

MARÍLIA DUQUE PEREIRA

# Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde

PROTOCOLOS DE COMUNICAÇÃO  
PARA HOSPITAIS E CLÍNICAS MÉDICAS



# **Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde**

PROTOCOLOS DE COMUNICAÇÃO  
PARA HOSPITAIS E CLÍNICAS MÉDICAS

P436 Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde: protocolos de comunicação para hospitais e clínicas médicas. Marília Duque Pereira. São Paulo: Escola Superior de Propaganda e Marketing, 2019. 148 p..

ISBN: 978-85-99790-38-0 (eBook)

1. Comunicação 2. Saúde 3. Apropriações 4. Tecnologia 5. WhatsApp. I. Pereira, Marília Duque. II. Título.

MARÍLIA DUQUE PEREIRA

---

# Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde

PROTOCOLOS DE COMUNICAÇÃO  
PARA HOSPITAIS E CLÍNICAS MÉDICAS

**ESPM**

Essa material é fruto de pesquisa acadêmica sem fins lucrativos.

WhatsApp não é responsável nem pode atestar a validade ou efetividade de nenhum protocolo reunido nesse material. Os protocolos são registros de usos de terceiros observados no ecossistema de saúde durante essa pesquisa.

WhatsApp é uma marca registrada WhatsApp Inc.

Qualquer marca de terceiro citada nesse material é de propriedade de seus donos legais. Qualquer citação de marca de terceiro tem propósito apenas descritivo e ilustrativo.

# APRESENTAÇÃO

O material que você tem em mãos não é apenas um guia prático que certamente impactará positivamente a comunicação em seu hospital ou clínica. Ele é também fruto da produção científica de um dos melhores Programas de Pós-Graduação em Comunicação do Brasil de uma das melhores instituições de ensino e pesquisa da área. Falo da ESPM, uma instituição que tem como missão a produção de pesquisas de altíssima qualidade e com caráter inovador. Mas o que entendemos por inovação? Inovação, para nós, é o potencial transformador da pesquisa científica e é essa potência que torna essa produção única.

Esse trabalho é fruto de quase dois anos de etnografia e mais de seis anos de pesquisas da autora na ESPM e no Grupo de Pesquisa em Ética, Comunicação e Consumo - GPECC do PPGCOM/ESPM, certificado pelo CNPq - Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico. Além disso, a pesquisadora colabora com o projeto global sobre Smartphones, Saúde e Envelhecimento, sediado na University College London, em uma convergência de temas que responde a uma demanda de conhecimento aplicado em todo o mundo.

É isso que você vê plasmado neste Guia: o conhecimento da comunicação no ecossistema de saúde, a partir das lentes científicas, traduzido em uma entrega aplicada para impactar a realidade. Esse é o grande diferencial do trabalho fruto da pesquisa de Marília Duque Pereira. A autora observou os usos do WhatsApp para saúde que já acontecem em São Paulo e aprendeu com eles e com seus usuários. Valorizando essas práticas, muitas vezes informais, a autora traduz nesses protocolos o que é nossa missão como cientistas sociais: entender a realidade, questioná-la e transformá-la.

***Luiz Peres-Neto***

**Coordenador ESPM Media Lab**

Doutor e mestre em Ciências da Comunicação pela Universidad Autónoma de Barcelona (UAB, Espanha). Professor do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Práticas de Consumo da ESPM (Brasil), onde é coordenador do ESPM MediaLab e líder do GPECC – Grupo de Pesquisa em Ética, Comunicação e Consumo. É professor colaborador na Universitat Oberta de Catalunya (Espanha) e pesquisador associado do Institut de la Comunicació (In-COM) da Universidad Autónoma de Barcelona. Autor de dezenas de artigos e livros científicos, publicou, em 2019, com Clóvis de Barros Filho, “Reputação. Um eu fora do meu alcance”.

## PREFÁCIO

por Daniel Miller

É um prazer poder expressar minha admiração por este relevante trabalho realizado por Marília Duque. Seu mapeamento dos usos do WhatsApp para saúde pode contribuir genuinamente para a melhoria e ampliação dos serviços de saúde no Brasil e no mundo. Duque integra o time de pesquisadores do projeto global ASSA – The Anthropology of Smartphones, Smart Ageing and mHealth (<https://www.ucl.ac.uk/anthropology/assa/>). Durante 16 meses, ela e nove outros pesquisadores observaram como os smartphones eram usados na gestão da saúde e do envelhecimento, com o objetivo de contribuir para o desenvolvimento de iniciativas de mHealth. Mas o que é mHealth? Mobile Health, ou mHealth, consiste basicamente no esforço empregado por profissionais da saúde e de tecnologia para o desenvolvimento de aplicativos que possam impactar a saúde, beneficiando pacientes e otimizando os recursos destinados aos cuidados médicos. É incrível o tamanho desse mercado e o número de empresas que investem nesse tipo de inovação na tentativa de criar aplicativos que visam resolver problemas relativos à saúde.

Nossas evidências, entretanto, mostram que a maioria das pessoas não usam esses tipos de aplicativo. Além dos aplicativos de contagem de passos ou de monitoramento de menstruação, observamos apenas o modesto uso de aplicativos voltados para doenças ou condições muito específicas. Esses aplicativos parecem promissores na fase de prototipagem e teste, mas não são amplamente adotados. As pessoas utilizam esses aplicativos uma ou duas vezes e depois param de usá-los. Com base nessa observação, nós acreditamos que existe uma alternativa muito mais efetiva para esse tipo de intervenção de mHealth e isso descarta o desenvolvimento de novos aplicativos. Nossa proposta é explorar as funcionalidades básicas dos smartphones e os aplicativos mais populares, com ênfase naquilo que as pessoas já usam todos os dias em práticas informais de cuidado e de saúde. Essa alternativa é negligenciada já que não há lucro a ser feito a partir dessas apropriações e muito provavelmente ninguém será considerado um herói ou uma heroína porque a autoria desse tipo de inovação é dos próprios usuários.

O Google, por exemplo, não é uma plataforma de saúde, mas está amplamente consolidado como meio principal para obtenção de informações de saúde. Isso não significa que a prática não traga consequências que devam ser criticadas. Nossas observações mostram como o uso do Google para pesquisas médicas pode ressaltar desigualdades. Nas classes menos instruídas, o volume de informações pode resultar em desinformação ou mesmo em ansiedade, uma vez que as pessoas encontram dificuldade de interpretar qual resultado da busca é confiável ou relevante. Contornar essa desigualdade é um desafio, mas isso não invalida a potência da plataforma quando aplicada à saúde. Outro exemplo de apropriação de funcionalidades do celular para saúde é o caso observado em Uganda. Entre as classes mais baixas, a tecnologia mobile permite que as pessoas façam transferência de dinheiro para seus parentes enfermos, porque a doença é sempre uma crise financeira para os mais desprovidos. Neste sentido, viabilizar essa transferência remota é uma intervenção na saúde por si só.

Recentemente eu publiquei um livro chamado “The Comfort of People”. A obra se baseia no estudo que realizei em uma instituição de pacientes terminais (hospice) na Inglaterra. Trabalhando com pacientes que receberam um diagnóstico de estado terminal e que estão sob cuidados paliativos, eu descobri que existiam duas coisas realmente importantes para eles nesse estágio de suas vidas. Uma era a comunicação com as pessoas que eles amavam. A outra era a comunicação com a própria instituição. Eu observei que muitas pessoas gostariam de ter uma escolha sobre o tipo de Comunicação que prefeririam usar nessa fase da vida e isso incluía plataformas como o Facebook.

Naquela época, o WhatsApp estava se popularizando e eu já encontrava famílias e amigos criando seus grupos de WhatsApp para

dar suporte aos seus entes queridos. Por isso não fico surpreso com as constatações de Duque de que as mesmas práticas se repetem no Brasil. Geralmente, os filhos organizavam um grupo para gerenciar os cuidados com os pais, mantendo os demais informados sobre o quadro de saúde atual, além de distribuírem responsabilidades de acordo com suas necessidades. Ninguém os instruiu a usar o WhatsApp com esse propósito. Eles inventaram sua própria solução para se manterem próximos e ativos. No passado, serviços de saúde investiram muito dinheiro para desenvolver aplicativos e sistemas de Comunicação com pacientes. A sugestão de nosso time de pesquisadores é encontrar maneiras de observar as práticas informais que obtiveram sucesso e compartilhá-las com outros para que elas possam ser utilizadas e atualizadas, uma vez que esse é um processo que se transforma a cada mudança tecnológica. Isso inclui pacientes e familiares, mas também cuidadores e profissionais de saúde.

Esse é o contexto em que o trabalho de Duque se situa. Como etnógrafa, ela passou cerca de um ano e meio observando como as pessoas utilizam o WhatsApp em suas práticas diárias e em práticas formais e informais de saúde. Isso inclui enfermeiras fazendo mediações entre médicos e pacientes, médicos consultando equipes médicas e toda uma rede de cuidados entre pacientes e familiares. É fundamental aprender com essas práticas para poder escalá-las e impactar o maior número de pessoas. É nisso que consiste a genialidade desse material. Duque não é a autora da maior parte dos protocolos apresentados nesse manual. Eles já acontecem na prática. Seu maior trabalho foi sistematizá-los, além de propor melhorias baseadas nas habilidades dos usuários e nos usos possíveis da plataforma para a saúde. Sua contribuição vem da observação de que a inovação aplicável à saúde é mais efetiva quando vem de baixo.

Esse manual traz instruções passo-a-passo de como aplicar esses processos e de como expandi-los, usando toda a potência do WhatsApp como plataforma para intervenções de saúde. O trabalho de Duque é fabuloso porque não se trata de especulações ou possibilidades futuras. Os protocolos reunidos aqui são inspirados em práticas reais que já estão impactando positivamente a saúde no Brasil e especialmente em São Paulo, onde ela fez a observação desses usos. Além de mapeá-los, a autora trouxe ainda contribuições importantes como os protocolos de ética no tratamento de dados dos pacientes via WhatsApp.

Ao invés de desenvolver um novo aplicativo e de tentar convencer as pessoas a adotá-lo, Duque parte de um aplicativo que já existe e que é utilizado por 98% dos brasileiros usuários de smartphones. Duque demonstra de forma simples e acessível como transformar o WhatsApp em uma plataforma para práticas médicas inclusivas, eficientes e prontas para uso.

Daniel Miller é professor do departamento de Antropologia da University College London. É autor/editor de 39 livros incluindo Teoria das Compras: o que orienta as escolhas dos consumidores; Trecos, Troços e Coisas; Como o Mundo Mudou as Mídias Sociais; Social Media in an English Village; Visualising Facebook (co-autoria com J. Sinanan); The Comfort of People; Digital Anthropology (co-edição com H. Horst); The Internet: an Ethnographic Approach (co-autoria com D. Slater) e The Comfort of Things. É coordenador do projeto global ASSA – Anthropology of Smartphones, Smart Ageing and mHealth, financiado pelo European Research Council.

## NOTA DA AUTORA

O Guia de Boas Práticas de WhatsApp para a Saúde é resultado da etnografia de 16 meses realizada por mim em São Paulo. A pesquisa faz parte do meu doutoramento no Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Práticas do Consumo da ESPM São Paulo, além de integrar o projeto global ASSA – Anthropology of Smartphones, Smart Ageing and mHealth, coordenada pela University College London. Durante esse período, participei de atividades voltadas para a terceira idade em um bairro de classe média da cidade e realizei entrevistas em profundidade com questões abordando três eixos principais: smartphones, saúde e envelhecimento. Atuei também como professora em um curso de WhatsApp e como assistente em um curso de smartphone, ambos dirigidos para pessoas acima de 60 anos. Não observei uso expressivo de aplicativos de saúde entre eles, que considero ser o contingente com maiores demandas por cuidados, uma decorrência natural do processo de envelhecimento. Mas encontrei o uso massivo de WhatsApp, sendo este o aplicativo com qual essa população tem mais familiaridade, além de ser o meio mais usado por eles para comunicação com familiares e amigos, resultando em uma rede de solidariedade e suporte.

Em paralelo, observei como o WhatsApp vem sendo usado por médicos, enfermeiras, clínicas e planos de saúde para melhorar a comunicação com pacientes e para otimizar recursos gastos em saúde. Em uma das clínicas que observei, acompanhei as enfermeiras no atendimento mediado pela plataforma. O WhatsApp é usado para agendamento de consultas, para orientações sobre o tratamento e como interface para a interlocução com médicos de família que também usam o aplicativo para consultar equipes médicas ou especialistas envolvidos no caso de cada paciente. Nesta clínica, o paciente sai da consulta com o WhatsApp da enfermeira, que fica responsável pela gestão de seus cuidados. Em um plano de saúde suplementar especializado na terceira idade, o paciente também sai da consulta com o WhatsApp, mas nesse caso o contato é da equipe médica da especialidade. Carlos, de 63 anos, é cliente desse plano e também foi um dos meus entrevistados. Ele relatou, por exemplo, que não precisou agendar uma nova consulta quando percebeu que esqueceu de mencionar uma dor em seus dedos da mão. Ele enviou um WhatsApp para a equipe de reumatologia e eles providenciaram o envio de um novo pedido de exame para ele. Assim, Carlos pôde levar todos os resultados juntos em sua próxima consulta, o que significou uma economia de tempo para ele e de recursos para o plano de saúde.

