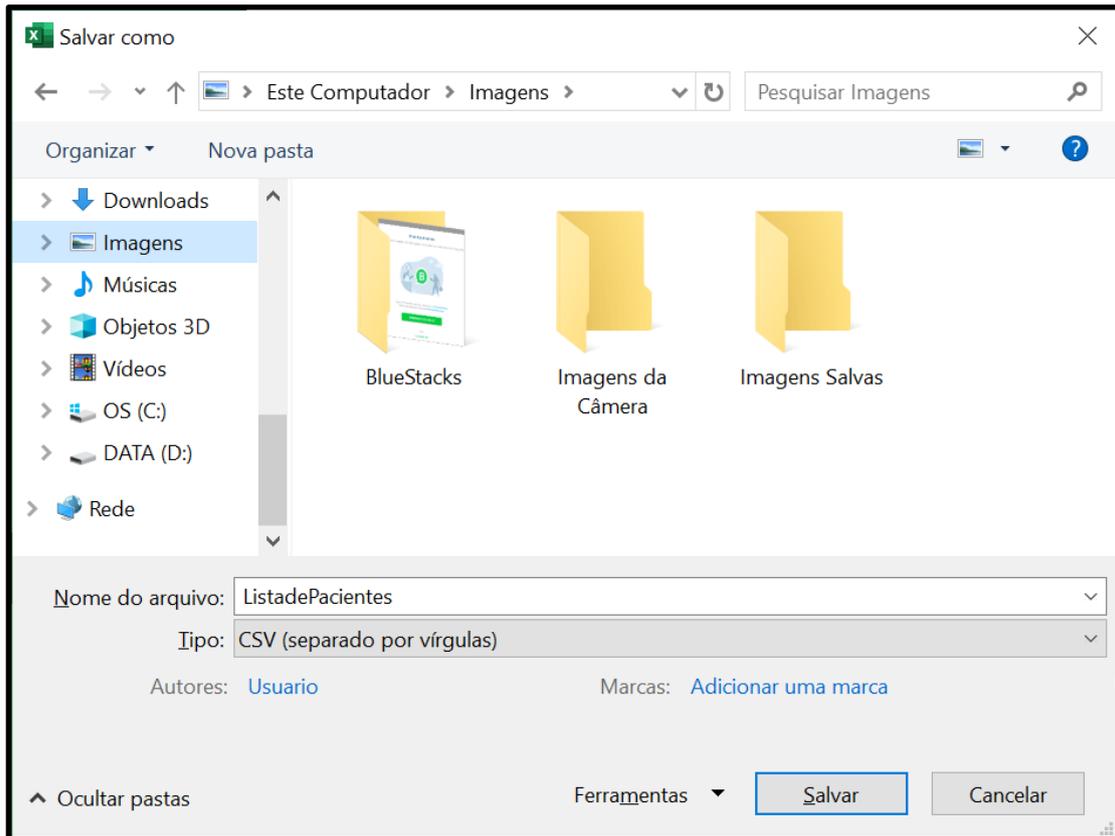


Imagem 27: Salvando lista em .csv

Depois de atualizar a sua planilha e salvar em seu computador, siga as próximas etapas para enviar os contatos para o Google:

1. Através de um computador (Desktop ou Laptop), faça o login na sua conta do Gmail utilizada em seu dispositivo Android ou iOS.
2. Clique em Gmail no canto superior esquerdo da página do Gmail e depois clique em Contatos
3. Clique no botão “Mais” localizado acima da lista de contatos, e depois selecione “Importar”.
4. Clique no botão Escolher arquivo.
5. Selecione o arquivo que será enviado e clique em “Importar”.
6. Quando terminar, o Gmail exibirá o número de contatos importados

Agora, o passo é sincronizar com seu dispositivo de celular com os contatos Google. Abra o menu de aplicativos, Configurações e depois toque em Sincronização do Google.

