



COMUNICAÇÃO ORAL COORDENADA

Pesquisa

Uso do e-mail na comunicação entre uma equipe de saúde e usuários

Paulo Poli Neto¹; Gabriel Hahn Monteiro Lufchitz²; Joao Paulo Garibaldi²; André Fernandes²

¹ Centro de Saúde Ingleses. paulopoli@dohms.com.br;

² Hospital Universitário da Universidade Federal de Santa Catarina (HU/UFSC). gabriel.ingleses@gmail.com; jpgaribaldi@gmail.com; andresfssa@hotmail.com

Introdução: O desenvolvimento de novas tecnologias e o uso da internet para a comunicação entre médicos e pacientes, através de consultas indiretas, facilita o acesso e a longitudinalidade, resultando em satisfação do usuário.

Objetivo: analisar e divulgar a comunicação via e-mail entre uma equipe de saúde e seus usuários, no Centro de Saúde de Ingleses/Florianópolis, entre os meses de julho de 2010 e novembro de 2011.

Métodos: De uma amostra aleatória de 20% de dias do estudo, foram analisados os e-mails quanto a gênero, idade, sujeito envolvido, tempo de espera, números de palavras por mensagem. O programa Microsoft Excel 2007 foi usado para análise estatística.

Resultados: 2223 mensagens trocadas entre a equipe de saúde e seus usuários, incluindo um médico de família, um médico residente e uma enfermeira, com uma média de 4,32 mensagens por usuário. Da amostra aleatória, 119 mensagens foram analisadas, incluindo 74 usuários diferentes, a maioria feminina (87,4%) com idade média de 37,3 anos. As mensagens diziam respeito a 132 usuários diferentes, com uma média de 1,3 assuntos e 45,6 palavras por mensagem. Os tipos de assuntos mais freqüentes foram marcação de consultas (58%) e informações sobre saúde (19%). Tempo de espera máximo foi de 24 horas para 77% das mensagens. As respostas da equipe ocorrem dentro da carga horária de trabalho em 90% das vezes, usando uma média de 29,6 palavras por e-mail.

Conclusão: a comunicação por e-mail tem mostrado-se uma conveniente ferramenta de acesso, com crescente aumento do volume de mensagens e de usuários utilizadores, com baixo custo e acesso rápido.

Palavras-chave: Comunicação. Acesso. E-mail.