Em levantamento realizado pela Associação Paulista de Medicina (APM) em 2018, 85% dos médicos se declararam favoráveis ao uso de serviços de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, em suas práticas diárias. Tive a oportunidade de entrevistar alguns desses médicos. Um deles compartilhou o uso pessoal que faz do WhatsApp para se comunicar com a cuidadora da mãe, que o atualiza durante o dia sobre seu estado clínico, sobre suas refeições e sobre suas atividades. As imagens, vídeos e mensagens permitem que ele faça uma avaliação diária da mãe, ajustando sua dieta ou medicação. O outro trabalhava como médico de família em um ambulatório voltado para o atendimento de idosos. Ele decidiu compartilhar seu WhatsApp pessoal com seus pacientes porque considera que ter um canal de comunicação com o médico traz impactos positivos para essa população, principalmente porque faz com que os pacientes se sintam seguros. Ele ressalta que muitos casos puderam ser resolvidos diretamente pela plataforma, dispensando um deslocamento dos idosos até a unidade de saúde.

O WhatsApp também é usado para educação e suporte de pacientes, familiares e cuidadores. A iniciativa observada administra grupos em torno de três interesse: Alzheimer, Diabetes e Menopausa. Neste exemplo, os grupos são mediados e recebem periodicamente a visita de especialistas que respondem, via WhatsApp, dúvidas e perguntas da comunidade. As perguntas e respostas são consolidadas em um e-Book que é compartilhado novamente com o grupo em formato pdf. Além de canal educativo, o WhatsApp se transforma em espaço para empatia, onde pacientes e familiares compartilham suas angústias e desafios diários.

Por último, o WhatsApp também é usado por filhos na administração do cuidado com pais idosos. Nos grupos, são apresentadas as necessidades e demandas diárias, que são divididas entre os parentes. Alguns grupos também incluem cuidadores que atualizam os membros sobre os quadros diários do paciente. O cuidado a distância mediado pelo WhatsApp também beneficia pais idosos que moram sozinhos, viabilizando uma rotina de supervisão e atenção. Bete, por exemplo, tem 66 anos e mora sozinha em São Paulo. Sua única filha mora na Espanha. Elas criaram um procedimento que permite que Bete viva com segurança. Todos os dias, ela tem até as 10 horas da manhã para mandar uma mensagem para a filha, confirmando que passou bem a noite e que está bem. Caso não receba a mensagem, a filha aciona sua rede de amigos para checarem como está sua mãe.

Com base na observação dessas práticas formais e informais de saúde, minha proposta é que o WhatsApp seja o aplicativo com maior potencial para impactar positivamente a saúde no Brasil, beneficiando particularmente a inclusão da população idosa. Porque o aplicativo já é o meio de comunicação mais utilizado por usuários de smartphones, estando presente no cotidiano de 98% desses brasileiros. Apropriar-se do WhatsApp para práticas de saúde é contornar barreiras de aprendizado e de adoção de novos aplicativos de saúde, mas é também reconhecer o valor do uso que as pessoas já fazem dele. Nesse sentido, minha contribuição foi mapear os procedimentos das melhores práticas de saúde com uso de WhatsApp que observei. Esses procedimentos foram sistematizados em protocolos para comunicação rotineira com pacientes, para triagem, para cuidados a distância e para educação. A partir deles, propus também novos procedimentos que visam complementá-los a partir da exploração de todas as funcionalidades disponíveis no WhatsApp.

É fundamental ressaltar esse ponto. Os protocolos aqui reunidos são essencialmente processos para facilitar a comunicação entre pessoas e é surpreendente verificar como a qualidade na comunicação implica uma maior qualidade nas práticas da saúde. Por outro lado, isso significa que minhas contribuições e sugestões devem ser avaliadas e adaptadas da melhor maneira por profissionais capacitados da área da saúde de acordo com suas necessidades e com a legislação vigente, sendo sua aplicação de sua inteira responsabilidade. Porque contempla experiências que são diariamente atualizadas na prática, esse manual é também um trabalho colaborativo e em constante expansão. Neste sentido, as observações e contribuições de seus futuros usuários são bem-vindas para o aprimoramento da proposta de utilizar o WhatsApp para práticas de saúde em hospitais e clínicas médicas (para feedbacks, entre em contato pelo email: [mariliaduque@gmail.com](mailto:mariliaduque@gmail.com)). Por último, vale ressaltar que o WhatsApp é uma marca registrada e que os protocolos disponibilizados aqui são registros de usos da plataforma por terceiros.

Marília Duque é a pesquisadora brasileira do estudo global ASSA – Anthropology of Smartphones, Smart Ageing and mHealth, coordenado pela University College London. É doutoranda do Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Práticas do Consumo da ESPM São Paulo e bolsista CAPES. É mestre pela mesma instituição (PPGCOM-ESPM), com dissertação sobre reputação conectada em rede no Facebook. É co-autora do livro *Éticas em Rede: Políticas de Privacidade e Moralidades Públicas*. É graduada pela ECA-USP em Publicidade e Propaganda.

## POR QUE O WHATSAPP?

O WhatsApp é um dos aplicativos de mensagens mais usado no Brasil e um dos mais usados no mundo. O WhatsApp tem 1,5 bilhão de usuários ativos e cerca de 60 bilhões de mensagens enviadas diariamente pela plataforma. Em 2017, 120 milhões de usuários já eram brasileiros. Em 2018, o aplicativo já era apontado como o mais popular no País, estando na tela principal de 65% dos smartphones brasileiros. Além disso, se tivessem que escolher apenas um aplicativo para instalar em seus smartphones, 48% dos entrevistados escolheriam o WhatsApp.

Seu direcionamento para práticas de saúde tem como principal vantagem tratar-se de uma ferramenta com a qual pacientes, familiares, cuidadores e equipes médicas já estão familiarizados como usuários comuns, nas comunicações cotidianas que mantêm com amigos, contatos e grupos de interesse. Isso significa já vencer barreiras de aprendizado, adesão, engajamento e uso, comuns aos aplicativos de saúde. Entre a população mais velha, mais sensível às necessidades de acompanhamento médico, nossa observação de campo realizada durante 16 meses em São Paulo demonstra que o WhatsApp é também o aplicativo mais usado pela faixa etária, sendo inclusive a porta de entrada para a assimilação do uso de smartphones por idosos.

Além disso, observa-se no Brasil a crescente penetração de smartphones nas classes sociais mais baixas. Resultados da PNAD Contínua 2016 divulgada pelo IBGE apontam que em 69,3% dos domicílios brasileiros há utilização de internet; 97,2% desses domicílios usavam o celular para esse fim, sendo que em 38,6% das residências o celular era o único meio para acesso à internet. O acesso via banda larga móvel foi de 85,1% na região norte, 65,1% na região nordeste, 75,6% na região sul, 80,6% no sudeste e 82,9% no centro-oeste. 94,2% dos usuários acessam a internet para enviar ou receber mensagens de texto, de voz ou imagens por aplicativos diferentes de e-mail. Se consideramos a oferta de planos de dados por parte das operadoras de telefonia celular que incluem o uso de WhatsApp ilimitado (exceto ligações de voz e vídeo – VoIP), isso significa que o WhatsApp tem potencial para mediar iniciativas de saúde abrangentes, inclusivas e de grande impacto social.

### REFERÊNCIAS:

Tech Tudo em fevereiro de 2018. WhatsApp bate 1,5 Bilhão de usuários ativos. <https://www.techtudo.com.br/noticias/2018/02/whatsapp-bate-15-bilhao-de-usuarios-ativos.ghtml>

Pesquisa Mensageria no Brasil realizada pela Mobile Time e Opinion Box em dezembro de 2018 com base de 1.737 brasileiros usuários de smartphones. <https://blog.opinionbox.com/mensageria-no-brasil-setima-edicao/>

Agência de Notícia IBGE em fevereiro de 2018. PNAD Contínua TIC 2016: 94,2% das pessoas que utilizam a internet o fizeram para trocar mensagens. <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/20073-pnad-continua-tic-2016-94-2-das-pessoas-que-utilizaram-a-internet-o-fizeram-para-trocar-mensagens>



### PONTOS POSITIVOS E RELEVANTES

- Aplicativo de mensagem mais usado no Brasil
- Não há necessidade de instalação de um novo aplicativo
- Usuários já são familiarizados com a ferramenta
- Alta adesão na população 60+
- Penetração em diferentes classes sociais
- Recursos visuais e de áudio permitem inclusão de analfabetos
- Grande oferta de pacotes com WhatsApp ilimitado

## COMO USAR ESSE GUIA

O WhatsApp pode ser usado como uma ferramenta de suporte para protocolos de comunicação na área da saúde permitindo a interface entre pacientes, profissionais de saúde, cuidadores e familiares. Esse Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde explora como funcionalidades básicas do aplicativo podem ser apropriadas pelo ecossistema de saúde, auxiliando e tornando mais eficiente o cuidado a distância, com economia de tempo e dinheiro, além de ganhos em qualidade de vida para o paciente.

Aqui você encontrará instruções passo-a-passo para o implementar o uso do WhatsApp em hospitais e clínicas médicas. Os protocolos estão divididos em módulos aplicados à comunicação rotineira com pacientes e a processos de triagem, atendimento a distância, gestão pró-ativa da saúde e educação. Os módulos podem ser implementados de forma independente. Cada módulo reúne todas as funcionalidades do WhatsApp mapeadas em torno de seu objetivo. Muitas funcionalidades se repetem em mais de um módulo. Nossa intenção com isso foi consolidar as informações e facilitar a consulta aos protocolos do guia. Esta versão foi desenhada para Android, mas as funcionalidades podem ser usadas também em iPhones, com as devidas considerações das diferenças entre as interfaces dos sistemas operacionais.

O Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde é resultado de entrevistas com planos de saúde, clínicas, médicos e profissionais de saúde do sistema público e privado e da observação do uso prático do WhatsApp no ecossistema de saúde. Além disso, foi contemplada a perspectiva de usuários de meia-idade em suas rotinas diárias, a fim de considerar suas habilidades e familiaridade com o aplicativo. A etnografia com usuários foi realizada entre janeiro de 2018 e junho de 2019 envolvendo observação participante, entrevista em profundidade e atuação em cursos de WhatsApp e Smartphone, em São Paulo. Além de observação participante presencial, conversas e grupos de WhatsApp dos informantes também foram observados.

Por se tratar de um projeto piloto, o material traz sugestões de uso que podem e devem ser aprimoradas por seus usuários. A implementação dos protocolos deve ser avaliada por profissionais competentes sendo esses integralmente responsáveis por seu andamento e resultados.



Feedbacks e contribuições são bem-vindos e serão incorporados na atualização e verificação do impacto do uso do WhatsApp em práticas de saúde. Neste sentido, sugestões, críticas e melhorias podem ser enviadas para a autora do Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde pelo email: [mariliaduque@gmail.com](mailto:mariliaduque@gmail.com).

# SUMÁRIO

## 14

### PRIMEIROS PASSOS

- Preparando a equipe e distribuindo funções.
- Instruções sobre como fazer setup do WhatsApp do hospital ou clínica médica.
- Instruções sobre como fazer setup do WhatsApp Web do hospital ou clínica médica.
- Regras de conversas e dicas de segurança.

## 30

### PROTOSCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Protocolos para agendamento, confirmação, cancelamento e reagendamento de consultas e retorno.
- Protocolos para renovação de receitas médicas para medicamentos de uso contínuo.
- Protocolos para retirada, envio ou agendamento de exames médicos.

## 47

### PROTOSCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

#### 48 | Triagem

Apresentamos protocolos úteis para a triagem realizada por profissional de enfermagem em interface direta com o paciente via WhatsApp, com o objetivo de realizar a escuta da demanda do paciente e decidir sobre o protocolo de atendimento a seguir.

#### 62 | Atendimento a distância de Nível I

Protocolos de atendimento realizados diretamente pelo profissional de enfermagem.

#### 73 | Atendimento a distância de Nível II com médico responsável

Protocolos de atendimento que envolvem profissional de enfermagem e médico responsável.

#### 91 | Atendimento a distância de Nível II com equipe médica

Protocolos de atendimento que envolvem profissional de enfermagem e equipe médica.

#### 113 | Atendimento a distância de Nível III

Protocolo para encaminhamento do paciente para consulta ou pronto-atendimento em casos de emergência.

## 114

### PROTOSCOLOS PARA GESTÃO ESTRATÉGICA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Apresentamos nessa seção protocolos para hospitais e clínicas médicas que desejam assumir um papel pro-ativo no cuidado com o paciente utilizando o WhatsApp para informação, conscientização e educação dos pacientes.

- Envio de informações e instruções ao paciente.
- Gerenciamento de agenda de cuidados e rotinas preventivas.
- Atualização de estado de saúde.
- WhatsApp como canal educativo.
- WhatsApp para Grupos de Apoio.

# PRIMEIROS PASSOS

Listamos a seguir alguns procedimentos necessários para a implementação do uso de WhatsApp por hospitais ou clínicas médicas.

1. Preparando a equipe
2. Configurando o WhatsApp e WhatsApp Web
3. Adicionando Pacientes no WhatsApp do hospital ou clínica
4. Criando regras para as conversas via WhatsApp
5. Lembretes de segurança

## 1. Preparando a equipe

Antes mesmo da configuração do WhatsApp para interação com pacientes, é necessário que a equipe médica decida sobre como ocorrerá o fluxo de informações internamente e que sejam distribuídas funções a cada membro, considerando responsabilidades e hierarquias nos cuidados e tomada de decisões. Sugerimos abaixo um fluxograma que pode ser adequado de acordo com a necessidade de cada hospital ou clínica.

