

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE CIÊNCIAS DA SAÚDE DE PORTO ALEGRE
GESTÃO EM SAÚDE**

Francieli Baptista da Silveira

**TELESSAÚDE NA ATENÇÃO À SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE SEU
PAPEL COMO FERRAMENTA DE APOIO CLÍNICO E DE GESTÃO**

Porto Alegre

2025

Francieli Baptista da Silveira

**TELESSAÚDE NA ATENÇÃO À SAÚDE: REVISÃO INTEGRATIVA SOBRE SEU
PAPEL COMO FERRAMENTA DE APOIO CLÍNICO E DE GESTÃO**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de Gestão em Saúde da Fundação Universidade Federal de Ciências da Saúde de Porto Alegre, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Gestão em Saúde.

Orientação: Carolina Sturm Trindade.
Coorientação: Andrea Wander Bonamigo.

Porto Alegre

2025

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a minha orientadora Carolina Trindade que confiou em mim e me deu todo suporte necessário durante todo o trabalho.

A minha coorientadora Andrea Bonamigo, por me passar tranquilidade.

A minha mãezinha, que me motivava todos os dias com mensagens de amor e confiança.

Ao meu namorado, Charles que foi companheiro de noites em claro, medos e insegurança.

A minha família que acreditou em mim.

A minha colega de trabalho Viviana, que escutou todos os dias sobre meu nervosismo e me fez acreditar que eu conseguiria.

RESUMO

As Unidades de Saúde de Atenção Primária à Saúde (APS) frequentemente enfrentam alta demanda e escassez de profissionais especializados. Nesse contexto, a telessaúde emerge como uma estratégia relevante de apoio clínico, possibilitando o acesso remoto e seguro a especialistas. Este estudo teve como objetivo analisar, por meio de uma revisão integrativa da literatura, as contribuições da teleconsulta para a qualificação da atenção à saúde, especialmente quanto à resolutividade dos casos, à melhoria do acesso e à satisfação dos usuários. Foram incluídos 46 estudos publicados entre 2019 e 2025, nacionais e internacionais, que avaliaram o impacto das teleconsultorias na Atenção Primária à Saúde. Os achados indicam que a telessaúde ampliou o acesso, reduziu deslocamentos e tempos de espera, favoreceu a continuidade do cuidado e fortaleceu a comunicação entre equipes multiprofissionais. Entre os desafios identificados, destacam-se a infraestrutura tecnológica insuficiente, a necessidade de capacitação das equipes e as dificuldades de comunicação não verbal.

Palavras-Chave: Telessaúde, Teleconsultorias, Gestão em Saúde, Atenção Primária à Saúde.

ABSTRACT

Primary Health Care units often face high demand and a shortage of specialized health professionals. In this context, telehealth emerges as a relevant strategy for clinical support, enabling safe and remote access to specialists. This study aimed to analyze, through an integrative literature review, the contributions of teleconsultation to the qualification of health care, particularly regarding case resolution, improved access, and user satisfaction. A total of 46 national and international studies published between 2019 and 2025 were included, assessing the impact of teleconsultations in Primary Health Care. The findings indicate that telehealth expanded access to care, reduced travel and waiting times, promoted continuity of care, and strengthened communication among multidisciplinary teams. Among the identified challenges, insufficient technological infrastructure, the need for team training, and difficulties related to non-verbal communication stand out.

Keywords: Telehealth; Teleconsultations; Health Management; Primary Health Care.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Fluxograma Prisma que apresenta o processo de busca e seleção dos artigos 12

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	11
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	12
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	13
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	14
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	15
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	16
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)	17
Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (conclusão)	18
Quadro 2 - Categorias temáticas e estudos relacionados (continua)	22
Quadro 2 - Categorias temáticas e estudos relacionados (conclusão)	23

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	8
2. METODOLOGIA.....	9
3. RESULTADOS.....	12
4. DISCUSSÃO.....	21
4.1. BENEFÍCIOS.....	21
4.2. DESAFIOS.....	22
4.3. MODALIDADES DE TELECONSULTA E SEGUIMENTO.....	23
4.4. MODALIDADES DE TELESSAÚDE.....	24
4.5. IMPACTO NA ORGANIZAÇÃO E FLUXOS ASSISTENCIAIS.....	25
4.6. PAPEL DA TELESSAÚDE NA GESTÃO DO CUIDADO.....	25
4.7. REFLEXÕES SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES DA TELESSAÚDE NA ATENÇÃO À SAÚDE.....	25
5. CONCLUSÃO.....	27
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	29

1. INTRODUÇÃO

A telessaúde tem se consolidado como uma importante estratégia para ampliar o acesso e qualificar o cuidado no Sistema Único de Saúde (SUS), especialmente no âmbito da Atenção Primária à Saúde (APS). O avanço das tecnologias de informação e comunicação possibilitou novas formas de prestação de serviços e de apoio clínico à distância, conectando profissionais e usuários em diferentes níveis de atenção. Esse movimento foi impulsionado, no Brasil, pela instituição do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes, por meio da Portaria nº 2.546/2011 do Ministério da Saúde, que estabeleceu diretrizes para a utilização de ferramentas digitais voltadas à integração e à qualificação da atenção à saúde (BRASIL, 2011).

Durante a pandemia de COVID-19, a telessaúde ganhou ainda mais relevância com a aprovação da Lei nº 13.989/2020, que regulamentou, em caráter emergencial, o uso da telemedicina no território nacional (BRASIL, 2020). Essa medida permitiu a continuidade do cuidado e o acompanhamento de pacientes em diferentes contextos, além de estimular novas formas de organização dos serviços de saúde e de comunicação entre equipes multiprofissionais.

Diversos estudos destacam que a telessaúde passou a representar não apenas uma alternativa emergencial, mas também uma ferramenta estratégica para reorganizar fluxos assistenciais, otimizar recursos e favorecer a integração entre equipes e serviços (CAETANO et al., 2020; MARCOLINO et al., 2014). A utilização de tecnologias digitais ampliou o alcance das ações de saúde, reduzindo barreiras geográficas e facilitando a comunicação entre profissionais e pacientes, principalmente em regiões remotas, onde há escassez de especialistas e limitações de deslocamento.

Contudo, apesar dos avanços observados, persistem desafios relacionados à infraestrutura tecnológica, à capacitação das equipes e à sustentabilidade das ações de telessaúde no longo prazo. Ainda é necessário fortalecer políticas públicas que assegurem conectividade, financiamento adequado e integração das soluções digitais aos sistemas locais de informação em saúde, de modo a garantir a continuidade e a efetividade dessas práticas.

Apesar do crescimento das experiências e publicações sobre telessaúde, ainda são limitadas as revisões integrativas que abordam de forma sistemática as contribuições das mesmas para o apoio clínico e a gestão dos serviços, especialmente na APS. Nesse contexto, compreender de que forma essas práticas têm contribuído para o fortalecimento da Atenção

Primária à Saúde torna-se essencial para orientar políticas públicas e práticas de gestão que promovam equidade e eficiência nos serviços.

A análise das evidências disponíveis permite identificar tanto os benefícios quanto às limitações dessa estratégia, além de apontar caminhos para sua consolidação no SUS.

Dessa forma, este estudo teve como objetivo analisar, por meio de uma revisão integrativa da literatura, as contribuições da telessaúde para o apoio clínico e a gestão da atenção à saúde com ênfase na atuação dos profissionais da Atenção Primária à Saúde.

2. METODOLOGIA

Trata-se de uma revisão integrativa da literatura. Conforme Mendes, Silveira e Galvão (2008, p. 758), “este método tem a finalidade de reunir e sistematizar resultados de pesquisas sobre um delimitado tema ou questão de maneira sistemática e ordenada, contribuindo para o aprofundamento do conhecimento do tema investigado”. As etapas operacionais contemplaram: (i) identificação do tema e formulação da pergunta de pesquisa; (ii) definição de critérios de inclusão e exclusão; (iii) busca, seleção e categorização dos estudos; (iv) extração e análise dos dados; (v) interpretação dos resultados; e (vi) síntese do conhecimento.

A questão norteadora desta revisão foi: *“De que maneira as teleconsultas contribuem para o apoio clínico e para a gestão da atenção à saúde, no âmbito da Atenção Primária à Saúde?”* Mais especificamente, buscou-se identificar os principais benefícios da telessaúde na prática clínica de profissionais de saúde; levantar os desafios enfrentados por profissionais e usuários no uso dessas ferramentas no Sistema Único de Saúde (SUS); e analisar seu impacto na organização, na resolutividade e no fluxo assistencial dos serviços, discutindo ainda o papel das teleconsultas como instrumento de apoio à tomada de decisão clínica e à gestão do cuidado na Atenção Básica.

Empregaram-se descritores controlados dos Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) — *Telessaúde, Teleconsulta, Telemedicina, Atenção Primária à Saúde, Gestão em Saúde, Pessoal de Saúde, Serviços de Saúde* — e seus correspondentes em língua inglesa no Medical Subject Headings (MeSH) — “Telehealth”, “Telemedicine”, “Teleconsultation”, “Primary Health Care”, “Health Personnel”, “Health Management”, “Health Services”. As expressões de busca foram construídas combinando descritores e sinônimos com os operadores booleanos AND (intersecção entre conceitos) e OR (equivalência/sinônimos), conforme recomendação metodológica (PEREIRA; GALVÃO, 2014). Os resultados foram exportados para uma planilha do Excel para organização e rastreabilidade do processo.