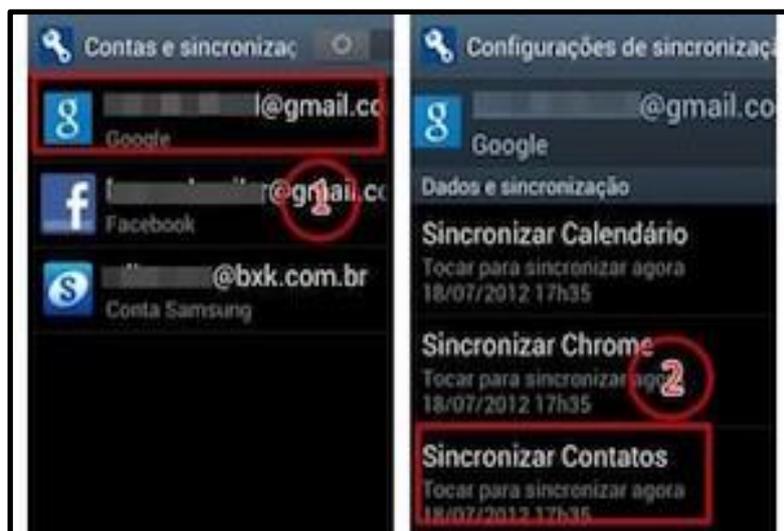


Imagem 28: Sincronizando celular com contatos do Gmail

Pronto! Agora os contatos dos pacientes serão todos sincronizados de forma automática entre o Gmail e seu dispositivo, e sua agenda estará totalmente atualizada. Basta abrir o WhatsApp e buscar pelos novos contatos salvos que estarão disponíveis caso também utilizem o aplicativo através do número registrado.

4. Boas práticas de comunicação

4.1. O que fazer:

- ❖ Ser objetivo, claro e breve: Lembre-se que a maioria das pessoas acessa o Whatsapp pelo celular, com uma tela pequena, a dificuldade de leitura aumenta para textos grandes. Por isso, você precisa ser objetivo em sua comunicação.
- ❖ Definir quem fica com o telefone da equipe: Defina quem serão os responsáveis por responder. Sugerimos uma escala entre os profissionais da equipe. A orientação é que o celular fique com a equipe que faz a escuta inicial do usuário (na recepção da equipe – ‘ilha’) que podem ser os agentes comunitários de saúde, administrativo que venha a ser vinculado à equipe, técnico de enfermagem, enfermeiro ou médico da equipe. O recomendado é que no início dos turnos as equipes tenham dois profissionais por equipe na recepção da equipe – ‘ilha’ para escuta dos usuários, por tradicionalmente serem os horários de maior fluxo. Preferencialmente que sejam dois ACSs ou ACS/técnico de enfermagem ou ACS/enfermeiro ou ACS/administrativo vinculado à equipe, outras configurações (administrativo vinculado a equipe/técnico de enfermagem ou administrativo vinculado a equipe/enfermeiro). Um fica com o smartphone e outro atende a população presencialmente. É fundamental que o canal de comunicação entre médico, enfermeiro, ACS (ou administrativo vinculado à equipe) e técnico de enfermagem esteja sempre aberto para resolver o problema do usuário, de forma que um profissional possa sempre contar com o outro e todos deem as mesmas informações.
- ❖ Zelar pelas informações trocadas: Como foi dito, é importante que algum profissional esteja sempre portando o celular. Não o deixar à mão ou sempre à vista pode pôr em risco o sigilo das informações trocadas pelo WhatsApp. Como também ainda não há integração com do aplicativo com o prontuário em uso, sugerimos que, se for dada alguma orientação em saúde importante, seja feito o registro em prontuário, para que isso seja devidamente documentado.
- ❖ Assinar Mensagens: As mensagens devem ser sempre assinadas com nome e ocupação do(s) envolvido(s) com a resposta.

4.2. O que não fazer:

- ❖ Spam: Também é muito comum a utilização das contas empresariais do Whatsapp Business para enviar algumas mensagens comemorativas em datas como dia das mães ou natal, contudo, existe um limite entre interação saudável com o seu paciente e incomodá-lo. Fique atento a isso e não envie mensagens desnecessárias. É interessante perguntar ao paciente se ele deseja comunicação por esse meio, fazer isso sem sua permissão pode ser interpretado como invasão de privacidade.

- ❖ Misturar vida pessoal e profissional: Outro erro comum que pode ser observado é a utilização do WhatsApp pessoal como uma ferramenta profissional. Absolutamente nunca utilize o seu número pessoal para atender pacientes, pois isso pode confundir as coisas. Com o WhatsApp da equipe, deixe esse ambiente o mais profissional possível, a fim de refletir a credibilidade da sua clínica. Por esta razão, utilize o seu WhatsApp pessoal para fins pessoais e o WhatsApp Business para fins de trabalho.