### 1.1. Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente

Esse profissional será responsável pela coordenação de informações recebidas pelo e enviadas para o paciente. Nossa sugestão é que seja um profissional de enfermagem com as seguintes habilidades:

- escrever bem, ser comunicativo e empático.;
- entender qual é a necessidade do paciente com clareza, classificando sua natureza: dor, mal-estar, incidente, dúvida sobre o tratamento ou medicação, reporte de reação adversa a medicamentos, etc;
- fazer uma primeira triagem sobre a urgência da necessidade do paciente: pode ser resolvida diretamente pelo profissional de enfermagem? É necessário acionamento do médico para resposta? É uma emergência que requer que o paciente procure imediatamente o hospital ou clínica?;
- acionar médico ou equipe médica responsável para orientações;
- atualizar o prontuário médico do paciente com ocorrências relatadas via WhatsApp.

### 1.2. Médico responsável

Esse profissional é geralmente um médico generalista ou de família que receberá as demandas do profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp. Suas atribuições são:

- receber a demanda do Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e orientá-lo sobre o procedimento a seguir;
- ter acesso ao prontuário médico do paciente;
- responder com o procedimento a seguir de forma clara e objetiva;
- notificar ou consultar médicos especialistas ou equipe médica sob sua coordenação sempre que necessário.

# PRIMEIROS PASSOS

## 1.3. Equipe médica

O hospital ou clínica pode criar um grupo de WhatsApp para reunir sua equipe médica interdisciplinar ou pode criar diversos grupos reunindo equipes médicas de acordo com turnos ou com supervisores. O profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp pode acionar diretamente a equipe médica caso não haja um Médico Responsável que coordene o atendimento aos pacientes ou se receber do Médico Responsável a orientação de contato direto. Os membros do grupo podem ser marcados nas mensagens de maneira a especificar a atenção prioritária demanda de um deles (o recurso é acionado usando o ícone @ no campo da mensagem e o próprio WhatsApp vai abrir a lista com os nomes das pessoas disponíveis no grupo para marcação). As atribuições de cada membro da equipe médica são:

- ler as mensagens compartilhadas no grupo;
- responder prontamente as demandas de sua área de cuidado;
- responder com o procedimento a seguir de forma clara e objetiva,
- interagir diretamente com o Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp, quando assim for determinado pelo Médico Responsável.

## 1.4. Médico especialista

O médico especialista pode ser acionado pelo Médico Responsável para consulta referente às especialidades pertinentes ao caso. O Médico Responsável também pode sugerir o encaminhamento ao especialista e estabelecer a comunicação direta entre especialista e Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp. As atribuições do médico especialista são:

- receber a demanda do Médico Responsável;
- ter acesso ao prontuário médico do paciente;
- responder com o procedimento a seguir de forma clara e objetiva;
- interagir diretamente com o Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp, quando assim for determinado pelo Médico Responsável.

Uma pessoa com cargo operacional-administrativo também pode assumir a coordenação de informações recebidas pelo e enviadas para o paciente. Neste caso, adiciona-se um nível hierárquico no procedimento.

I. Profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente

II. Profissional de enfermagem

III. Médico Responsável

IV. Equipe médica

V. Médico especialista

# PRIMEIROS PASSOS

## Exemplo prático: o caso da Amparo Clínica de Saúde

A Amparo Clínica de Saúde tem como principal diferencial a disponibilização de um canal de comunicação via WhatsApp com seus pacientes e o gerenciamento de cuidados através de um médico de família. Quando começou sua operação, todo paciente saía da clínica após o primeiro atendimento com um grupo de WhatsApp formado por uma enfermeira, uma coordenadora de enfermagem e um médico de família. O propósito do grupo de WhatsApp era receber dúvidas e dar esclarecimento, além de um primeiro atendimento, que muitas vezes tornava a ida à clínica desnecessária, otimizando tempo e recursos do paciente. Após alguns meses de operação, observou-se que o grupo com a equipe médica sobrecarregava os médicos

e que, na prática, as enfermeiras eram as protagonistas dos atendimentos diários, resolvendo grande parte da demanda dos pacientes, além de se mostrarem mais didáticas no atendimento a distância. Hoje, os novos pacientes saem da clínica apenas com o contato da enfermeira no WhatsApp, sendo ela a responsável pela coordenação da estratégia de cuidados traçada em conjunto com a equipe médica. Os médicos são atualizados sobre novos eventos no WhatsApp através do sistema de prontuário da clínica e são acionados quando necessário.

## 2. Configurando o WhatsApp

### 2.1. Requisitos para uso do WhatsApp

- Aparelho Android
- Conexão à internet (Pacote de Dados ou Wi-Fi)
- Conta de WhatsApp dedicada
- Desktop ou notebook para integração com o WhatsApp Web (Windows 8 ou superior)

Sugerimos que o hospital ou clínica adquira um smartphone com linha dedicada para o atendimento via WhatsApp. Neste smartphone serão feitos o download e a instalação do aplicativo e uma conta específica para a interação com os pacientes deverá ser criada. Nesta versão do manual, a demonstração passo-a-passo das funcionalidades é ilustrada com o uso de um smartphone Android, mas iPhones também podem ser usados considerando pequenas diferenças nas interfaces dos sistemas operacionais.

Para facilitar a interação com pacientes e equipe médica, e a coordenação de mensagens, sugerimos que um computador Desktop ou Notebook seja alocado exclusivamente para este uso. Isso porque o WhatsApp disponibiliza o recurso WhatsApp Web, que permite a visualização e manuseio do WhatsApp direto na tela do computador e com o conforto da digitação via teclado.

Para economizar o pacote de dados do Smartphone, sugerimos que o mesmo fique configurado para usar a conexão wi-fi do hospital ou clínica sempre que disponível.

# PRIMEIROS PASSOS

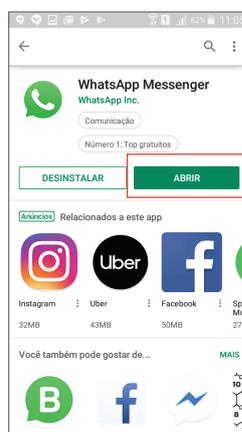
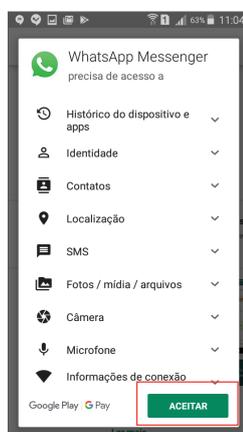
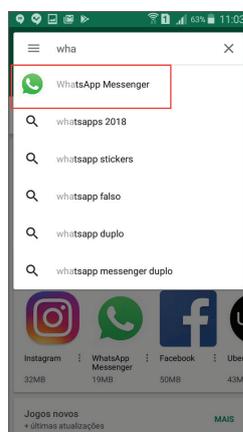
## 2.2. Passo-a-passo: Configuração do WhatsApp no Smartphone

### 2.2.1. Fazendo o Download do WhatsApp no Smartphone

Provavelmente você já é um usuário regular de WhatsApp e já fez o download e instalação do aplicativo em seu smartphone de uso particular.

#### INSTRUÇÕES PARA DOWNLOAD DE WHATSAPP

- Entre na loja de aplicativos do Google, o Play Play.
- Busque por WhatsApp na barra principal digitando WhatsApp.
- Procure a opção WhatsApp Messenger na lista de resultados.
- Selecione a opção WhatsApp Messenger na lista de resultados.
- Clique em INSTALAR.
- Na tela seguinte, clique em ACEITAR para aceitar as permissões pedidas pelo aplicativo.
- Após a conclusão do download, clique em ABRIR.



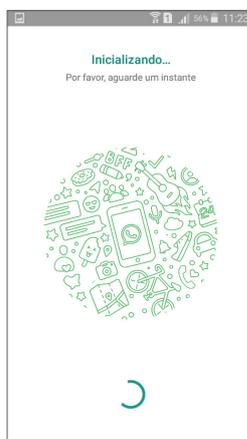
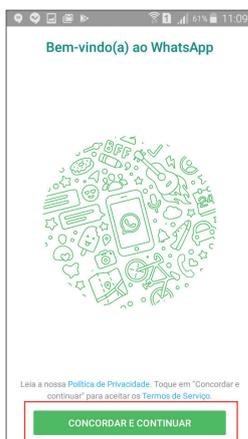
# PRIMEIROS PASSOS

## 2.2.2. Configuração da conta de WhatsApp do hospital ou clínica

Siga as instruções para configuração de sua conta de WhatsApp atendendo as informações pedidas em cada tela.

### INSTRUÇÕES PARA CONFIGURAÇÃO DE CONTA DE HOSPITAL OU CLÍNICA

- Na tela inicial BEM-VINDO (A) AO WHATSAPP, clique em CONCORDAR E CONTINUAR.
- Digite seu número com DDD e clique em AVANÇAR.
- Verifique se seu número está correto e clique em OK.
- O WhatsApp enviará um código de verificação de 6 dígitos por SMS. Se preferir, pode solicitar receber uma ligação na qual uma gravação informará seu código.
- Digite seu código de verificação de 6 dígitos.
- Você será direcionado para a tela DADOS DO PERFIL. Digite o NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA e clique em AVANÇAR.
- Aguarde enquanto o WhatsApp inicia sua conta.
- Você será direcionado para a tela principal do WhatsApp (CONVERSAS).

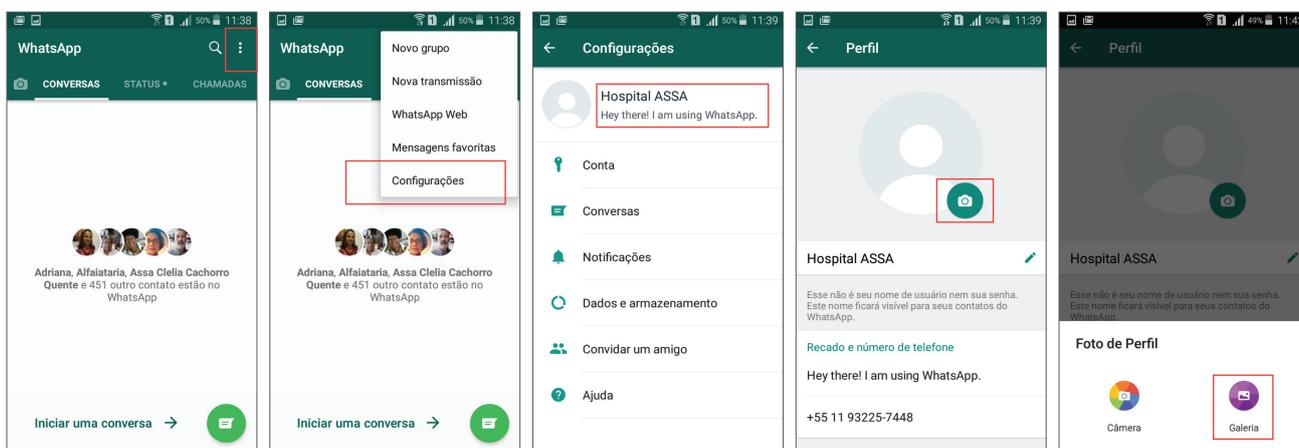


## PRIMEIROS PASSOS

Agora vamos customizar a conta do hospital ou clínica para que ela possa ser facilmente visualizada e reconhecida pelos pacientes.

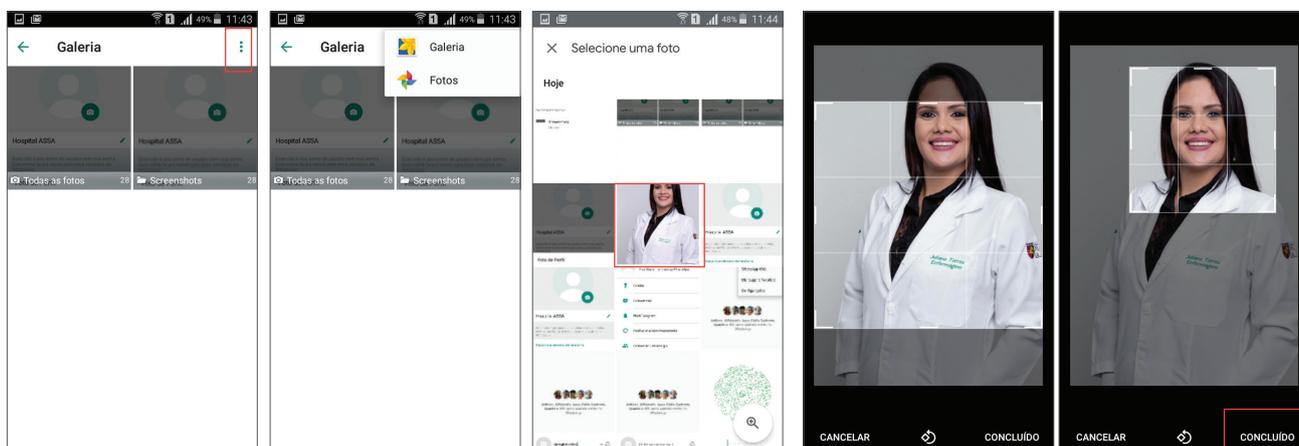
### INSTRUÇÕES PARA CUSTOMIZAÇÃO DE CONTA DE HOSPITAL OU CLÍNICA

- Clique no menu três pontos no canto direito da barra superior da tela principal do WhatsApp (conversas).
- Clique em CONFIGURAÇÕES.
- Clique na primeira linha da tela em que aparece um ícone de perfil e o nome atribuído à conta instalada no WhatsApp.
- Clique no ícone CÂMERA que está no círculo reservado para sua foto de perfil. Aqui você vai ter a opção de tirar uma foto ou de buscar uma foto em sua galeria.