A coleta de dados ocorreu entre junho e outubro de 2025, nas bases MEDLINE (via PubMed®), Scientific Electronic Library Online (SciELO), Scopus e Google Scholar.

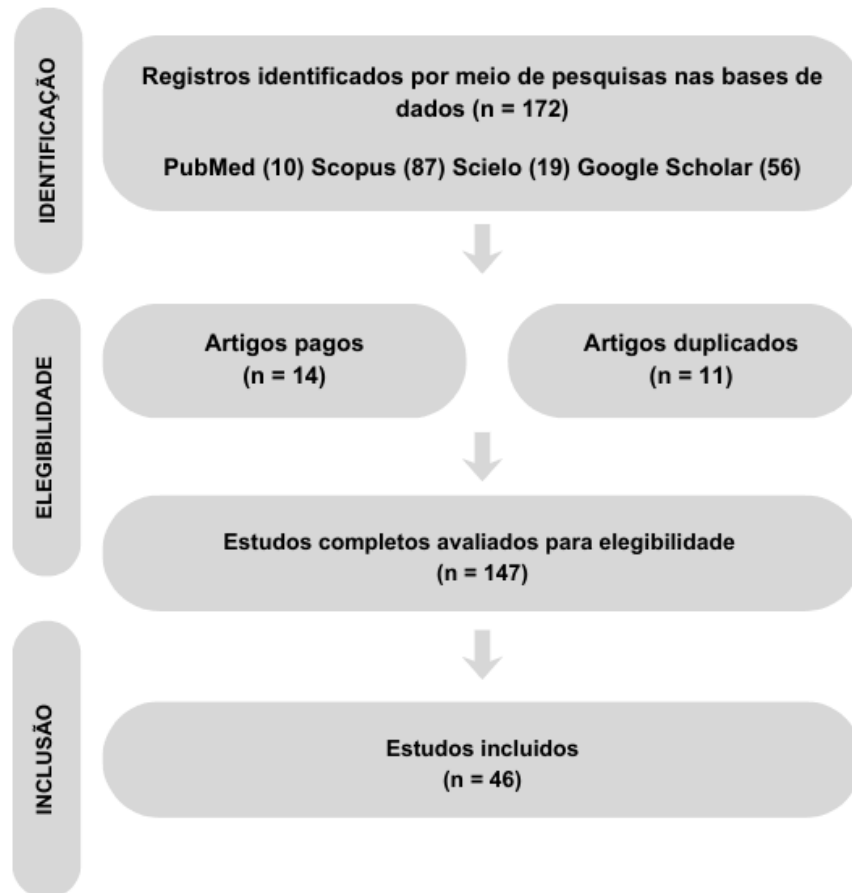
Incluíram-se artigos originais publicados entre 2019 e 2025, em português, inglês ou espanhol, que respondessem à pergunta norteadora. O recorte temporal (2019–2025) considerou a intensificação do uso da telessaúde durante a pandemia de COVID-19 e os avanços regulatórios e de prática das teleconsultorias no SUS, especialmente na Atenção Primária à Saúde.

Após a remoção dos artigos duplicados, procedeu-se à triagem dos registros por título, resumo e palavras-chave, sendo excluídos aqueles manifestamente não aderentes ao tema proposto. Em seguida, realizou-se a leitura na íntegra dos textos potencialmente elegíveis, aplicando-se os critérios de inclusão e exclusão previamente definidos. Foram excluídos os estudos de revisão, os trabalhos sem acesso ao texto completo e os artigos que não abordavam diretamente a temática da teleconsultoria na Atenção Primária à Saúde.

A extração dos dados foi realizada por meio de um instrumento padronizado, elaborado a partir dos objetivos específicos do estudo, o que possibilitou a categorização temática e a análise comparativa dos achados. As categorias contemplaram: referência completa; delineamento do estudo; população e contexto; objetivo; modelo de teleconsulta; benefícios; desafios e limitações; impactos organizacionais; uso na tomada de decisão; desfechos e conclusões. Para garantir a rastreabilidade das informações, os dados foram registrados em ficha específica contendo elementos bibliográficos, contextuais e analíticos, como ano, autores, periódicos, título, palavras-chave, objetivo, métodos, tipo de estudo, local da pesquisa e país de publicação.

Os dados foram organizados em matrizes e submetidos à síntese integrativa (descritiva e temática), com comparação entre estudos e identificação de convergências, divergências, lacunas e implicações para a prática e a gestão na Atenção Primária à Saúde. O fluxo de identificação, triagem, elegibilidade e inclusão dos estudos encontra-se sintetizado na Figura 1.

Figura 1 - Fluxograma Prisma que apresenta o processo de busca e seleção dos artigos



Fonte: Autora.

3. RESULTADOS

Nesta revisão, foram analisados 46 estudos publicados entre 2019 e 2025, conforme apresentado no Quadro 1. Esse quadro reúne a identificação dos estudos selecionados, bem como seus objetivos e metodologias.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
1	(ALAM <i>et al.</i> , 2019).	Analisar o serviço Aponjon, avaliando seu acesso, aceitabilidade, usabilidade, benefícios e desafios como serviço de consulta por telefone celular	Análise de chamadas registradas de setembro a novembro de 2015 para identificar o número de assinantes únicos, o perfil e a localização dos usuários, além da finalidade das ligações. Paralelamente, realizou-se um subestudo qualitativo com oito mulheres e oito homens casados que utilizaram o serviço no período, buscando compreender suas experiências. Também foram entrevistados 11 médicos responsáveis pelo atendimento telefônico aos assinantes.
2	(BUVIK <i>et al.</i> , 2019)	Avaliar o custo-benefício de um serviço de videoconferência ortopédica entre um hospital universitário e um centro médico localizado em área remota do norte da Noruega.	Avaliação econômica conduzida a partir de um ensaio clínico randomizado controlado, com participação de 389 pacientes e 559 consultas.
3	(SANMARTIN-UCHA <i>et al.</i> , 2019)	Descrever as fases de implementação, (ampliação) e integração de um modelo de consulta farmacêutica no prontuário eletrônico, visando coordenar a transição do cuidado dos pacientes.	Estudo descritivo e retrospectivo, realizado em uma área de saúde com 500 mil habitantes ao longo de três anos. Desenvolveu-se uma plataforma de comunicação para continuidade do cuidado entre farmacêuticos hospitalares e da atenção primária, voltada à resolução de problemas relacionados a medicamentos. O programa evoluiu até incorporar o formato de teleconsulta aos sistemas corporativos, com análise de variáveis quantitativas (número, motivos e resoluções das teleconsultas).