- ❖ Linguagem excessivamente informal e ortografia incorreta: Como foi dito, o WhatsApp da equipe não é o WhatsApp pessoal. É uma ferramenta de trabalho e, por isso, deve ser profissional. Isso não significa que se deve utilizar linguagem rebuscada e cheia de jargões, sem que o paciente entenda. Mas também não significa que se deva comunicar de forma desleixada, com erros ortográficos, por exemplo. Isso pode transmitir um descuido ou mesmo uma falta de conhecimento que pode, aos olhos dos pacientes mais críticos, diminuir a percepção da capacidade técnica de quem os atende.

- ❖ Atendimento infinito: Muitas vezes a suposta informalidade deste meio de comunicação abre espaço para que alguns pacientes entrem em contato fora do horário de funcionamento da clínica. Não somente, os mesmos esperam ser respondidos, sendo, inclusive motivo de reclamação. Isso somente ressalta o ponto apresentado anteriormente de não utilizar seu número pessoal para realizar atendimentos, pois isso abrirá espaço para ser incomodado em momentos particulares. Dessa forma, recomendamos sempre utilizar uma mensagem de ausência, explicando que assim que estiver em horário comercial o paciente será atendido. Outra sugestão é que o Smartphone permaneça na unidade antes e após o horário de funcionamento, de forma que nenhum profissional leve “trabalho” para casa.

5. Avaliação do uso do WhatsApp

Um recurso disponibilizado pelo app é a estatística de fluxo de mensagem. Por meio dele, você pode observar as métricas importantes sobre suas ações, verificando sempre a quantidade de respostas dadas, quais delas foram entregues e quais foram lidas pelos contatos. Também é possível fazer uma análise mais eficiente sobre suas estratégias de comunicação, mantendo as ações acertadas e aprimorando suas escolhas.

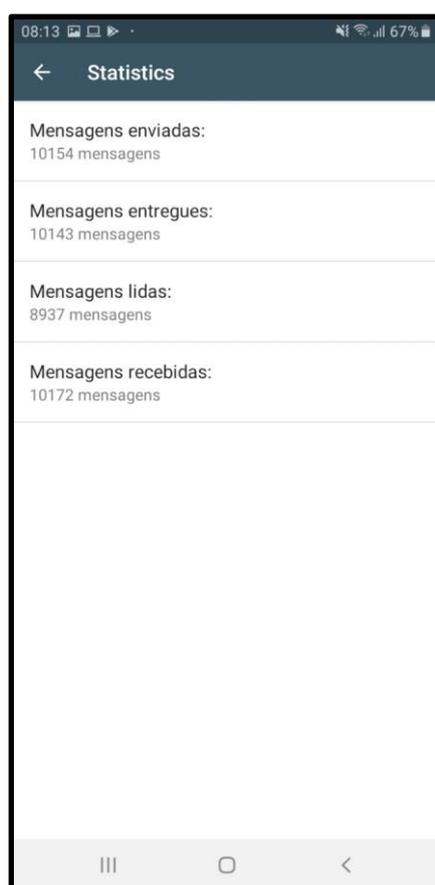


Imagem 29: Exemplo real de Estatísticas de Conversas

(Fonte: <https://igoreiza.home.blog/2019/12/01/o-uso-do-whatsapp-na-aps/>)

Essa constatação de uso é o que pretende avaliar a Acreditação em Saúde. Como se lê no item 2 dos Padrões Específicos ESF do INSTRUMENTO PARA AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DAS EQUIPES DA APS, o uso rotineiro do Smartphone é obrigatório.



SISTEMA DE ACREDITAÇÃO EM SAÚDE

Nível 1 – Obrigatório

2. **Padrão de qualidade:** A equipe de agentes comunitários de saúde/técnicos de enfermagem vinculados à ESF e/ou técnicos administrativos oferecem contato e informações por **smartphone** (aplicativo e voz) próprio da equipe, rotineiramente em todos os dias e horários de funcionamento da Unidade.

Resposta:

() cumpre

Elementos avaliáveis:

- Os usuários conseguem obter informações por **smartphone** (aplicativo e voz) próprio da equipe em todos os horários de funcionamento da Unidade.

() não cumpre

Observações:

Imagem 30: Sistema de Acreditação em Saúde Florianópolis