Recomendamos que você escolha uma foto que facilite sua identificação por parte dos pacientes. Uma sugestão é o uso de foto que caracterize o profissional médico ou o uso da logomarca do hospital ou clínica.

- Selecione a imagem que você deseja usar.
- Você pode ajustar a imagem para dar um melhor enquadramento e permitir uma melhor visualização pelo paciente. Clique em CONCLUÍDO para salvar.

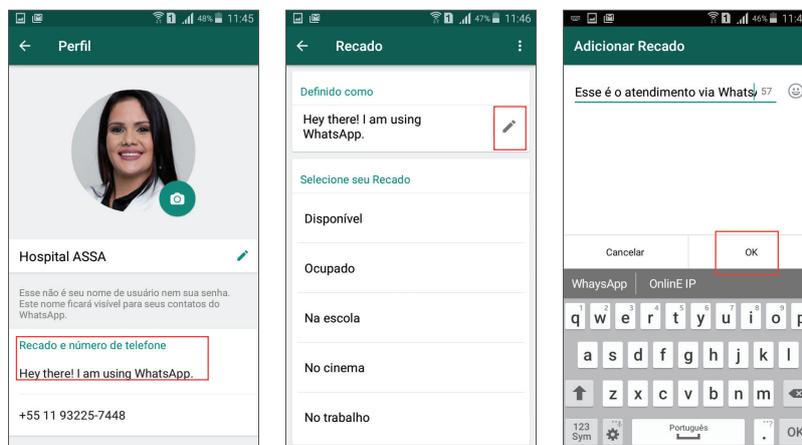


## PRIMEIROS PASSOS

- De volta à tela de perfil, veja o item **RECADO E NÚMERO DE TELEFONE**.
- Clique na primeira linha onde está o recado padrão do WhatsApp "Hey there, I am using WhatsApp". Você vai ser dirigido para a tela **RECADO**, onde poderá customizar um recado para seus pacientes.
- Clique no ícone **LÁPIS** para editar seu recado. Aqui, recomendamos que você forneça informações básicas sobre o serviço prestado por seu hospital ou clínica no WhatsApp. Você tem 139 caracteres para escrever seu recado. Não se esqueça de clicar em **OK** para salvar seu recado customizado.

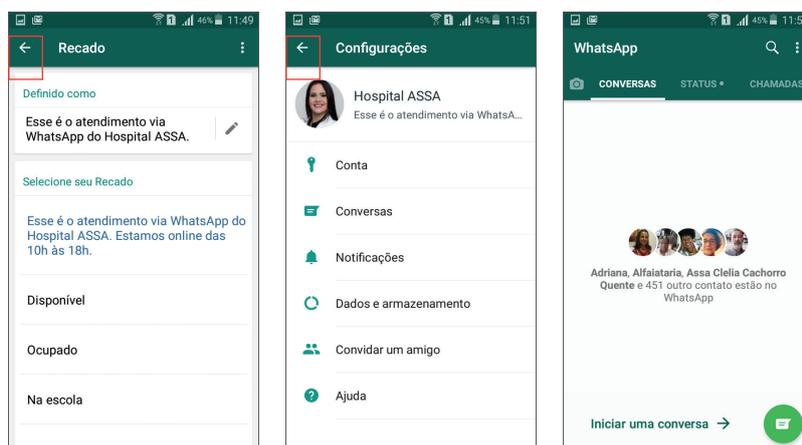
Nossa sugestão de recado é (personalize de acordo com sua necessidade):

Esse é o atendimento via WhatsApp do (Nome do Hospital ou Clínica). Estamos online das 00h00 às 00h00.



- Clique em **VOLTAR** usando a seta no canto superior esquerdo para sair da tela **RECADO**. Você vai visualizar seu perfil agora com **FOTO, NOME, RECADO** e **NÚMERO DE TELEFONE**.
- Clique em **VOLTAR** usando a seta no canto superior esquerdo para sair da tela **PERFIL**.
- Clique em **VOLTAR** usando a seta no canto superior esquerdo para sair da tela **CONFIGURAÇÕES** e voltar à tela principal (conversas) do WhatsApp.

(!) Pronto: a conta do hospital ou clínica está configurada.



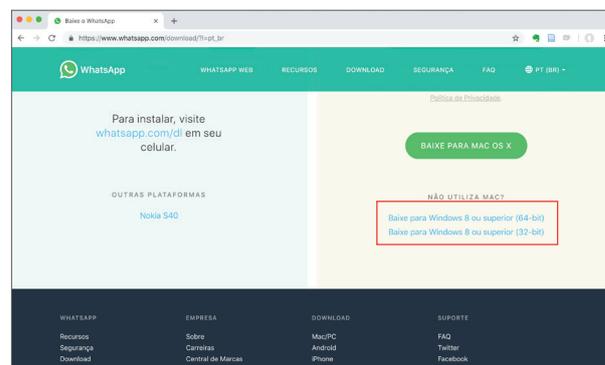
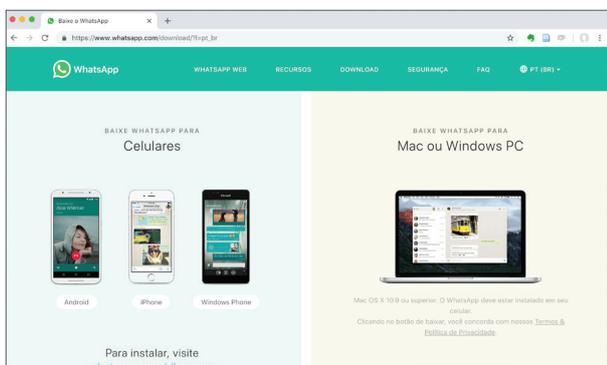
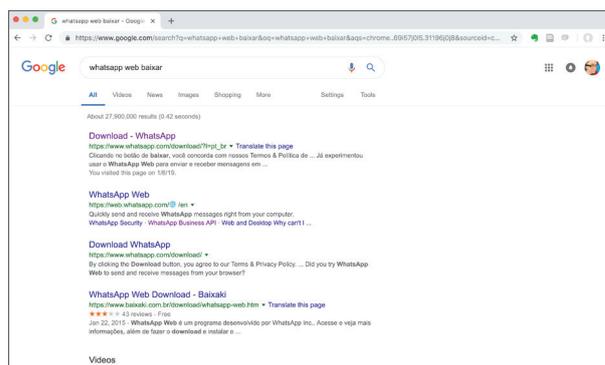
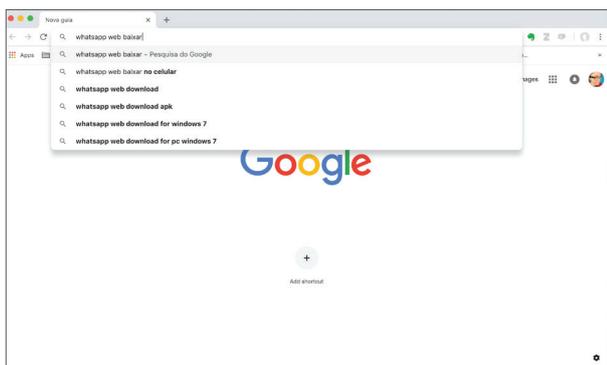
# PRIMEIROS PASSOS

## 2.3. Passo-a-passo: Configuração do WhatsApp Web

O WhatsApp Web é a versão do WhatsApp para desktops e notebooks. O recurso não funciona tão bem em tablets. A grande vantagem de trabalhar com o WhatsApp Web é o conforto de visualizar as conversas em tela grande e de poder usar o teclado para responder mensagens. Você também pode anexar imagens e documentos pelo WhatsApp Web, que podem estar disponíveis na rede do hospital ou clínica.

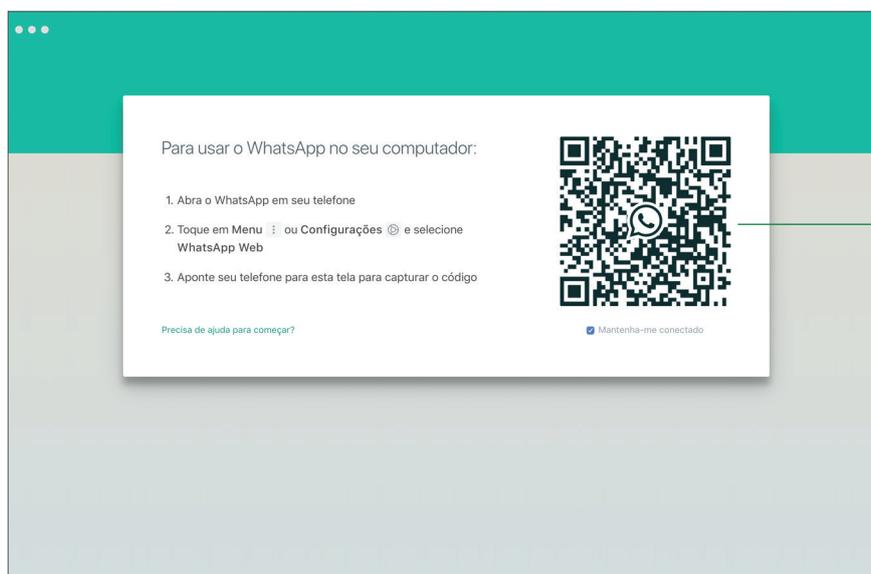
### INSTRUÇÕES PARA CONFIGURAÇÃO DE WHATSAPP WEB

- Abra o programa que você geralmente usa para buscar informações na internet (Google, Chrome, Firefox, etc.).
- Digite “WhatsApp Web baixar” na busca e você verá o link [https://www.whatsapp.com/download/?l=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/download/?l=pt_br). Clique no link.
- Selecione a opção “Baixar para Windows 8 ou superior” (ou selecione a opção para Mac).
- Instale o programa no seu computador.

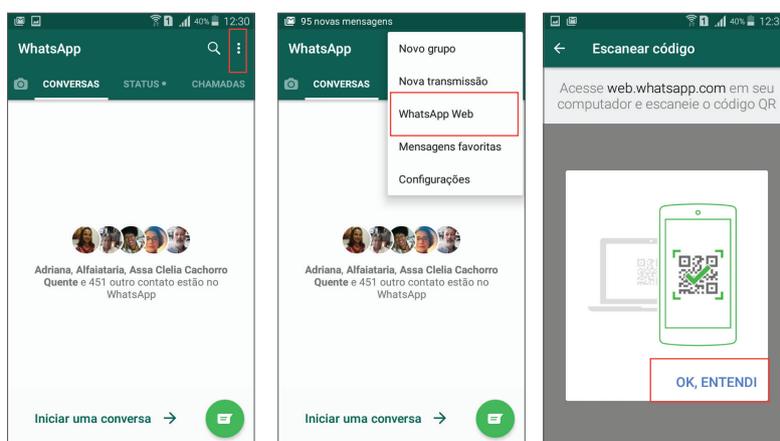


# PRIMEIROS PASSOS

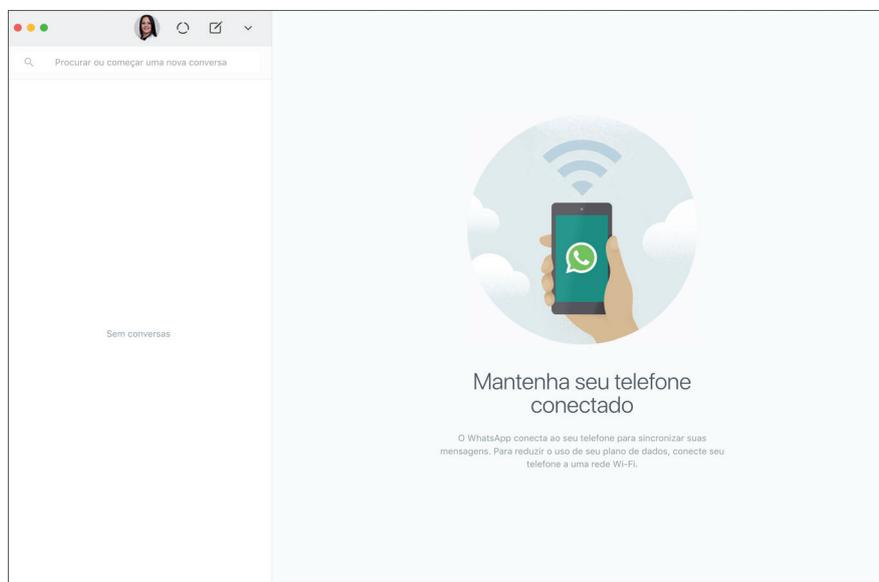
- Abra o WhatsApp Web no seu computador. Você vai visualizar um código (QR Code).