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
4	(ABI <i>et al.</i> , 2019)	Explorar os padrões de uso e as experiências dos pacientes ao usar um sistema de triagem online.	Foram analisados dados de 5.447 pacientes para descrever características, padrões de uso e motivos de acesso à plataforma. Comentários em texto livre (n = 569) sobre a experiência dos usuários foram submetidos à análise qualitativa.
5	(CHUDNER; DRACH-ZAHA VY; KARKABI, 2019)	Quantificar as preferências de pacientes, médicos da atenção primária e formuladores de políticas em Israel quanto ao uso de consultas por vídeo em comparação às consultas presenciais em situações não urgentes.	Realizaram-se experimentos de escolha discreta (12 tarefas, 2 alternativas e 4 atributos por grupo), analisados por meio de modelo logit de efeitos aleatórios.
6	(TÖNNIES <i>et al.</i> , 2019)	Investigar a viabilidade da implementação de consultas por vídeo com especialistas em saúde mental em unidades de atenção primária para pacientes com depressão e/ou ansiedade.	Ensaio clínico randomizado de viabilidade com 50 pacientes distribuídos em dois grupos: tratamento usual (médico generalista) ou até cinco consultas por vídeo com especialista em saúde mental. Avaliaram-se aceitação, aspectos técnicos e logísticos, coleta de dados e parâmetros clínicos.
7	(SCHUBERT <i>et al.</i> , 2019)	Avaliar e comparar a satisfação de pacientes e profissionais, bem como suas percepções sobre o acesso ao atendimento, no uso da telepsiquiatria em regiões rurais.	Estudo observacional com consultas telepsiquiátricas oferecidas por um centro acadêmico urbano a clínicas de atenção primária rurais. Aplicaram-se questionários a pacientes (n = 110) e provedores (n = 10).
8	(LIDDY <i>et al.</i> , 2019)	Avaliar a implementação de um serviço de <i>eConsult</i> em uma nova jurisdição, a fim de verificar a possibilidade de generalização do modelo.	Realizou-se análise multimétodo, combinando pesquisa qualitativa (três grupos focais) e quantitativa, baseada em dados de uso coletados automaticamente pelo serviço e em respostas a questionários aplicados entre 1º de fevereiro e 15 de junho de 2017.
9	(TAMARA TANTARTO; DADANG KUSNADI E HADYANA SUKANDAR 2020)	Analisar a associação entre a qualidade dos serviços — incluindo tangibilidade, confiabilidade, responsividade, garantia e empatia — e a satisfação dos pacientes usuários de aplicativo de telemedicina, em comparação com serviços de saúde presenciais.	Dados primários de 100 entrevistados que receberam atendimento por telemedicina ou presencialmente em 2019 foram analisados por meio de análise de caminho e teste de Wilcoxon.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
10	(CORDEN, E <i>et al.</i> , 2020)	Avaliar a viabilidade da triagem e do manejo remoto de pacientes dermatológicos durante o período de lockdown da COVID-19 no Reino Unido.	Registro prospectivo de interações realizadas por telefone ou videoconferência.
11	(LÓPEZ SEGUÍ <i>et al.</i> , 2020)	Investigar a viabilidade da consultoria móvel como estratégia de fortalecimento dos sistemas de saúde, especialmente em comunidades com poucos recursos, durante e após a pandemia de COVID-19.	Estudo exploratório de abordagem mista, envolvendo revisão de literatura, análise secundária de dados domiciliares, entrevistas e workshops com profissionais de saúde, comunidade, especialistas e autoridades, além de revisão de políticas públicas e documentos oficiais.
12	(MARTIN <i>et al.</i> , 2021)	Relatar as circunstâncias, percepções e pontos de vista dos profissionais de saúde da Atenção Primária em relação aos sistemas de telecomunicações e telemedicina, bem como determinar seu grau de satisfação.	Estudo descritivo, observacional e transversal com profissionais da atenção primária, utilizando questionário auto preenchível sobre variáveis sociodemográficas, características do trabalho, percepções sobre tecnologia da informação, sistemas de informação, acessibilidade online, segurança do paciente e satisfação com o desenvolvimento de TI.
13	(CATAPAN <i>et al.</i> , 2021)	Comparar estrutura e processo de trabalho na Atenção Básica para implantação da teleconsulta médica em municípios de diferentes regiões e portes populacionais (mil habitantes: <25; 25-100; >100).	Estudo transversal com análise descritiva e bivariada de dados de 2017-2018, avaliando a disponibilidade de equipamentos com internet (computador, câmera, microfone e caixa de som) e o processo de trabalho das equipes quanto ao uso do Telessaúde, da central de regulação e dos fluxos de comunicação.
14	(SCHRODER <i>et al.</i> , 2021)	Analisar teleconsultas durante missões com risco de vida no serviço médico de emergência (EMS) e avaliar se elas melhoram o atendimento ao paciente.	Estudo observacional retrospectivo de teleconsultas (tele-EMS) realizadas entre janeiro de 2015 e dezembro de 2018, analisando sinais vitais, doses de medicamentos, diagnósticos médicos no local e qualidade da documentação das missões.
15	(EKATERINA <i>et al.</i> , 2021)	Compreender as perspectivas de prestadores de atenção primária e especialistas sobre como as e-consultas afetam a comunicação e os relacionamentos clínicos.	Entrevistas semiestruturadas realizadas em seis locais da rede VISN 1, analisadas por meio de análise temática.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
16	(NAZANIN <i>et al.</i> , 2021)	Avaliar a satisfação dos pacientes com o uso do serviço de teleconsulta por voz e mensagens de texto com armazenamento e encaminhamento para fornecer cuidados primários de saúde aos pacientes durante a pandemia de COVID-19.	Estudo transversal realizado no Irã entre 1º de outubro e 1º de dezembro de 2020, por meio de questionário aplicado a pacientes usuários do serviço.
17	(SOLANS <i>et al.</i> , 2021)	Analisar o perfil dos cidadãos que utilizam a ferramenta eConsult e os motivos da sua utilização, bem como compreender os elementos que caracterizam a sua decisão de utilização, distinguindo entre aqueles que a utilizavam anteriormente e aqueles que a utilizam desde o início da pandemia da COVID-19.	Estudo descritivo e observacional baseado em dados administrativos, tendo como ponto de corte a declaração do estado de emergência na Espanha (12/03/2020), diferenciando usuários que enviaram mensagens daqueles que apenas as receberam.
18	(PATEL <i>et al.</i> , 2021)	Investigar o impacto da pandemia no uso de consultas remotas e na prescrição de medicamentos psiquiátricos.	Análise de prontuários eletrônicos identificados pela ferramenta <i>Clinical Record Interactive Search</i> , com comparação de dados pré e pós-pandemia. Utilizaram-se regressão linear e visualização por suavização de gráficos de dispersão.
19	(MURPHY <i>et al.</i> , 2021)	Investigar a rápida implementação da consultoria remota e explorar o impacto durante os meses iniciais da pandemia de COVID-19	Estudo de métodos mistos em 21 clínicas gerais, com análise quantitativa observacional longitudinal (2019 vs. 2020) e entrevistas qualitativas longitudinais (87 entrevistas em quatro rodadas).
20	(KARP <i>et al.</i> , 2021)	Explorar as perspectivas de PCPs rurais sobre o cuidado de idosos com depressão, dor e risco de suicídio e identificar preferências quanto ao trabalho com consultores psiquiátricos.	Estudo qualitativo com entrevistas semiestruturadas, analisadas por abordagem temática de melhores práticas com codificação dupla.
21	(ZACARIAS <i>et al.</i> , 2021)	Comparar o custo organizacional do gerenciamento de pacientes dermatológicos recém-encaminhados dentro de um sistema de triagem de TD versus um modelo de atendimento dermatológico convencional no Zuckerberg San Francisco General Hospital and Trauma Center (doravante denominado ZSFG) na Califórnia.	Análise retrospectiva de minimização de custos com modelos de árvore de decisão aplicados a dados de 2.098 pacientes.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
22	(VALENZUELA <i>et al.</i> , 2022)	Avaliar a demanda e a resolução de problemas de um serviço telefônico de orientação clínica durante a pandemia de COVID-19.	Estudo descritivo retrospectivo baseado na análise dos registros de chamadas de um call center de orientação sobre COVID-19 entre maio e agosto de 2020.
23	(AGARWAL <i>et al.</i> , 2022)	Observar a viabilidade do uso da teleodontologia para exame oral, consulta e educação, além de avaliar a satisfação dos participantes quanto ao uso da teleodontologia para check-up odontológico de rotina.	Estudo observacional com 150 crianças de 6 a 10 anos, em que cerca de 30 profissionais da atenção primária foram treinados para realizar exames bucais com câmera intraoral. Utilizaram-se questionários elaborados para avaliar conhecimento, conscientização, atitude e aceitação da teleodontologia.
24	(SCHUTZ <i>et al.</i> , 2022)	Avaliar as experiências de pacientes e médicos com a migração para meios remotos de consulta com seus profissionais de saúde durante a pandemia de SARS-CoV-2.	Pesquisa qualitativa com 26 profissionais de saúde (médicos, enfermeiros e outros) e 48 pacientes entrevistados, analisados por meio de abordagem temática.
25	(MENDOZA <i>et al.</i> , 2022)	Criar e avaliar um programa remoto de aconselhamento e orientação médica (via videochamadas) para garantir a continuidade do cuidado durante a pandemia de COVID-19, atendendo doenças crônicas, degenerativas, saúde mental e monitoramento terapêutico.	Estudo descritivo, transversal e observacional realizado entre 13 de abril de 2020 e 19 de abril de 2021 com beneficiários dos serviços de saúde da Petróleos Mexicanos (PEMEX). Mensagens de texto foram usadas para direcionar pacientes a médicos que coordenavam videochamadas com o serviço de enfermagem para aconselhamento e atendimento remoto.
26	(LI <i>et al.</i> , 2022)	Capturar o espectro de experiências de médicos generalistas utilizando ferramentas de atendimento virtual durante os meses iniciais da pandemia, a fim de compreender melhor os benefícios e desafios percebidos e explorar quais mudanças são necessárias para que eles alcancem seu potencial máximo.	Questionário aplicado a médicos generalistas de 20 países entre junho e setembro de 2020.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
27	(SANG <i>et al.</i>)	Investigar os efeitos dos serviços de telessaúde baseados em vídeo usando um aplicativo móvel de registro de saúde pessoal (PHR) para trabalhadores vulneráveis com fatores de risco metabólicos.	Estudo observacional prospectivo de 16 semanas, com 117 participantes e 27 profissionais de saúde. Realizaram-se consultas presenciais nas semanas 1, 8 e 16, uso contínuo do aplicativo PHR, telemonitoramento e teleconsultas por vídeo. Incluiu análises quantitativas (ANOVA de medidas repetidas, teste de Scheffé e teste t pareado) e entrevistas qualitativas com profissionais de saúde.
28	(GRATA-BORKOWSKA <i>et al.</i> , 2022)	Compreender as atitudes e percepções de profissionais de saúde (HCPS) sobre teleconsultas durante a pandemia da COVID-19.	Estudo quantitativo com questionário estruturado aplicado a 780 profissionais de saúde poloneses, abordando preferências, atitudes e opiniões sobre teleconsulta.
29	(SULMAN <i>et al.</i> , 2022)	Explorar as experiências de pacientes obstétricas com a telemedicina durante a COVID-19 e avaliar sua intenção para uso futuro.	Pesquisa telefônica com 132 pacientes obstétricas que utilizaram telemedicina no Shifa International Hospital, analisada por estatística descritiva, teste t e regressão logística binária.
30	(OCHIENG <i>et al.</i> , 2022)	Explorar as experiências de médicos de família e funcionários de casas de repouso com o uso de consultas por vídeo aumentadas (AVC) como mecanismo para exames remotos de idosos em casas de repouso.	Entrevistas telefônicas semiestruturadas, analisadas por meio de análise de estrutura.
31	(MATHEW <i>et al.</i> , 2023)	Explorar as perspectivas dos profissionais de saúde sobre os elementos fundamentais para o uso eficaz da telessaúde com pacientes residentes em áreas remotas da Austrália.	Entrevistas e grupos focais com 248 profissionais de saúde de 20 comunidades remotas, analisados por abordagem indutiva e análise temática.
32	(ALZHRANI <i>et al.</i> , 2023)	Medir a aceitabilidade da telemedicina entre pacientes de centros de atenção primária usando o Questionário de Aceitabilidade de Tecnologia do Usuário de Serviço (SOTAQUE)	Estudo transversal com questionário validado aplicado por entrevistas telefônicas a pacientes que realizaram teleconsulta no último mês. Incluiu análise descritiva e comparativa das subescalas do SOTAQUE.