- Abra o WhatsApp no smartphone em que sua conta está configurada.
  - Clique no menu três pontos no canto direito da barra superior da tela principal do WhatsApp (conversas).
  - Clique em WHATSAPP WEB.
  - O WhatsApp vai mostrar um pequeno tutorial na tela indicando como fazer a leitura do código (QR Code). Clique em OK, ENTENDEI para prosseguir.
  - Aponte seu smartphone para que ele faça a leitura do código (QR Code) disponível na tela do seu computador.
- (!) Pronto, após a leitura, seu WhatsApp será carregado automaticamente na tela do seu computador.



## PRIMEIROS PASSOS



Para implementação em hospital ou clínica sugerimos que o atendimento via WhatsApp se dê exclusivamente pelo WhatsApp Web. O WhatsApp Web pode ser instalado em diferentes computadores, mas o smartphone precisa estar ligado e próximo ao computador que estiver efetivamente em uso. Por isso sugerimos que o smartphone seja mantido na conexão Wi-Fi do hospital ou clínica sempre que disponível.

# PRIMEIROS PASSOS

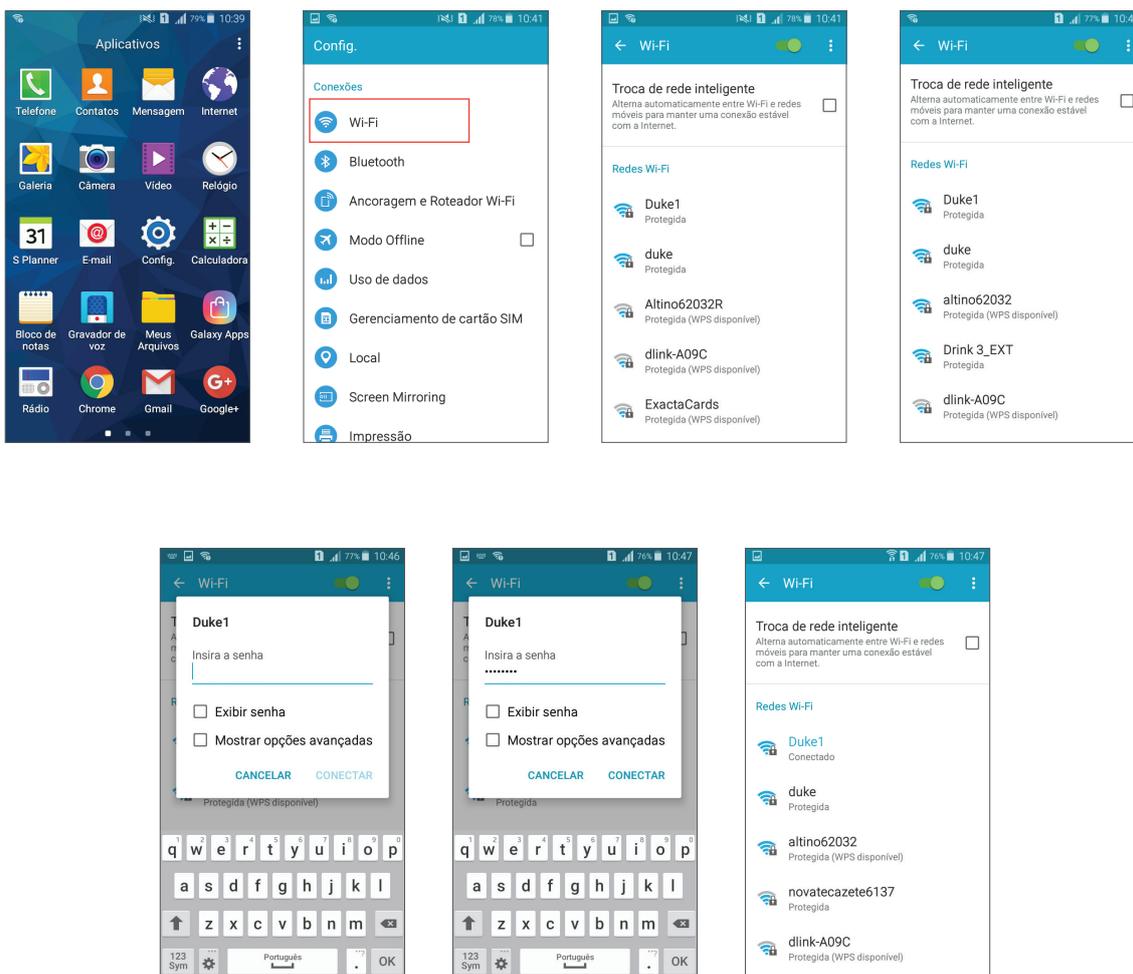
## 2.4. Passo-a-passo: Configuração do Wi-Fi no Smartphone do Hospital ou Clínica

Se seu hospital ou clínica possui Wi-Fi, muito provavelmente você já configurou seu smartphone de uso pessoal para acessar a internet através dessa conexão. Então é só repetir o mesmo procedimento para o smartphone do hospital ou clínica.

### INSTRUÇÕES PARA CONFIGURAÇÃO DE WI-FI

- Clique no ícone CONFIGURAÇÕES ou AJUSTES do Smartphone.
- Clique em REDE E INTERNET ou diretamente em Wi-Fi, dependendo do aparelho.
- Clique em Wi-Fi.
- Procure e clique no nome da rede Wi-Fi do hospital ou clínica.
- Digite a senha da rede Wi-Fi do hospital ou clínica.
- Clique em "CONECTAR" para se conectar à rede Wi-Fi do hospital ou clínica.

(!) Pronto: seu smartphone está conectado e pronto para iniciar suas conversas pelo WhatsApp ou WhatsApp Web.



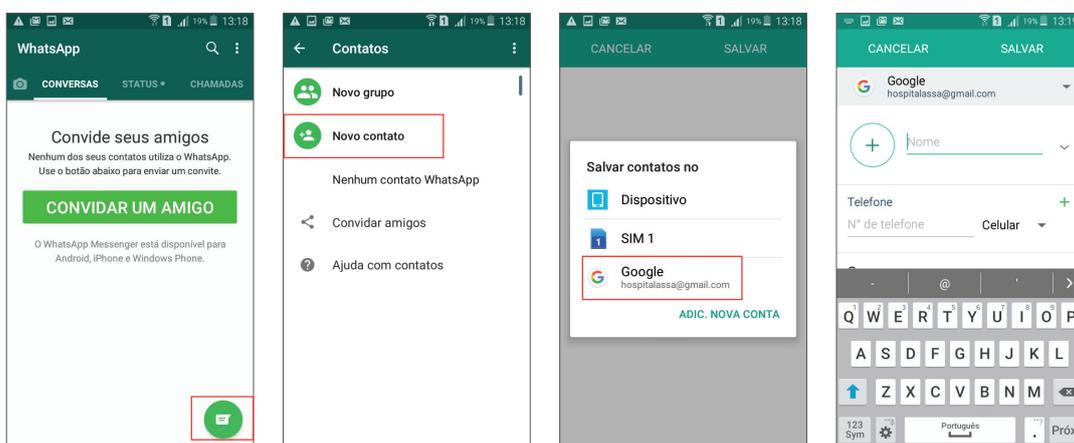
# PRIMEIROS PASSOS

## 3. Adicionando Pacientes no WhatsApp do Hospital ou Clínica

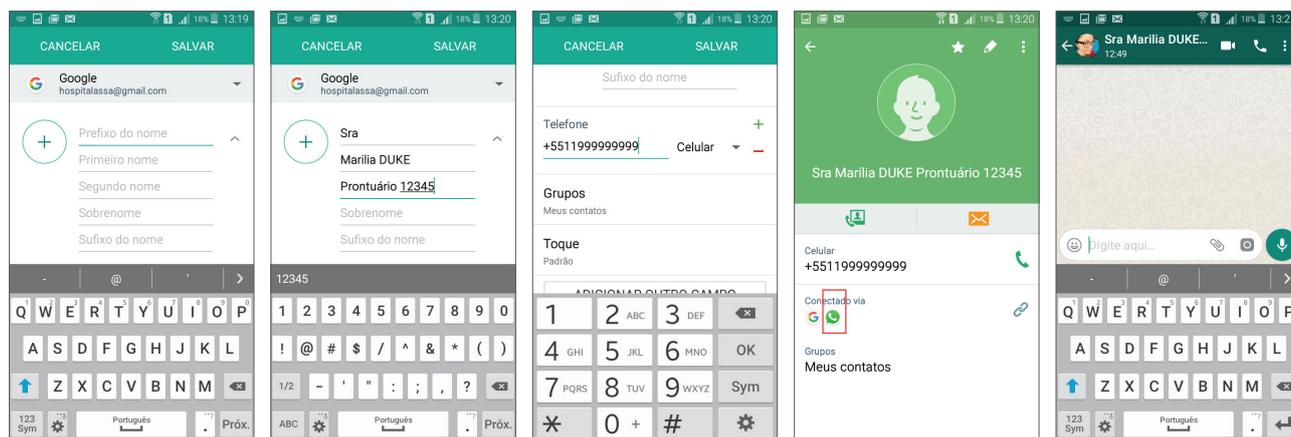
O procedimento para inclusão de pacientes no WhatsApp do hospital ou clínica é simples.

### INSTRUÇÕES PARA INCLUSÃO DE PACIENTE NO WHATSAPP DO HOSPITAL OU CLÍNICA

- Clique no item NOTAS no canto inferior direito da tela principal do WhatsApp (conversas).
- Clique em NOVO CONTATO e você será direcionado para a tela NOVO CONTATO.
- Selecione onde quer salvar o contato. Nossa orientação é que o smartphone seja configurado para uma conta Google dedicada (Exemplo: hospitalassa@gmail.com). Com essa conta Google, os contatos são salvos na nuvem e podem ser recuperados em caso de perda ou roubo do aparelho.



- Preencha os dados do paciente. Nossa sugestão é que você use o campo NOME para o nome completo e o campo SOBRENOME para a identificação do prontuário do paciente no hospital ou clínica, quando houver.
- Clique em SALVAR no canto direito da barra superior para concluir o processo.
- Se o paciente for usuário do WhatsApp, você visualizará um ícone do WhatsApp após os dados de contato. Clicando no ícone, você será direcionado diretamente para a conversa com o paciente no WhatsApp.



# PRIMEIROS PASSOS

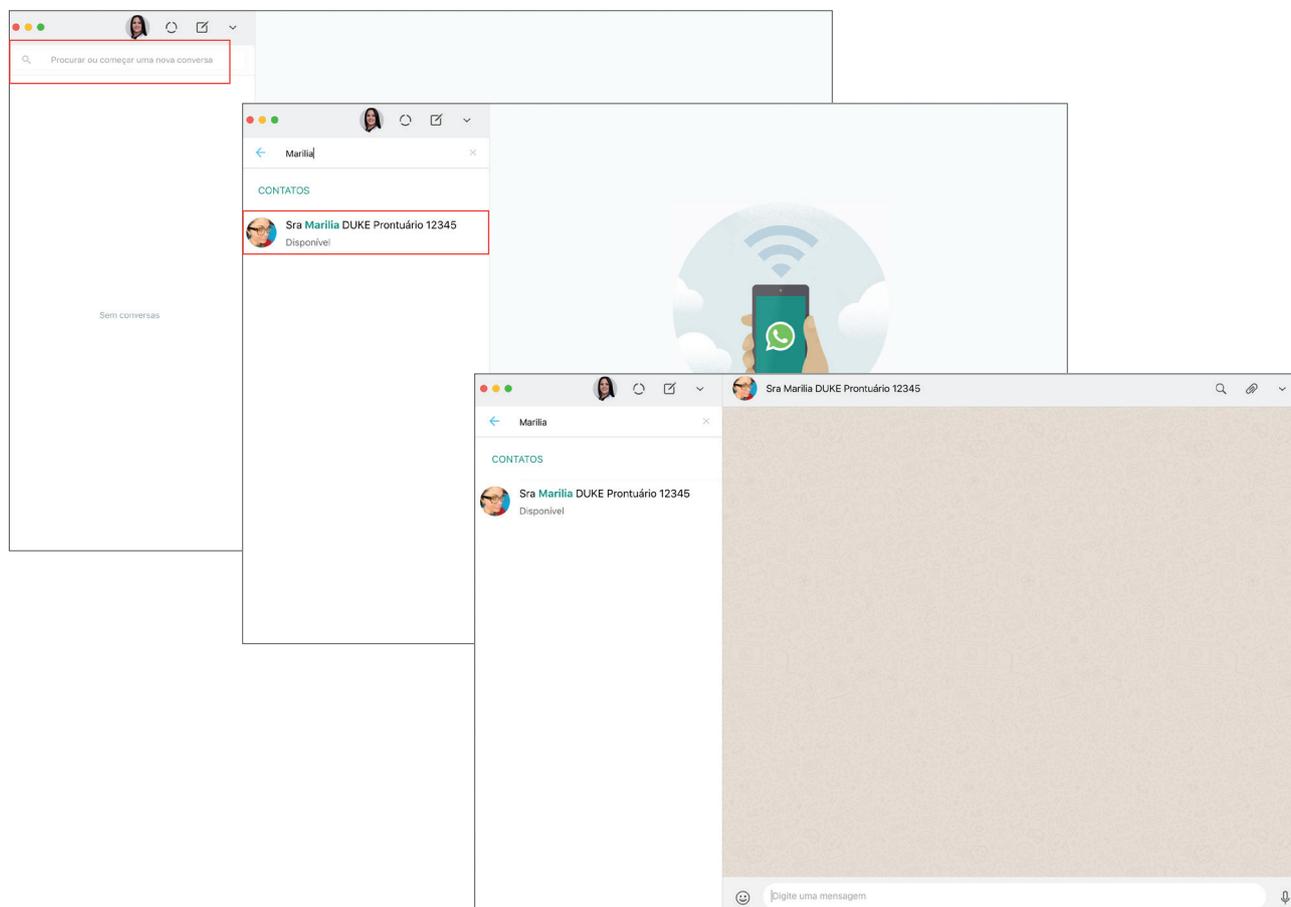
## 4. Criando regras para as conversas via WhatsApp

Para a eficiência das interações via WhatsApp com pacientes é fundamental estabelecer as regras de uso de serviço e isso significa comunicar de forma clara:

- qual é a finalidade do serviço prestado pelo WhatsApp, ou seja, o que o paciente pode e o que não pode esperar;
- qual é o horário de funcionamento do serviço e qual é o prazo para respostas por parte do hospital ou clínica;
- quais são os conteúdos permitidos pelo serviço a fim de evitar que o canal seja usado para outros fins ou que fique repleto de mensagens pessoais (como “bom dia”, “boa tarde” e “boa noite”), que podem prejudicar a identificação de mensagens realmente importantes para o atendimento a distância.

### INSTRUÇÕES PARA INICIAR CONVERSA COM PACIENTE PELO WHATSAPP WEB

- Na tela principal, na coluna da esquerda, use o campo busca PROCURAR OU COMEÇAR UMA CONVERSA.
- Digite o nome do paciente.
- O WhatsApp vai mostrar uma lista de contatos.
- Selecione o paciente com quem deseja começar uma conversa.

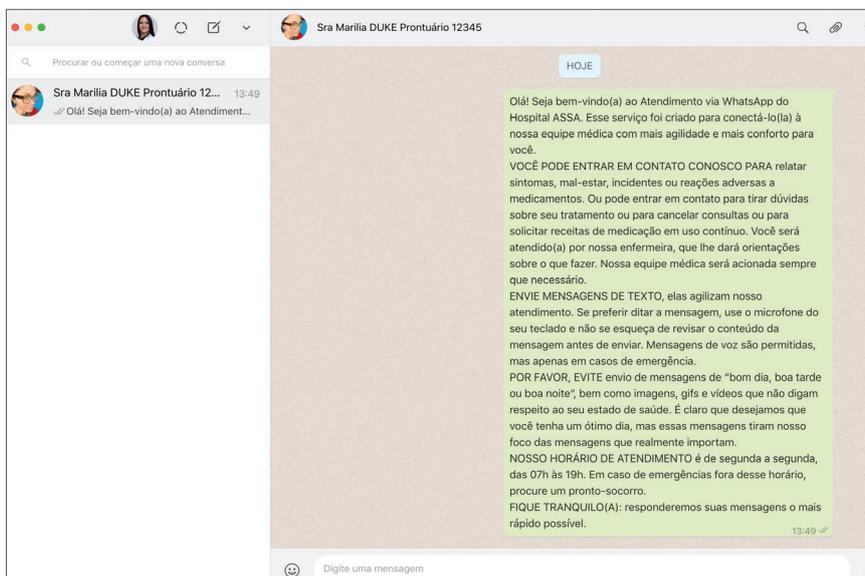
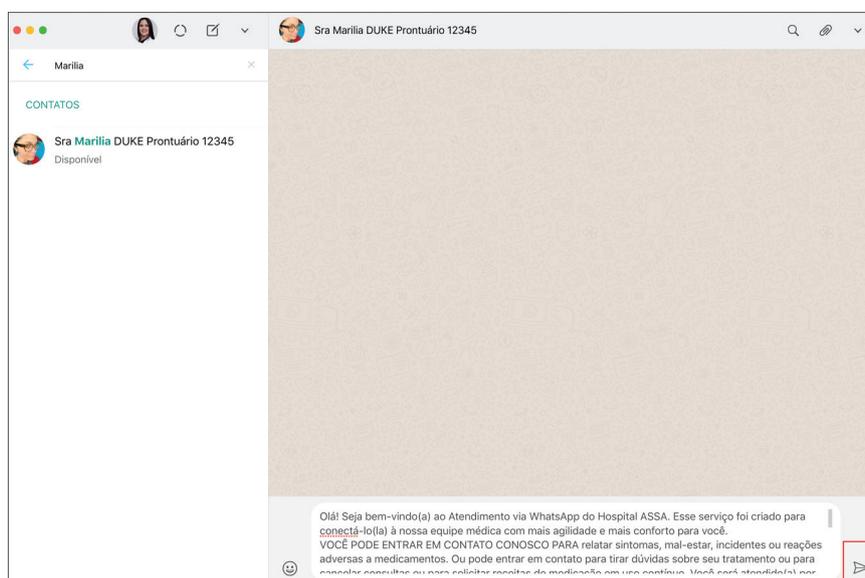


# PRIMEIROS PASSOS

Orientamos que, toda vez que um paciente for adicionado aos contatos WhatsApp do hospital ou clínica, ele receba uma mensagem de boas vindas com as regras e informações para a utilização do serviço. Você deve salvar todas as mensagens padrão em um editor de texto, para que possa copiar o texto e colá-lo no campo da mensagem no WhatsApp.

## INSTRUÇÕES PARA ENVIO DE MENSAGEM DE BOAS-VINDAS

- Copie o texto da mensagem.
- Cole a mensagem no campo DIGITE UMA MENSAGEM.
- Clique na seta para enviar.



## PRIMEIROS PASSOS

*[resposta padrão de mensagem de boas-vindas (copie, cole e edite de acordo com sua necessidade)]:*

Olá! Seja bem-vindo(a) ao Atendimento via WhatsApp do Nome do Hospital ou da Clínica. Esse serviço foi criado para conectá-lo(la) à nossa equipe médica com mais agilidade e mais conforto para você.

VOCÊ PODE ENTRAR EM CONTATO CONOSCO PARA relatar sintomas, mal-estar, incidentes ou reações adversas a medicamentos. Ou pode entrar em contato para tirar dúvidas sobre seu tratamento ou para cancelar consultas ou para solicitar receitas de medicação em uso contínuo. Você será atendido(a) por nossa enfermeira, que lhe dará orientações sobre o que fazer. Nossa equipe médica será acionada sempre que necessário.

ENVIE MENSAGENS DE TEXTO, elas agilizam nosso atendimento. Se preferir ditar a mensagem, use o microfone do seu teclado e não se esqueça de revisar o conteúdo da mensagem antes de enviar. Mensagens de voz são permitidas, mas apenas em casos de emergência.

POR FAVOR, EVITE envio de mensagens de “bom dia”, “boa tarde” ou “boa noite”, bem como imagens, gifs e vídeos que não digam respeito ao seu estado de saúde. É claro que desejamos que você tenha um ótimo dia, mas essas mensagens tiram nosso foco das mensagens que realmente importam.

NOSSO HORÁRIO DE ATENDIMENTO é de segunda a segunda, das 07h às 19h. Em caso de emergências fora desse horário, procure um pronto-socorro.

FIQUE TRANQUILO(A): responderemos suas mensagens o mais rápido possível.

Nossa observação de grupos de WhatsApp durante 12 meses mostra que é necessário lembrar o paciente frequentemente sobre as regras de uso do serviço, principalmente no que diz respeito às restrições de envio de imagens, gifs e vídeos que não digam respeito ao seu estado de saúde. Sugerimos que a mensagem de reforço sobre regras para uso do serviço seja reenviada sempre que necessário a fim de preservar o foco das interações.

*[resposta-padrão de mensagem de reforço sobre regras para uso do serviço (copie, cole e edite de acordo com sua necessidade)]:*

Olá! Gostaríamos de lembrar que esse canal foi criado EXCLUSIVAMENTE para tratar dos assuntos relativos à sua saúde. Agradecemos as mensagens, mas pedimos que NÃO ENVIE imagens, gifs e vídeos que não digam respeito ao seu estado de saúde. Elas atrapalham a agilidade do nosso atendimento. Contamos com você.

# PRIMEIROS PASSOS

## 5. Lembretes de Segurança

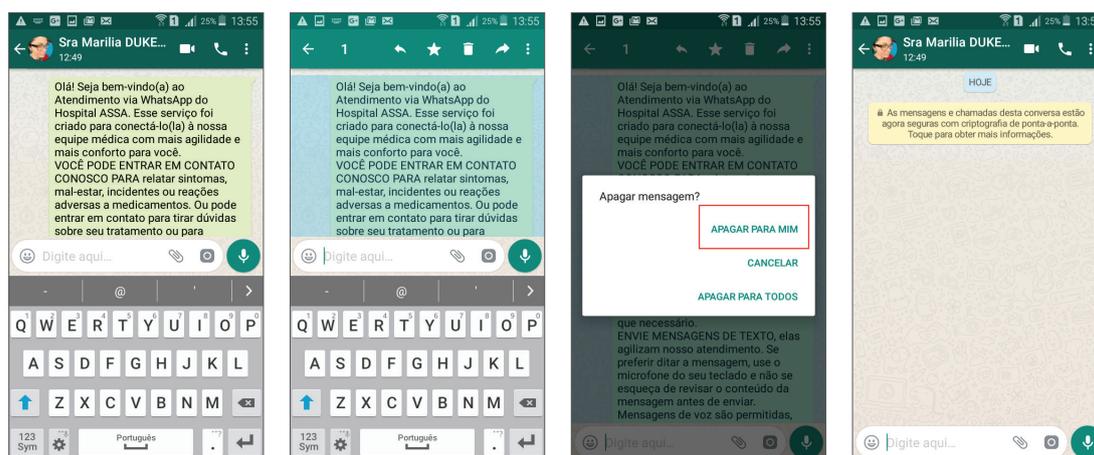
O WhatsApp é um sistema de comunicação seguro, com mensagens protegidas por criptografia ponta-a-ponta. Isso significa que nem o próprio WhatsApp pode lê-las. O risco de acesso indevido fica então por conta de perdas e roubos de aparelhos. Por isso, nossa recomendação é que, sempre que possível, o smartphone que contém a conta de WhatsApp do hospital ou clínica permaneça dentro das instalações dos mesmos.

Caso o smartphone tenha que acompanhar o responsável pelo manuseio fora das instalações e aconteça um episódio de roubo, furto ou perda do aparelho, recomenda-se o registro do boletim de ocorrência com o número IMEI (Disque \*#06\* para descobrir o número IMEI do dispositivo) e que se informe a operadora de telefonia para o cancelamento do chip.

A equipe médica também pode ter seu aparelho roubado, furtado ou perdido e isso compromete o sigilo dos dados do paciente. Caso o uso de WhatsApp no hospital ou clínica siga o fluxograma proposto no Manual, com centralização das informações pela coordenadora que faz interface com o paciente, o médico poderá deletar as mensagens e imagens de seu dispositivo após a conclusão do atendimento. As mensagens e imagens ficarão gravadas no dispositivo do hospital ou clínica.

### INSTRUÇÕES PARA APAGAR MENSAGENS COM DADOS DO PACIENTE DE DISPOSITIVOS POR MÉDICOS

- Na tela de conversa no WhatsApp, selecione a mensagem que deseja apagar (pressione o dedo sobre a mensagem até ela ser selecionada).
- Um menu será ativado na parte superior da tela. Clique no ícone LIXEIRA.
- Selecione a opção APAGAR PRA MIM.



**Um último ponto sobre ética médica:** no caso de consulta entre colegas, caso uma das partes não tenha contato com o paciente, é necessário que a privacidade do mesmo seja preservada. Neste caso, se imagens e exames forem compartilhados, é necessário que o nome do paciente seja ocultado.

## PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O WhatsApp pode ser usado com seu propósito mais básico, que é estabelecer a comunicação entre pares. Hospital ou clínica e paciente podem acionar o canal para gestão de dúvidas e de questões administrativas simples, como: agendamento de consultas ou retorno, lembretes de consultas, lembretes de exames e check-ups, alerta para retirada de exames ou pedido de nova receita para pacientes sob medicação com uso contínuo. Nestes casos, sugerimos que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente trabalhe com mensagens pré-formatadas de texto que podem ser copiadas e coladas de acordo com o teor das conversas com pacientes.

Essa é a principal vantagem do WhatsApp Business, uma versão do WhatsApp desenvolvida para empresas. No WhatsApp Business você pode salvar mensagens-padrão no próprio aplicativo, montando um banco de respostas que agiliza as interações. Esse manual prioriza o WhatsApp básico e gratuito para usuários. Por isso sugerimos que as mensagens-padrão do hospital ou clínica fiquem salvos em um programa de texto, como o Word, para que elas possam ser copiadas e coladas diretamente no campo de mensagem do WhatsApp.

Apresentamos abaixo interações padrão de cunho operacional, o que significa que, nesses casos, o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente pode ser um profissional apenas com formação administrativa e com familiaridade com o WhatsApp e com o sistema usado no hospital ou clínica.



## PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O paciente usa o WhatsApp para marcar uma consulta. As mensagens são de texto simples, trocadas entre o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e o paciente e devem ser adequadas aos protocolos do hospital ou clínica para o procedimento de agendamento de consulta (roteiro de perguntas feitas pelo profissional). A conversa começa com o paciente identificando sua demanda, que é marcar uma consulta, e termina com o envio de mensagens que formalizam o agendamento da consulta com informações úteis, como: especialidade, nome do médico, data, horário e endereço. É importante que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente insira o agendamento feito pelo WhatsApp no sistema usado pelo hospital ou clínica.

### *[resposta-padrão agendamento de consulta]*

Sua consulta com a ESPECIALIDADE Dr. NOME DO MÉDICO está marcada para o dia 00/00 às 00h00. Pedimos que você chegue com 15 minutos de antecedência trazendo um documento com foto, a carteirinha de seu plano de saúde e exames prévios, caso você tenha feito algum. Estamos localizados à ENDEREÇO DA CLÍNICA OU HOSPITAL. Caso não possa comparecer à consulta, avise-nos por aqui por favor.

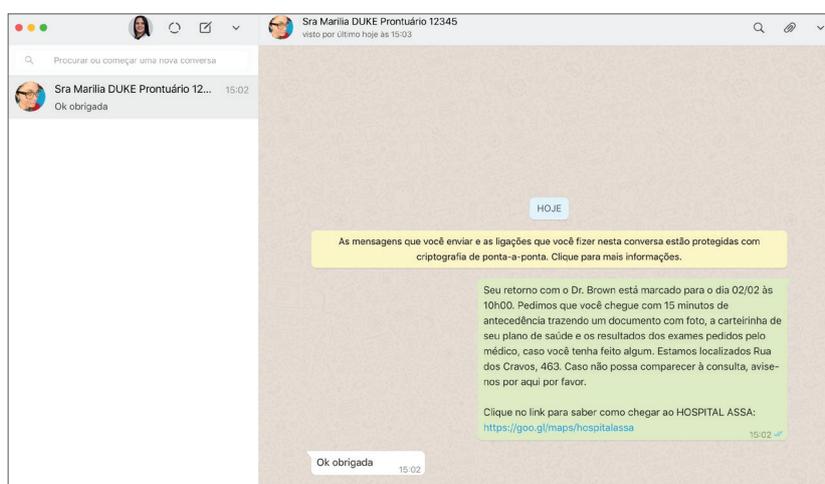
Um diferencial pode ser incluir já na mensagem do WhatsApp o link com o endereço do hospital ou clínica no Google Maps. Isso facilita o acesso do paciente ao hospital ou clínica.

### *[resposta-padrão agendamento de consulta com link de endereço]*

Sua consulta com a ESPECIALIDADE Dr. NOME DO MÉDICO está marcada para o dia 00/00 às 00h00. Pedimos que você chegue com 15 minutos de antecedência trazendo um documento com foto e a carteirinha de seu plano de saúde. Estamos localizados à ENDEREÇO DA CLÍNICA OU HOSPITAL. Caso não possa comparecer à consulta, avise-nos por aqui por favor.

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

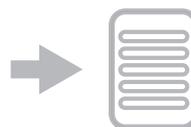
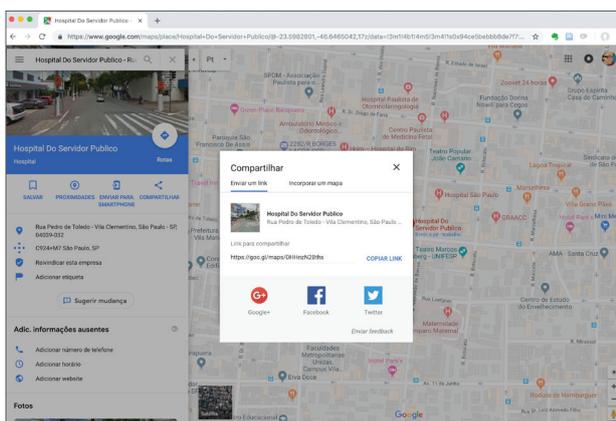
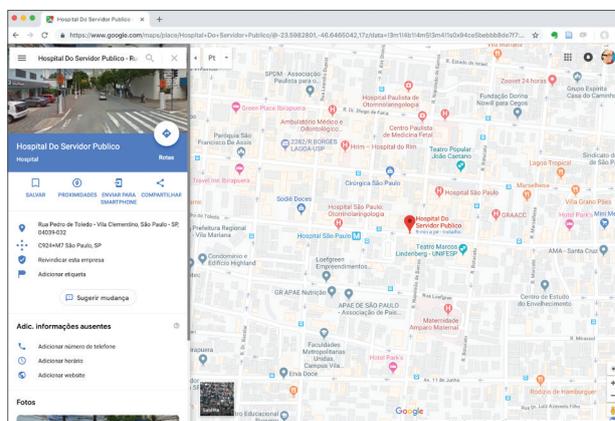
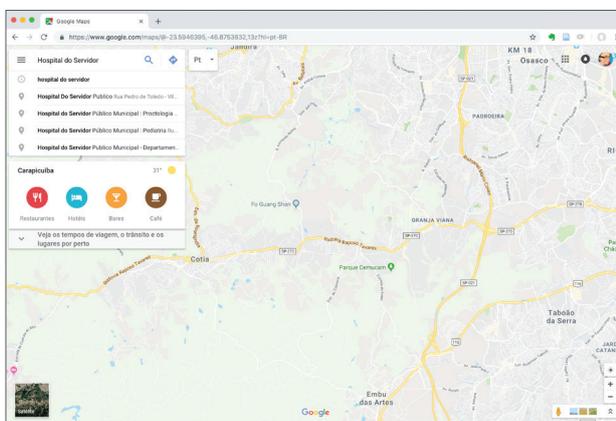
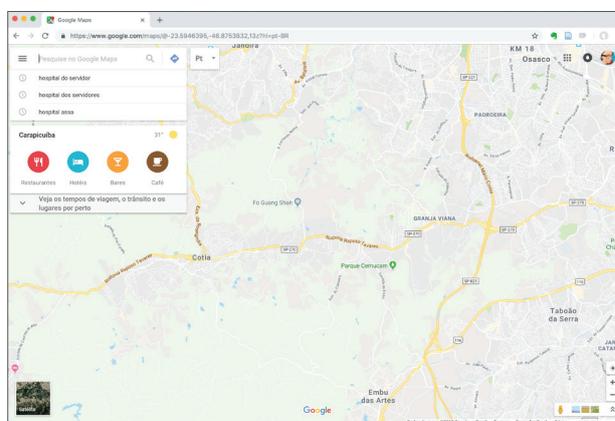
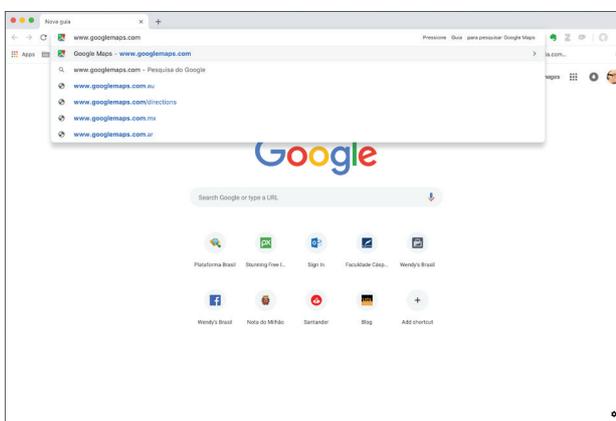
<https://goo.gl/maps/seuendereco>



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA COPIAR O LINK COM ENDEREÇO DO HOSPITAL OU CLÍNICA NO GOOGLE MAPS

- Digite [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com) no seu navegador.
- No campo de BUSCA, digite o endereço do hospital ou clínica. Clique buscar.
- Confirme se o estabelecimento mostrado pelo Google é o seu.
- Clique no botão COMPARTILHAR.
- Clique no botão COPIAR LINK.
- Cole o link em sua resposta-padrão.



# PROTOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 2. Agendamento de Retorno

O agendamento de retorno é muito semelhante ao agendamento de consulta. Muito provavelmente o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente vai solicitar um documento que identifique o paciente para localizá-lo no sistema do hospital ou clínica. Com o prontuário do paciente aberto, o profissional responsável pela interação no WhatsApp já saberá com quais médicos o paciente se consultou.

Simulação de diálogo:

- Bom dia
- Bom dia, como posso ajudar?
- Preciso marcar um retorno
- Pode me informar seu CPF?
- 808008081-80
- O retorno seria com o Dr. NOME DO DOUTOR?
- Isso
- Você já está com todos os resultados de exames pedidos pelo médico?
- Já
- Para qual dia você quer agendar?
- Dia 20
- No dia 20 eu tenho no período da tarde, às 14h. Posso agendar?
- Pode.

### *[resposta-padrão agendamento de retorno]*

Seu retorno com o Dr. NOME DO MÉDICO está marcado para o dia 00/00 às 00h00. Pedimos que você chegue com 15 minutos de antecedência trazendo um documento com foto, a carteirinha de seu plano de saúde e os resultados dos exames pedidos pelo médico, caso você tenha feito algum. Estamos localizados à ENDEREÇO DA CLÍNICA OU HOSPITAL. Caso não possa comparecer à consulta, avise-nos por aqui por favor.

Um diferencial pode ser incluir já na mensagem do WhatsApp o link com o endereço do hospital ou clínica no Google Maps. Isso facilita o acesso do paciente ao hospital ou clínica.

# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA COPIAR O LINK COM ENDEREÇO DO HOSPITAL OU CLÍNICA NO GOOGLE MAPS

- Digite [www.googlemaps.com](http://www.googlemaps.com) no seu navegador.
- No campo BUSCA, digite o endereço do hospital ou clínica. Clique BUSCAR.
- Confirme se o estabelecimento mostrado pelo Google é o seu.
- Clique no botão COMPARTILHAR
- Clique no botão COPIAR LINK
- Cole o link em sua resposta padrão

### *[resposta-padrão de retorno com link de endereço]*

Seu retorno com o Dr. NOME DO MÉDICO está marcado para o dia 00/00 às 00h00. Pedimos que você chegue com 15 minutos de antecedência trazendo um documento com foto, a carteirinha de seu plano de saúde e os resultados dos exames pedidos pelo médico, caso você tenha feito algum. Estamos localizados à ENDEREÇO DA CLÍNICA OU HOSPITAL. Caso não possa comparecer à consulta, avise-nos por aqui por favor.

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

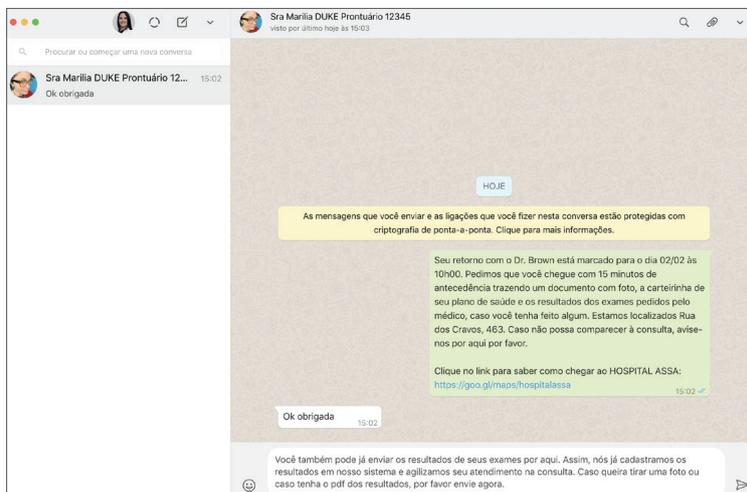
<https://goo.gl/maps/seuendereco>

## 3. Envio de exames prévios

O hospital ou clínica também pode solicitar que o paciente já envie os resultados dos exames pelo próprio WhatsApp para arquivamento no prontuário médico no sistema usado no hospital ou clínica. Neste caso, pode ser solicitado que o paciente tire uma foto dos laudos ou que envie o exame em PDF, caso ele o tenha.

### *[resposta padrão de pedido de envio de resultados de exames]*

Você também pode já enviar os resultados de seus exames por aqui. Assim, nós já cadastramos os resultados em nosso sistema e agilizamos seu atendimento na consulta. Caso queira tirar uma foto ou caso tenha o PDF dos resultados, por favor envie agora.