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (continua)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
33	(POGORZELSKA, KAROLINA; MARCIONOWICZ, LUDMILA; CHLABICZ, SLAWOMIR, 2023)	Investigar as experiências de médicos de atenção primária no uso da telemedicina durante a pandemia de COVID-19, identificando benefícios, desafios e perspectivas futuras para a prática.	Pesquisa qualitativa baseada em entrevistas semiestruturadas.
34	(CELUPPI <i>et al.</i> , 2023)	Compreender os problemas éticos vivenciados por enfermeiros da atenção primária à saúde no uso da teleconsulta de enfermagem a pessoas que vivem com o vírus da imunodeficiência humana na pandemia do coronavírus.	Pesquisa qualitativa ancorada na Teoria Fundamentada nos Dados Construtivista, realizada entre julho e setembro de 2020 com 17 participantes.
35	(ZHONGKE <i>et al.</i> , 2023)	Avaliar a satisfação e a efetividade do serviço prestado por médicos de hospitais primários conectados ao Centro Nacional de Telemedicina da China durante a pandemia de COVID-19, além de identificar oportunidades de aprimoramento do serviço.	Questionário online elaborado para avaliar impacto e satisfação com os serviços de teleconsulta. Em 98 hospitais, gerentes de teleconsulta convidaram aleatoriamente médicos participantes a respondê-lo.
36	(PRICE-HAYWOOD <i>et al.</i> , 2023)	Examinar a experiência de pacientes e profissionais de atenção primária com intervenções de saúde digital e fornecer recomendações para facilitar o uso entre populações socialmente desfavorecidas.	Estudo qualitativo com entrevistas semiestruturadas realizadas entre maio e julho de 2021, analisadas por esquema de codificação temática baseado em modelos de aceitação de tecnologia.
37	(CHELA, ANDRÉS IGNACIO; REBELLÓN-MARTINEZ, ISABELA, 2024)	Avaliar a efetividade da consulta virtual em cirurgias de cabeça e pescoço durante a pandemia de COVID 19.	Estudo transversal com análise retrospectiva de pacientes atendidos por consulta virtual ao longo de 18 meses. Realizaram-se análises descritivas e bivariadas por regressão logística binária, incluindo diagnóstico, resolutividade, necessidade de consulta presencial, plataforma e dificuldades relatadas.
38	(KUHN <i>et al.</i> , 2024)	Identificar as potencialidades e fragilidades envolvidas na aplicabilidade da teleconsulta de enfermagem à pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde durante a pandemia	Estudo qualitativo, exploratório-descritivo, realizado entre março e abril de 2022.
39	(PADILHA <i>et al.</i> , 2024)	Analisar e comparar os custos das consultas remotas e presenciais para pacientes com diabetes tipo 2, sob a perspectiva do SUS e do paciente.	Dados de 246 consultas, remotas e presenciais, realizadas entre 2021 e 2023 no contexto de um ensaio clínico randomizado sobre o impacto da teleconsulta em Joinville (SC).

Quadro 1 – identificação dos artigos incluídos na revisão (conclusão)

ID	REFERÊNCIA	OBJETIVO	METODOLOGIA
40	(NORBERG <i>et al.</i> , 2024)	Explorar como as consultas remotas impactam as práticas de médicos generalistas (GP) e como os GPs percebem as implicações dessa adoção para o sistema principal de saúde.	Foram realizados cinco grupos focais com 18 médicos generalistas das quatro regiões de saúde da Noruega em 2022, analisados por meio da abordagem temática de Braun e Clarke.
41	(KOLLMANN <i>et al.</i> , 2024)	Explorar como pacientes e profissionais de clínica geral em bairros de baixa renda vivenciaram o aumento do atendimento remoto durante a COVID-19.	Entrevistas com 78 pacientes, 18 médicos generalistas, 7 enfermeiros e 6 profissionais de saúde mental, conduzidas por telefone e presencialmente na língua nativa dos participantes.
42	(WINDER <i>et al.</i> , 2024)	Investigar como as clínicas gerais na Inglaterra apoiam os pacientes no uso de serviços online (facilitação digital) e explorar a experiência dos pacientes com esse suporte.	Pesquisa multimétodo com questionários aplicados a clínicas gerais e pacientes, coletando dados sobre facilitação digital, envolvimento da equipe e percepção dos pacientes. Utilizou-se regressão logística ajustada para idade, etnia e língua materna.
43	(ALHOUMON, FARA K. <i>et al.</i> , 2025)	Determinar o uso de aplicativos de e-saúde por profissionais de saúde e avaliar seu conhecimento, percepções e práticas em relação a esses serviços	Estudo transversal conduzido entre julho e setembro de 2024, com aplicação de questionário online autoaplicável. A amostragem foi por conveniência, complementada por bola de neve, totalizando 218 participantes. O instrumento foi pré-testado e aplicado em inglês.
44	(KRISTIENSEN <i>et al.</i> , 2025)	Explorar como as consultas remotas impactam as práticas de médicos generalistas (GP) e como os GPs percebem as implicações dessa adoção para o sistema principal de saúde.	Foram realizados o estudo com 5 grupos focais com o total de 18 médicos generalistas das 4 regiões de saúde da Noruega em 2022. O material foi submetido à análise temática de Braun e Clarke.
45	(RUANO <i>et al.</i> , 2025)	Descrever a criação e implementação de um serviço de consulta remota para clínicos em Moçambique, destacando melhores práticas e lições aprendidas no contexto do Programa Nacional de Telessaúde.	Análise descritiva de dados de rotina da Linha Verde, serviço telefônico nacional de Moçambique, entre 2013 e 2019. O serviço recebeu chamadas de unidades de saúde de todo o país, envolvendo médicos, auxiliares clínicos e enfermeiros.
46	(SCUFFEL, JAMES; DYRBABA, STEVO, 2025)	Caracterizar os padrões de prestação de cuidados primários em clínicas gerais inglesas, identificando modelos distintos de atendimento (rotina vs. mesmo dia).	Estudo transversal baseado em dados de 56 milhões de consultas realizadas entre agosto e outubro de 2023 em 3.480 clínicas gerais do NHS na Inglaterra. Foram derivadas 12 medidas relacionadas à modalidade de consulta, tempo de espera, tipo de clínico e uso de triagem.

Fonte: Autora

A amostra evidencia a consolidação e a expansão das práticas de telessaúde no período pós-pandêmico, marcada por uma ampla predominância de publicações internacionais (43 estudos; 91,5%). Esse cenário reforça o interesse global na teleconsulta como ferramenta de apoio clínico e de gestão, ao mesmo tempo em que destaca a ainda limitada, porém crescente, produção científica nacional sobre o tema. Apenas quatro estudos brasileiros (8,5%) foram identificados, contemplando investigações vinculadas ao Sistema Único de Saúde (SUS), à Atenção Primária à Saúde e às práticas de enfermagem.

Quanto ao período de publicação, observou-se aumento progressivo das produções a partir de 2019, com pico em 2021 (10 estudos) — ano subsequente ao auge da pandemia de COVID-19 — seguido por 2022 (9 estudos), 2019 (8 estudos), 2023 (6 estudos), 2024 (6 estudos), 2020 (3 estudos) e 2025 (4 estudos). Essa distribuição evidencia a manutenção do interesse e a continuidade das investigações sobre o tema ao longo dos anos.

Em relação às palavras-chave, destacaram-se “consulta remota” (28 ocorrências), “telemedicina” (21), “COVID-19” (10) e “Atenção Primária à Saúde” (10), seguidas por termos como “teleconsulta”, “telessaúde”, “atenção primária”, “clínica geral” e “triagem”. Essa recorrência reforça o foco dos estudos em práticas de teleassistência e na reorganização dos fluxos assistenciais durante e após a pandemia.

No que se refere ao delineamento metodológico, prevaleceram os estudos observacionais, descritivos e qualitativos, voltados à análise das experiências de profissionais e usuários e à avaliação da resolutividade das teleconsultorias. Também foram identificadas pesquisas transversais com questionários e levantamentos institucionais, além de estudos de caso e relatos de experiência sobre a implantação de serviços de teleconsultoria em unidades básicas de saúde e hospitais de referência. Em menor número, apareceram ensaios quase experimentais e estudos prospectivos, voltados à avaliação de impacto e ao monitoramento de indicadores clínicos. De modo geral, os estudos encontrados refletem um campo de investigação ainda em consolidação, caracterizado por abordagens variadas e pela predominância de investigações com foco descritivo.

Quanto às modalidades de teleconsulta, predominou o uso de consultas síncronas por vídeo ou ligação telefônica, descritas como teleconsulta por videochamada, vide consulta ou teleconsulta síncrona. Também foram relatadas experiências híbridas, que combinaram atendimentos por vídeo e telefone, sobretudo na Atenção Primária à Saúde, com o objetivo de garantir acesso, continuidade do cuidado e suporte à tomada de decisão clínica.

Os resultados indicam que as teleconsultas se consolidaram como ferramentas de apoio clínico e de gestão na Atenção Primária à Saúde, principalmente após a pandemia. A predominância de estudos brasileiros e de abordagem qualitativa reflete o esforço das equipes em adaptar o cuidado e incorporar tecnologias digitais no SUS. No conjunto, os trabalhos apontam benefícios como ampliação do acesso, redução de deslocamentos e melhora na comunicação entre profissionais, embora persistam desafios relacionados à infraestrutura tecnológica, capacitação profissional e sustentabilidade das ações.

Durante o período pandêmico, observou-se crescimento expressivo das publicações, impulsionado pela necessidade de reorganizar os atendimentos clínicos e manter a continuidade do cuidado. O ano de 2021, considerado o pós-pandêmico imediato, representou o pico de produções científicas, refletindo o esforço da comunidade em analisar e consolidar experiências com o uso da telessaúde na Atenção Primária.

De forma geral, os achados reforçam o papel estratégico da telessaúde como instrumento de qualificação do cuidado, ampliação do alcance da Atenção Primária e otimização da gestão dos serviços de saúde, especialmente em contextos de restrição presencial.

4. DISCUSSÃO

A análise dos estudos possibilitou a identificação de cinco categorias temáticas a saber: benefícios, desafios, modalidades de telessaúde, impacto na organização e nos fluxos assistenciais e papel da telessaúde na gestão do cuidado, relacionados à utilização das teleconsultorias na Atenção Primária à Saúde. Essas categorias refletem dimensões complementares do processo de incorporação da telessaúde, articulando aspectos clínicos, organizacionais, tecnológicos e gerenciais.

4.1. BENEFÍCIOS

A partir da revisão, foi possível mapear diferentes benefícios relacionados à telessaúde. Esses resultados recorrentes foram agrupados em cinco categorias centrais:

- a) **Ampliação do acesso:** diversos estudos destacam a redução de barreiras geográficas em áreas remotas, possibilitando consultas médicas, de enfermagem e farmacêuticas sem deslocamento;

- b) **Apoio à decisão clínica:** uso de teleconsultas síncronas e assíncronas para discussão de casos entre especialistas e generalistas, fortalecendo a resolutividade da Atenção Primária;
- c) **Cuidado continuado:** acompanhamento de pacientes com doenças crônicas (ex.: saúde mental, diabetes, hipertensão) com ganhos em adesão terapêutica;
- d) **Satisfação de pacientes e profissionais:** muitos os estudos indicam altos níveis de satisfação, associados à praticidade, economia de tempo e manutenção do vínculo e da continuidade do cuidado;
- e) **Inovação organizacional e fortalecimento da gestão:** vinculada à modernização dos processos de trabalho, aprimoramento do monitoramento de dados e fortalecimento da governança nos serviços de saúde.

4.2. DESAFIOS

Paralelamente aos benefícios, a literatura também aponta desafios significativos para a implementação e o uso da teleconsulta. Tais desafios foram sistematizados em cinco categorias, que sintetizam os aspectos que ainda limitam a consolidação da telessaúde nos contextos estudados. São eles:

- a) **Infraestrutura tecnológica e conectividade:** Limitações de acesso à internet, equipamentos inadequados e instabilidade das plataformas digitais;
- b) **Capacitação e adesão profissional:** dificuldade de uso das tecnologias, resistência inicial e necessidade de treinamento contínuo das equipes;
- c) **Comunicação clínica e vínculo:** Dificuldades associadas à redução de elementos não verbais da interação e à necessidade de estratégias que mantenham o acolhimento no ambiente virtual;
- d) **Segurança, ética e confidencialidade dos dados:** Riscos de exposição de informações sensíveis e desafios na adequação às normas legais de proteção de dados;
- e) **Sustentabilidade e integração sistêmica:** Ausência de financiamento permanente, à fragmentação de iniciativas e à falta de integração entre plataformas e sistemas do SUS.

As categorias de benefícios e desafios demonstram tanto o avanço da telessaúde na qualificação da Atenção Primária quanto os limites estruturais e formativos ainda existentes em sua operacionalização. O Quadro 2 reúne os estudos analisados segundo esses dois eixos.

Quadro 2 - Categorias temáticas e estudos relacionados (continua)

CATEGORIA DE BENEFÍCIOS	ESTUDOS RELACIONADOS
1. Ampliação do acesso e equidade territorial – Redução de barreiras geográficas e tempo de deslocamento; atendimento em áreas remotas.	1,10, 17,22,28,32,42
2. Continuidade e coordenação do cuidado, apoio interprofissional e integração entre níveis assistenciais.	3,4,6,8,12,15,19,25,31,38,44
3. Satisfação e experiência positiva do usuário/profissional, boa aceitação, adesão e percepção de utilidade.	5,9,16,24,34,39
4. Eficiência e custo-benefício, redução de custos, otimização de tempo e recursos.	2,14,21,27,30,36,41
5. Apoio à decisão clínica e qualificação do cuidado, melhoria da resolutividade e da segurança clínica.	7,12,26,35,43,46
6. Inovação organizacional e fortalecimento da gestão, melhoria dos fluxos assistenciais, monitoramento e uso de dados.	11,13,18,20,23,29,33,37,40
1. Infraestrutura tecnológica e conectividade, instabilidade, limitação de equipamentos e acesso desigual.	1,6,10,13,16,22,26,29,35,39,42,45
2. Capacitação e adesão profissional, dificuldade no uso de plataformas e resistência inicial.	5,19,23,37,41,46

Quadro 2 - Categorias temáticas e estudos relacionados (conclusão)

CATEGORIA DE DESAFIOS	ESTUDOS RELACIONADOS
3. Comunicação clínica e vínculo, limitações na linguagem não verbal e no acolhimento remoto.	4,7,14,15,20,24,31,34,38,43
4. Segurança, ética e confidencialidade dos dados, riscos no registro e transmissão de informações.	9,28
5. Sustentabilidade e integração sistêmica, falta de financiamento, protocolos e integração com o SUS.	2,3,8,11,17,18,21,25,27,30,32,33,36,40,44

Fonte: Autora.

4.3. MODALIDADES DE TELECONSULTA E SEGUIMENTO

Os estudos analisados evidenciaram ampla diversidade nas modalidades de teleconsulta, englobando formatos síncronos (videochamada e ligações telefônicas) quanto assíncronos (mensagens de texto, formulário online e sistema de e-consult). As múltiplas abordagens refletem a adaptabilidade das práticas assistenciais às necessidades locais, aos

recursos tecnológicos disponíveis e ao perfil dos usuários dos serviços de saúde. Durante a pandemia do COVID-19 a modalidade de vídeo consulta foi a mais utilizada pois era a forma mais próxima do contato presencial, permitindo a observação dos aspectos clínicos relevantes.

Em relação ao seguimento assistencial, a literatura analisada mostrou que a telessaúde favoreceu a continuidade do cuidado e a integração entre níveis assistenciais primário, secundário e terciário, reduzindo encaminhamentos desnecessários e otimizando o tempo de resposta entre as equipes. Muitos estudos demonstraram que a adoção da teleconsulta economizou tempo e custo, maior satisfação dos pacientes e proporcionou fortalecimento da comunicação entre equipes multiprofissionais, principalmente em áreas de difícil acesso. Além disso, observou-se que a modalidade contribuiu para o monitoramento longitudinal de condições crônicas, a exemplo do diabetes e da saúde mental, e para a educação permanente das equipes de saúde, por meio da troca de informações clínicas entre generalistas e especialistas.

Apesar dos avanços alcançados, os estudos destacam a necessidade de padronizar fluxos e protocolos, promover a capacitação profissional contínua e assegurar infraestrutura tecnológica adequada, a fim de garantir a qualidade e a segurança das consultas remotas. Ainda assim, as evidências apontam para o reconhecimento da teleconsulta como uma ferramenta consolidada de acompanhamento clínico e de gestão da atenção à saúde (MENDOZA *et al.*, 2022).

4.4. MODALIDADES DE TELESSAÚDE

Os artigos incluídos na revisão contemplam diferentes modalidades de telessaúde, demonstrando a diversidade de recursos utilizados nos serviços analisados. As principais modalidades identificadas foram:

- a) **Teleconsulta:** consulta realizada entre o profissional da saúde e paciente;
- b) **Teleconsultoria:** comunicação entre profissionais da saúde para discussão de casos;
- c) **Telemonitoramento:** acompanhamento remoto de parâmetros clínicos, sintomas ou evolução de pacientes, com uso de aplicativos, dispositivos móveis ou sensores;
- d) **Telediagnóstico:** emissão de laudos e diagnósticos à distância, com base em exames enviados digitalmente.

4.5. IMPACTO NA ORGANIZAÇÃO E FLUXOS ASSISTENCIAIS

A literatura revisada aponta efeitos significativos da telessaúde na organização dos serviços e nos fluxos assistenciais. Esses impactos envolvem desde ajustes na estrutura operacional até mudanças na forma como o cuidado é gerido e coordenado, evidenciando a transformação dos processos diante da incorporação das tecnologias digitais. A seguir, apresentam-se os principais impactos identificados:

- a) **Maior resolutividade da APS:** teleconsultas evitam encaminhamentos desnecessários, otimizando a regulação para a média e alta complexidade.
- b) **Redução de filas e tempo de espera:** estudos apontam ganho em eficiência, embora dependente da integração com protocolos locais.
- c) **Integração multiprofissional:** fortalecimento de equipes de APS ao permitir interação com especialistas.
- d) **Impacto misto na carga de trabalho:** alguns profissionais relatam alívio por apoio especializado, outros aumento por tarefas administrativas extras.

4.6. PAPEL DA TELESSAÚDE NA GESTÃO DO CUIDADO

No que se trata de gestão do cuidado se destaca por qualificar processos, apoiar decisões e fortalecer a coordenação entre profissionais e serviços. A seguir, apresentam-se os principais pontos identificados:

- a) **Ferramenta estratégica de apoio à decisão clínica:** uso em diagnósticos complexos, segunda opinião e conduta terapêutica;
- b) **Gestão populacional:** monitoramento de grupos de risco em APS, possibilitando planejamento de ações preventivas;
- c) **Apoio à coordenação do cuidado:** melhora na comunicação entre pontos da rede de atenção, especialmente.

4.7. REFLEXÕES SOBRE AS CONTRIBUIÇÕES DA TELESSAÚDE NA ATENÇÃO À SAÚDE

A análise dos estudos evidenciou a consolidação da telessaúde como uma ferramenta essencial de apoio à Atenção Primária à Saúde (APS), especialmente a partir de 2021. O crescimento dessa prática foi impulsionado pela pandemia de COVID-19 (SARS-CoV-2), que acelerou o uso de serviços digitais e incorporou novas formas de cuidado à rotina assistencial.

De acordo com Harris *et al.* (2021), a consultoria móvel representa uma alternativa viável para ampliar o acesso em contextos de recursos limitados, desde que haja adequação tecnológica e integração efetiva aos sistemas de saúde locais. Esse achado converge com os resultados desta revisão, nos quais a teleconsulta se mostrou um recurso estratégico para garantir o acompanhamento clínico, promover maior resolutividade e reduzir barreiras geográficas e custos associados ao deslocamento.

Os estudos também destacaram a satisfação dos usuários e a ampliação do acesso aos serviços de saúde, evidenciando o potencial da telessaúde para fortalecer a APS. James *et al.* (2021) reforçam que a expansão e a sustentabilidade das consultas por vídeo exigem liderança institucional, sistemas de remuneração adequados, tecnologia acessível e adaptação contínua, fatores que reforçam a importância de uma gestão estratégica para consolidar essas práticas nos serviços de saúde.

Todavia, as limitações relatadas nos estudos confirmam que a consolidação da teleconsulta ainda demanda aprimoramentos estruturais e metodológicos. James *et al.* (2021) observaram que, apesar da aceitação e segurança das videoconsultas em determinados contextos, os autores apontam a falta de evidências sólidas sobre os processos de expansão e sustentabilidade da telessaúde nos sistemas de saúde. Isso dialoga com o que foi identificado nesta revisão, na qual predominaram estudos observacionais e descritivos, revelando que as pesquisas sobre teleconsulta ainda se encontram em fase de consolidação e apresentam diversidade nos métodos utilizados.

Além das fragilidades estruturais e metodológicas, persistem barreiras tecnológicas que comprometem a ampliação da telessaúde. Entre elas, destacam-se falhas na infraestrutura digital, ausência de capacitação adequada das equipes e dificuldades relacionadas à comunicação não verbal, especialmente em atendimentos de saúde mental. Essas questões, além de dificultarem a efetividade das teleconsultas, revelam desigualdades no acesso digital que podem reproduzir as mesmas barreiras observadas na assistência presencial.

Apesar desses desafios, os achados desta revisão reafirmam o potencial da teleconsulta como ferramenta de apoio clínico e de gestão, reforçando a necessidade de políticas públicas voltadas à infraestrutura tecnológica, à formação profissional e à avaliação contínua dos resultados obtidos.

Dessa forma, os achados desta revisão reforçam o papel da teleconsulta como ferramenta estratégica de apoio clínico e de gestão, ao mesmo tempo em que evidenciam a necessidade de aprimoramento contínuo dos processos tecnológicos, organizacionais e formativos.

A partir dessa perspectiva, torna-se possível discutir com maior profundidade os Benefícios da Telessaúde na Prática Clínica, modalidades de telessaúde, desafios identificados, Impacto na Organização e Fluxos Assistenciais e Papel da Telessaúde na Gestão do Cuidado.

5. CONCLUSÃO

A análise do estudo permitiu identificar que a telessaúde, principalmente as teleconsultorias, tem se mostrado uma ferramenta essencial de apoio clínico e gestão na Atenção Primária à Saúde. Os estudos analisados evidenciam que essa estratégia foi decisiva durante a pandemia de COVID-19, ao garantir a continuidade do cuidado e possibilitar o acompanhamento remoto de pacientes em um cenário de restrições presenciais. Entretanto, mais do que uma resposta emergencial, a telessaúde consolidou-se como um recurso permanente e estratégico para ampliar o acesso, favorecer a comunicação entre profissionais e fortalecer a resolutividade dos serviços de saúde.

A análise também demonstrou que as teleconsultorias contribuíram para qualificar a tomada de decisão clínica, reduzir encaminhamentos desnecessários e otimizar o uso dos recursos disponíveis, fortalecendo a integração entre diferentes níveis de atenção. Esses achados confirmam o papel da telessaúde como elemento de apoio não apenas assistencial, mas também gerencial, promovendo maior eficiência organizacional e suporte à gestão do cuidado. A desigualdade no acesso digital e a ausência de políticas públicas consolidadas ainda representam barreiras para a plena integração da telessaúde no cotidiano dos serviços.

Dessa forma, conclui-se que a telessaúde desempenha papel fundamental no fortalecimento da Atenção Primária à Saúde, contribuindo tanto para a resolutividade clínica quanto para o aprimoramento da gestão. Para garantir sua sustentabilidade no cotidiano da assistência à saúde, é indispensável o investimento contínuo em políticas públicas que promovam infraestrutura adequada, conectividade universal e formação permanente dos profissionais, assegurando que a telessaúde se mantenha como uma prática estruturante do cuidado no Sistema Único de Saúde.

Este estudo contribui especialmente para o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 3 - Saúde e Bem-Estar, ao evidenciar como a telessaúde amplia o acesso, qualifica o apoio clínico e fortalece a gestão na Atenção Primária. De forma complementar, relaciona-se também ao ODS 9 - Indústria, Inovação e Infraestrutura, por promover inovação tecnológica nos serviços de saúde, e ao ODS 10 - Redução das Desigualdades, por favorecer maior equidade no acesso à assistência.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AGARWAL, Nidhi; JABIN, Zohra; WAIKHOM, Nandita. **Assessing Videoconferencing as a Method of Remote Consultation in Pediatric Dentistry**. International Journal of Clinical Pediatric Dentistry 2022. Disponível em: <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC9973114/>. Acesso em: 03 nov 2025.

ALAM, Mafruha; BANWELL, Cathy; OLSEN, Anna; LOKUGE, Kamalini. **Patients' and Doctors Perceptions of a Mobile Phone-Based Consultation Service for Maternal, Neonatal, and Infant Health Care in Bangladesh: A Mixed-Methods Study**. JMIR Publications v. 7, n. 4, e11842, 22 Apr. 2019. Disponível em: <https://mhealth.jmir.org/2019/4/e11842> Acesso em: 3 nov. 2025.

ALHOUMON, Fara K. **The use of modern e-health services including telemedicine and telepharmacy for remote patient care in Saudi Arabia**. Journal of Family and Community Medicine, 2025. Disponível em http://https://journals.lww.com/jfcm/fulltext/2025/01000/the_use_of_modern_e_health_services_including.7.aspx. Acesso em: 2 nov. 2025.

ALZHRANI, Saif A.; KHOUJA, JUMANA H.; GHAMDI, Saad A.; ALOTAIBI, Motead; BARQAWI, Amina; ALGHAMDI, Abdul Majeed A.; FAYRAC, Amer. **Telemedicine Acceptability Among Patients of Primary Health Care Clinics in the Western Region, Saudi Arabia**. Cureus Journal of Medical Science, 2023. Disponível em: https://assets.cureus.com/uploads/original_article/pdf/164375/20230623-28161-1oau7eb.pdf. Acesso em: 3 nov. 2025

ANDERSON, Ekaterina; VIMALANANDA, Varsha G.; ORLANDER, Jay D.; CUTRONA, Sarah L.; STRYMISH, Judith L.; BOKHOUR, Bárbara G.; RINNE, Seppo T. **Implications of Electronic Consultations for Clinician Communication and Relationships: A Qualitative Study**. Medical Care 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85107911511>. Acesso em: 3 nov. 2025

BUVIK, Astrid; BERGMO, Trine S.; BUGGE, Einar; SNAABREKKE, Arvid; WILSGAARD, Tom; OSLEN, Jan Abel. **Cost-Effectiveness of Telemedicine in Remote Orthopedic Consultations: Randomized Controlled Trial**. Journal Of Medical Internet Research, 2019. Disponível em: <https://www.jmir.org/2019/2/e11330/>. Acesso em: 3 nov. 2025

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 2.546/GM/MS, de 27 de outubro de 2011. **Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes**. Brasília, 2011. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.html. Acesso em: 03 nov 2025.

BRASIL. Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. **Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2)**. Diário Oficial da União, 16 abr. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/Lei/L13989.htm. Acesso em: 03 nov 2025.

CAETANO, R. S. A. et al. **Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro.** Cadernos de Saúde Pública, v. 36, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csp/a/swM7NVTrnYRw98Rz3drwpJf/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 03 nov. 2025.

CATAPAN, Soraia de Camargo; WILLEMANN, Maria Cristina Antunes; CALVO, Maria Cristina Marino. **Estrutura e processo de trabalho para implantação da teleconsulta médica no Sistema Único de Saúde do Brasil, um estudo transversal com dados de 2017 e 2018.** Epidemiol. Serv. Saúde, Brasília, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/ress/a/QWSs8qc7Dr4gzfKLSGFLBhv/?lang=pt>. Acesso em: Acesso em: 3 nov. 2025

CELUPPI, Ianka Cristina; MEIRELLES, Betina Hörner Schlindwein; SCHNEIDER, Dulcinéia Ghizoni; PIRES, Denise Elvira Pires de. **Problemas éticos nas tele consultas de enfermagem para pessoas vivendo com HIV durante a pandemia de COVID-19.** Revista Brasileira de Enfermagem, 2023. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/reben/a/dV9c5HYRjCvRPdj65nVF4vx/?lang=en>. Acesso em: 03 nov 2025.

CHELA, Andrés Ignacio; REBELLÓN-MARTINEZ, Isabela. **Evaluación de la experiencia de telemedicina en consulta de Cirugía de cabeza y cuello en un centro de referencia en Manizales.** Revista Colombiana de Cirugía, 2024. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2011-75822024000300386&lang=en. Acesso em: 03 nov 2025.

CHUDNER, Irit; DRACH-ZAHAVY, Anat; KARKABI, Khaled. **Choosing Video Instead of In-Clinic Consultations in Primary Care in Israel: Discrete Choice Experiment Among Key Stakeholders—Patients, Primary Care Physicians, and Policy Makers** Value in Health, 2019. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85067211260?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.

CORDEN, E.; ROGERS, A.K.; WOO, Wa; SIMMONDS, R.; MITCHELL, C.D. **A targeted response to the COVID-19 pandemic: analysing effectiveness of remote consultations for triage and management of routine dermatology referrals.** Clinical and Experimental Dermatology, 2020. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85085709587?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.

ECCLES, Abi; HOPPER, Michael; TURK, Amadea; ATHERTON, Helen. **Patient use of an online triage platform: a mixed-methods retrospective exploration in UK primary care.** British Journal Of General Prattice, 2019. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30910874>. Acesso em: 03 nov 2025.

GRATA-BORKOWSKA, Urszula; SOBIESKI, Mateusz; DROBNIK, Jarosław; FABICH, Ewa; BUJNOWSKA-FEDAK, Maria Magdalena. **Perception and Attitude toward Teleconsultations among Different Healthcare Professionals in the Era of the COVID-19 Pandemic.** International Journal of Environmental Research and Public Health, 2022.

Disponível em:

<https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85138348644>.
Acesso em: 03 nov 2025.

HARRIS, Mark A. et al. Experiences of telehealth during the COVID-19 pandemic: a mixed-methods study. *Digital Health*, v. 7, p. 20552076211033425, 2021.

Disponível em <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20552076211033425>. Acesso em: 03 nov 2025.

JANNATI, Nazanin; NAKHAEI, Nouzar; YAZDI-FEYZABADI, Vahid; TJONDRONEGORO, Dian. **A cross-sectional online survey on patients' satisfaction using store-and-forward voice and text messaging teleconsultation service during the COVID-19 pandemic.** *International Journal of Medical Informatics*, 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85105294439>. Acesso em: 03 nov 2025.

JAMES, Natalie; TAYLOR, Aisha; ROSS, Jamie; GREEN, Kathryn. **Adoption of video consultations in general practice during the COVID-19 pandemic: a mixed-methods study.** *Journal of Medical Internet Research*, v. 23, n. 1, e23775, 2021. Disponível em: <https://www.jmir.org/2021/1/e23775/>. Acesso em: 03 nov 2025.

KARP, Jordan F.; HAMM, Megane; CAMERON, Flordeabril; LIGHTFOOT, Michael; MAHER, Robert; KINCMAN, Joelle; REYNOLDS, Charles. **Improving Effective Mental Health Consultation for Rural Older Adults Living With Depression and Pain: Learning From the Experiences of Rural Primary Care Physicians.** *Primary Care Companion for CNS Disorders*, 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85106613976>. Acesso em: 03 nov 2025.

KOLLMANN, Jelna; SANA, Shakib; MAGNÉE, Tessa; BOER, Sarah; MERKELBACH, Inge; KOCKEN, Paul L.; DENKTAS, Semiha. **Patients' and professionals' experiences with remote care during COVID-19: A qualitative study in general practices in low-income neighborhoods.** *Primary Health Care Research and Development*, 2024. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85195008138>. Acesso em: 03 nov 2025.

KRISTIANSEN, Eli; ATHERTON, Helen; AUSTAD, Bjarne; BERGAMO, Trine Strand; NORBERG, Borge Lonnebakke; SALISBURY, Chris; ZANABONI, Paolo. **Patients' Use of e-Consultations as an Alternative to Other General Practitioner Services: Cross-Sectional Survey Study.** *JMIR Publications*, 2025. Disponível em: <https://www.jmir.org/2025/1/e55158/>. Acesso em: 03 nov 2025.

KUHN, Cinara Grein; COSTA, Maria Fernanda Baeta Neves Alonso da; GIRONDI, Juliana Balbinot Reis; RODRIGUES, Mayara Marta; LOCKS, Melissa Orlandi Honório; CARVALHO, Anderson Abreu. **Teleconsulta de enfermagem à pessoa idosa na Atenção Primária à Saúde durante a pandemia por COVID-19.** *Revista Brasileira de Geriatria e Gerontologia*, 2024. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbagg/a/S3GH7hTH4YS7z3GgrrHMJLt/?lang=pt>. Acesso em: 03 nov

2025.

LI, Edmond; Tsopra, Rosy; JIMÉNEZ, Gerônimo; SERAFINI, Alice; GUSSO, Gustavo; LINGNER, Heidrun; FERNÁNDEZ, Maria José; IRVING, Gred; PETEK, Davorina; HOFFMAN, Robert; LAZIC, Vanja; MEMARIAN, Ensieh; KOSKELA, Tuomas; NEVES, Ana Luisa. **General practitioners' perceptions of using virtual primary care during the COVID-19 pandemic: An international cross-sectional survey study**. Plos Digital Health, 2022. Disponível em: <https://journals.plos.org/digitalhealth/article?id=10.1371/journal.pdig.0000029>. Acesso em: 03 nov 2025.

LIDDY, Clare; MOROZ, Isabella; MIHAN, Ariana; KEELY, Erin. **Assessment of the generalizability of an e consult service through implementation in a new health region**. Journal of the American Board of Family Medicine, 2019. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85062642602?origin=resultslist>. Acesso em: 03 nov 2025.

MARTIN, Laura Carbajo; ALVAREZ Martin; PENA, Maria Pilar Asier; CAMPO, Rafael Rotaache del; PEREZ, Jorge Navarro; MARTINEZ, Ignacio Parraga. **Descripción de la implantación y grado de desarrollo de tecnología de comunicación e informática de los equipos de Atención Primaria en los servicios autonómicos de salud en España**. Revista Clínica de Medicina de Familia, 2021. Disponível em: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2021000200006&lang=en. Acesso em: 03 nov 2025.

MARCOLINO, M. S. et al. **Teleconsultorias no apoio à atenção primária à saúde em municípios remotos no estado de Minas Gerais, Brasil**. Revista Panamericana de Salud Pública, v. 35, n. 5/6, p. 345–352, 2014. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/2014.v35n5-6/345-352> . Acesso em: 03 nov. 2025.

MATHEW, Supriya; FITTS, Michell S.; LIDDLE, Zandaia; BOURKE, Lisa; CAMPBELL, Narelle; MURAKAMI-GOLD, Lorna; RUSSELL, Débora; HUMPHREYS, John S.; MULHOLLAND, Eduardo; ZHAO, Yuejun; JONE, Michael P.; BOFFA, João; RAMJAN, Mark; TANGEY, Annie; SCHULTZ, Rosalie; WAKERMAN, John. **Telehealth in remote Australia: a supplementary tool or an alternative model of care replacing face-to-face consultations?**. BMC Health Services Research, 2023. Disponível em: <https://link.springer.com/article/10.1186/s12913-023-09265-2>. Acesso em: 03 nov 2023.

MENDES, K. D. S.; SILVEIRA, R. C. de C. P.; GALVÃO, C. M. **Revisão integrativa: método de pesquisa para a incorporação de evidências na saúde e na enfermagem**. v. 17, n. 4, p. 758–764, 2008. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/tce/a/XzFkq6tjWs4wHNqNjKJLkXQ/>. Acesso em: 27 nov. 2025.

MENDOZA, Rodolfo Lehmann; MORENO, Gabriela Yanet Cortés; ARREDONDO, Hilario Ascesión Martínez; JEANET, Anaya Aguilar Cynthia; ROSALES, Pedro Armando Chaidez; MUNDO, Ilicia González; NAVA, Armando Mejía; HEALD, Adrian H.; RUIZ, Miguel Jesús Torres; RIVEIRA, Miguel Félix Mata. **Remote Healthcare Program in Mexico in the Context of the COVID-19 Pandemic**. KAMJE Synapse, 2022. Disponível em: <https://synapse.koreamed.org/articles/1162131>>. Acesso em: 03 nov 2025.

MURPHY, Mairead; SCOTT, Lauren J.; SALISBURY, Chris; TURNER, André; SCOTT, Ana; DENHOLM, Rachel; LEWIS, Rhys; IYER, Geeta; MACLEOD, João; HORWOOD, Jeremy. **Implementation of remote consulting in UK primary care following the COVID-19 pandemic: A mixed-methods longitudinal study.** British Journal of General Practice, 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85102394103>. Acesso em: 03 nov 2025.

NORBERG, Borge Lønnebakke; AUSTAD, Bjarne; KRISTIANSEN, Eli; ZANABONI, Paolo; GETZ, Linn Okkenhaug. **The Impact and Wider Implications of Remote Consultations for General Practice in Norway: Qualitative Study Among Norwegian Contract General Practitioners.** JMIR Publications, 2024. Disponível em: <https://formative.jmir.org/2024/1/e63068/>. Acesso em: 03 nov 2025.

PADILHA, Frederica Valle de Queiroz; RODRIGUES, Daniela Laranja Gomes; BELBER, Gisele Silvestre; MAEYAMA, Marcos Aurélio; SPINEL, Ligia; PINHO, Ana Paula Neves Marques; VITTI, Alessandra; OTERO, Mariana Selbach; POMPERMAIER, Greta Barriquel; DAMAS, Tanise Balvedi; JUNIOR, Hailton Oliveira. **Análise dos custos da teleconsulta para tratamento do diabetes mellitus no SUS.** Revista de Saúde Pública, 2024. Disponível em: <https://www.scielosp.org/article/rsp/2024.v58/15/>. Acesso em: 03 nov 2025

PARQUE, Hyun Sang; JEONG, Sungmoon; CHUNG, Ho-young; HYUN, Younh Ho; BANG, Seong Hwan; KIM, Hwa Sun. **Use of video-based telehealth services using a mobile app for workers in underserved areas during the COVID-19 pandemic: A prospective observational study.** International Journal of Medical Informatics, 2022. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85136479916>. Acesso em: 03 nov 2025.

PATEL, Rashmi; IRVING, Jessica; BRINN, Aimee; BROADBENT, Matthew; SHETTY, Hitesh; PRITCHARD, Megan; DOWNS, Johnny; STEWART, Robert; HARLAND, Robert; MCGUIRE, Philip. **Impact of the COVID-19 pandemic on remote mental healthcare and prescribing in psychiatry: An electronic health record study.** BMJ Open, 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85103489681>. Acesso em: 03 nov 2025.

POGORZELSKA, Karolina; MARCIONOWICZ, Ludmila; CHLABICZ, Slawomir. **A Qualitative Study of Primary Care Physicians' Experiences with Telemedicine during the COVID-19 Pandemic in North-Eastern Poland.** International Journal of Environmental Research and Public Health, 2023. Disponível em: <https://www.mdpi.com/1660-4601/20/3/1963>. Acesso em: 03 nov 2025.

PRICE-HAYWOOD, Eboni G; ARNOLD, Connie; HARDEN-BARRIOS, Jewel; DAVIS, Terry. **Stop the Divide: Facilitators and Barriers to Uptake of Digital Health Interventions Among Socially Disadvantaged Populations.** Ochsner Journal, 2023. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85152035537>. Acesso em: 03 nov 2025.

RUANO, Maria; MAIELA, Adelina; KHAPESSE, Margarida; CUMBI, Célia; BENE, Rosa;

UAMIR, Restano; BRANIGAN, Erin; LANE, Jeff; NACARAPA, Edy; VIO, Ferruccio; MUDENDER, Floriano. **Implementação de um serviços nacional de consulta telefônica para clínicos em Moçambique**. Sage Journals, 2025. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/23259582251320394>. Acesso em: 03 nov 2025.

SAMARTÍN-UCHA, Marisol; PIÑEIRO-CORRALES, Guadalupe; **Model of teleconsultation pharmaceutical integrated in the electronic clinical history of the patient**. Farmacia Hospitalaria, 2019. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/30624166/>. Acesso em: 03 nov 2025.

SCHRODER, Hanna; BECKERS, Stefan K.; OGRODZKI, Klaudia; BORGS, Cristina; ZIEMANN, Sebastian; FOLLMANN, Andreas; ROSSAINT, Rolf; FELZEN, Marc. **Tele-EMS physicians improve life-threatening conditions during prehospital emergency missions**. Scientific Reports 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85110916248>. Acesso em: 03 nov 2025.

SCHUBERT, Nicolau; BECKMAN, Paul J; BHATLA, Ravij; KIMBERLY, Corace. **Telepsychiatry and patient-provider concordance**. Canadian Journal of Rural Medicine, 2019. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85068963914?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.

SCUFFEL, James; DYRBABA, Stevo. **Patterns in GP appointment systems: a cluster analysis of 3480 English practices**. British Journal of General Practice, 2025. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/105012835750>. Acesso em: 03 nov 2025.

SCHUTZ Sue; WALTHALL, Helen; MERRIMAN, Clair; NEVE, Joanna Bola de; VAGNER, Raluca; FERNÁNDEZ, Nicola; BARTAM, Emília. **Patient and clinician experiences of remote consultation during the SARS-CoV-2 pandemic: A service evaluation**. Sage Journals, 2022. Disponível em: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/20552076221115022>. Acesso em: 03 nov 2025.

SEGUÍ, Francesc López; WALSH, Sandra; Oscar Solans; MAS, Cristina Adroher; FERRARO, Gabriela; GARCÍA-ALTÉS, Anna; CUYÀS, Francesc García; CARULLA, Luís Salvador; CASTRO, Marta Sagarra; VIDAL-ALABALL, Josep. **Teleconsultation between patients and health care professionals in the catalan primary care service: Message annotation analysis in a retrospective cross-sectional study**. JMIR Publications, 2020. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85091263557?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.

SOLANS, Oscar; VIDAL-ALABALL, Josep; CABO, Pasqual Roig; MORA, Núria; COMA, Ermengol; SIMÓ, Josep Maria Bonet; PÉREZ, Eduardo Herмосilla; SAIGÍ-RUBIÓ, Francesc; DOMÍNGUEZ, Carmen Olmos; PIERA-JIMÉNEZ, Jordi; GONZÁLEZ, Mercè Abizanda; SEGUÍ, F. L. **Characteristics of citizens and their use of teleconsultations in primary care in the catalan public health system before and during the COVID-19 pandemic: Retrospective descriptive cross-sectional study**. JMIR Publications, 2021.

Disponível em:

<https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85105821869>.

Acesso em: 03 nov 2025.

TÖNNIES, Justus; HARTMANN, Mechthild; WENSING, Michel; SZECSENYI, Joaquim; ICKS, Andrea; FRIEDRICH, Hans-Christoph; HAUN, Markus W. **Mental health specialist video consultations for patients with depression or anxiety disorders in primary care: Protocol for a randomised controlled feasibility trial.** BMJ Open 2019. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85071448451?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.

VALENZUELA, Vania; SOTO, Maurício; BETTI, Irina, JARA, Daniel; VALDEBENITO, Costanza; ARENAS, Eduardo; ANGELATS, Alejandra; TELLEZ, Álvadro. **Evaluación de un call center de orientación clínica durante los primeros meses de pandemia COVID-19: capacidad de resolución de los llamados.** Revista médica de Chile, 2022.

Disponível em:

<https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872022000300302&lang=en>. Acesso em: 03 nov 2025.

WINDER, Rachel; CAMPBELL, John L.; ATOR, Nurunnahar; LAMBERT, Jeffrey; COCKCROFT, Emma; THOMAS, Chloe; CLARCK, Christopher E.; BRYCE, Carol; SUSSEX, Jon; ATHERTON, Helen; MARRIOTT, Cristina Abel Gary. **Exploring How Patients Are Supported to Use Online Services in Primary Care in England Through “Digital Facilitation”: Survey Study** Jmir Publications, 2024. Disponível em:

<https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85200911874>.

Acesso em: 03 nov 2025.

ZACARIAS, Adão; MICLAU, Theodore A.; MAURER, Toby; LESLIE, Kieron S.; AMERSON, Erin. **Cost Minimization Analysis of a Teledermatology Triage System in a Managed Care Setting.** JAMA Dermatology | Original Investigation, 2021. Disponível em: <https://www-scopus-com.ez41.periodicos.capes.gov.br/pages/publications/85096654173?origin=resultlist>. Acesso em: 03 nov 2025.