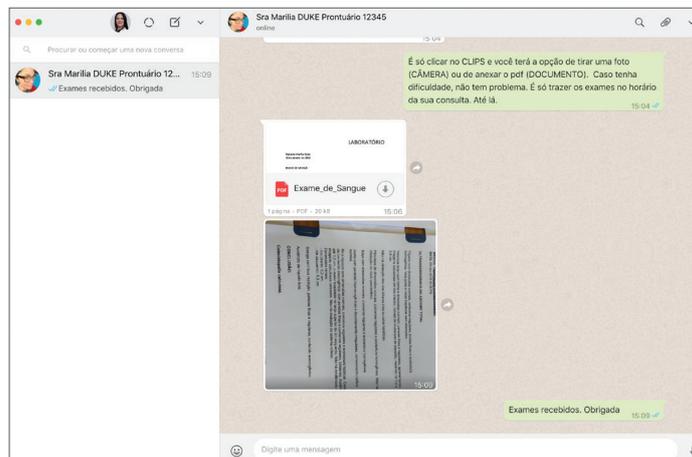
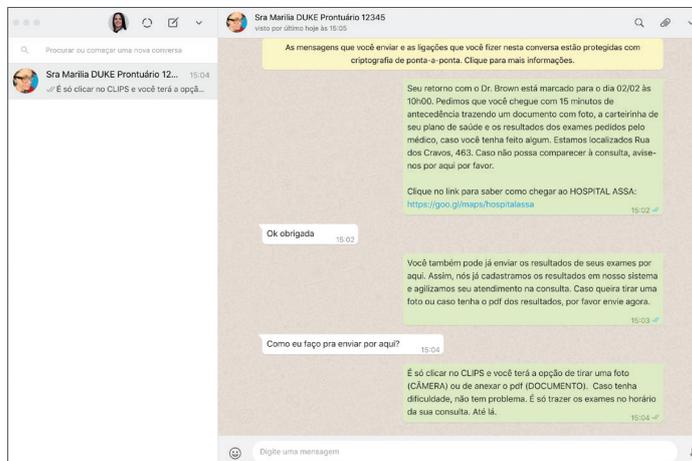
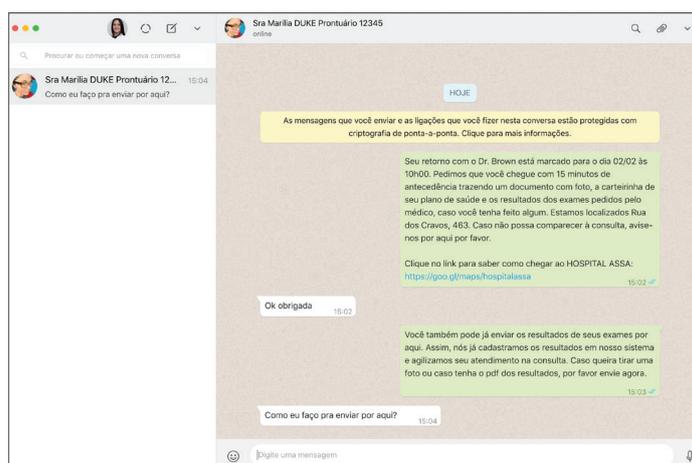


# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O paciente pode ter dúvidas de como anexar seus exames, seja imagem ou PDF. O profissional responsável por enviar instruções para ajudá-lo no envio.

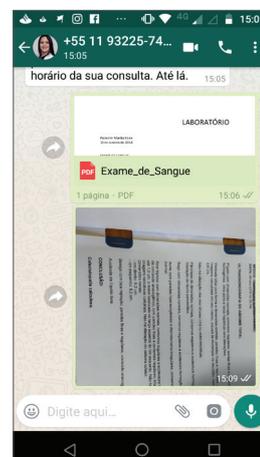
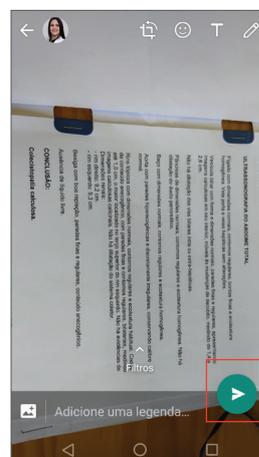
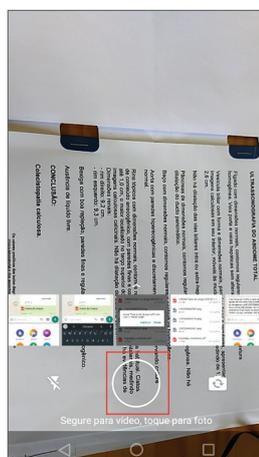
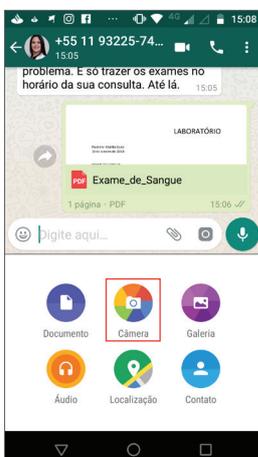
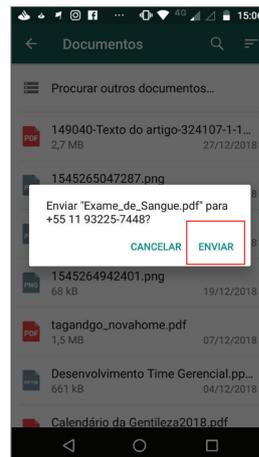
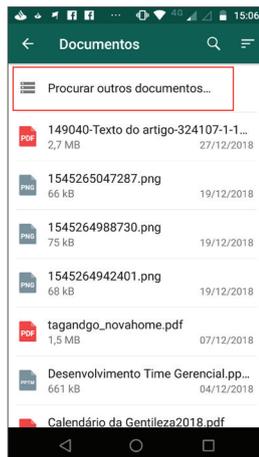
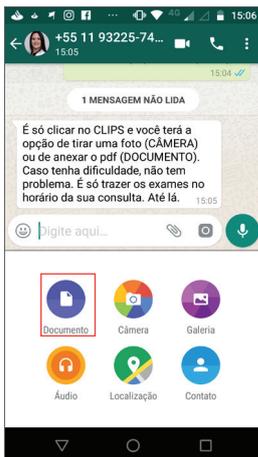
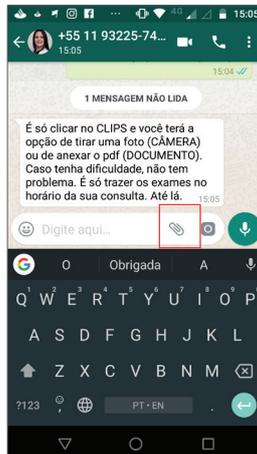
*[resposta padrão para auxílio no envio de resultados de exames]*

É só clicar no CLIPS e você terá a opção de tirar uma foto (CÂMERA) ou de anexar o PDF (DOCUMENTO). Caso tenha dificuldade, não tem problema. É só trazer os exames no horário da sua consulta. Até lá.



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Entenda como funciona o processo de envio de imagens e PDFs via WhatsApp:

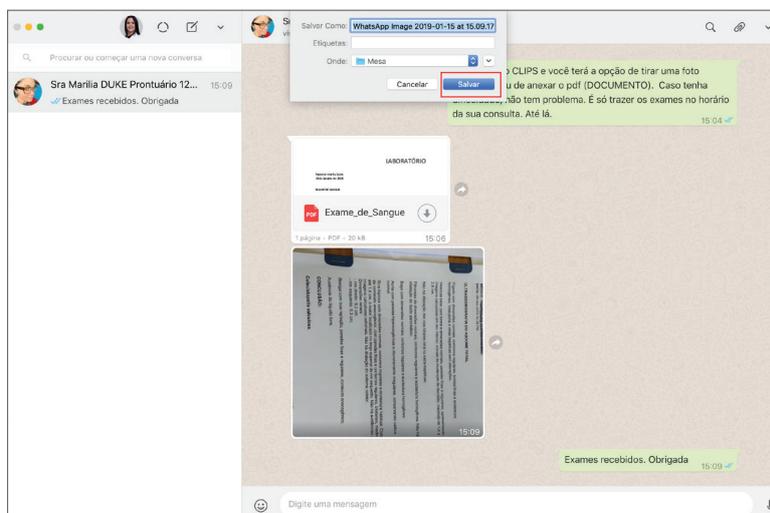
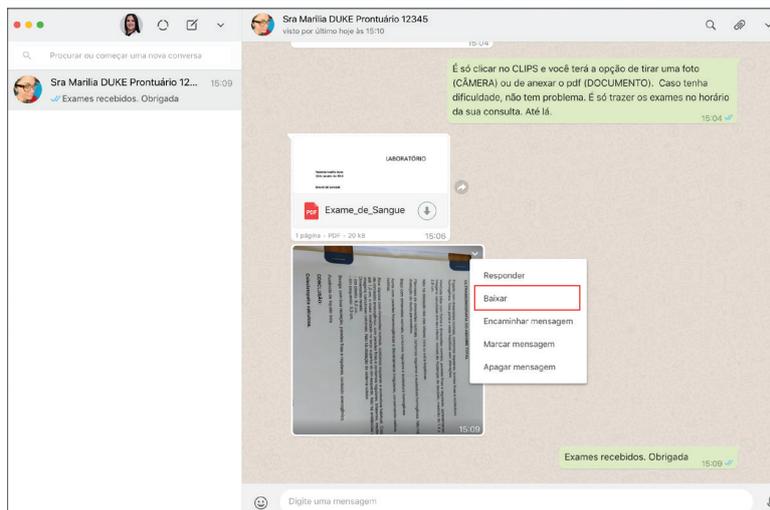


# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o paciente envie foto ou PDF com os resultados dos exames, eles devem ser inseridos em seu prontuário médico, considerando o sistema usado pelo hospital ou clínica.

## PARA SALVAR UMA IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE PELO WHATSAPP WEB

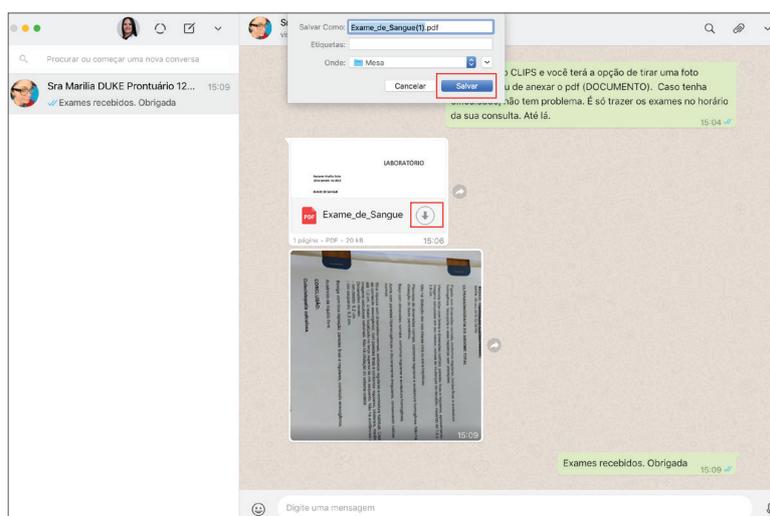
- Passe o mouse sobre o canto superior direito da imagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta.
- Selecione BAIXAR.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar a imagem.
- Você também pode renomear a imagem especificando o nome do exame ao qual ela se refere.



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## PARA SALVAR UM PDF ENVIADO PELO PACIENTE PELO WHATSAPP WEB

- O WhatsApp já fornece uma prévia do arquivo com o ícone do PDF.
- Clique na seta para baixar o arquivo.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar o PDF.
- Você também pode renomear o PDF especificando o nome do exame ao qual ela se refere.



É importante que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente insira o agendamento do retorno feito pelo WhatsApp no sistema usado pelo hospital ou clínica.

## 4. Confirmação de Consultas

O número de pacientes que não comparecem à consulta agendada é expressivo, gerando prejuízo financeiro e inviabilizando o remanejamento de agenda para encaixe de outros pacientes. SMS e e-mail já são ferramentas usadas por hospitais e clínicas com esse objetivo. Recomendamos o uso de WhatsApp para lembrete e a confirmação de consultas porque a chance de que a notificação seja vista pelos pacientes é maior se considerarmos que, em 2018, por exemplo, o WhatsApp já era apontado como o aplicativo mais popular, estando na tela principal de 65% dos smartphones brasileiros. Recomendamos o envio de mensagem-padrão com opção simples de resposta pelos pacientes.

### *[resposta-padrão de confirmação de consulta]*

Olá! Você tem uma consulta agendada conosco amanhã.

Se você confirma a consulta, digite S na resposta.

Se você NÃO puder comparecer, digite N na resposta.

Aguardamos sua confirmação. Obrigado.

## PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O hospital ou clínica também pode optar por uma mensagem customizada com mais dados sobre a consulta do paciente.

### *[resposta-padrão customizável de confirmação de consulta]*

Olá, você tem uma consulta agendada para AMANHÃ com o Dr. NOME DO MÉDICO às 00h00.

Se você confirma a consulta, digite S na resposta.

Se você NÃO puder comparecer, digite N na resposta.

Aguardamos sua confirmação. Obrigado

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

<https://goo.gl/maps/seuendereco>

É importante que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente atualize a agenda no sistema usado pelo hospital ou clínica considerando a resposta enviada pelo paciente.

### **5. Resultado de Exames**

Caso o hospital ou clínica faça e receba resultados de exames de pacientes, estes podem ser notificados via WhatsApp para retirada. Como apontado no item anterior, em 2018, por exemplo, o WhatsApp já era identificado como o aplicativo mais popular, estando na tela principal de 65% dos smartphones brasileiros. Isso significa que a chance de o paciente visualizar a notificação é maior no WhatsApp do que em outros aplicativos como SMS ou e-mail. Recomendamos o envio de mensagem padrão aos pacientes como aviso para a retirada de exames.

### *[resposta-padrão para retirada de exames]*

Olá, seus exames estão prontos e já podem ser retirados a partir de amanhã.

O horário para retirada é de 00h00 até as 00h00.

A retirada por de ser feita DESCREVER ANDAR, GUICHÊ, etc.

Obrigado

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

<https://goo.gl/maps/seuendereco>

## PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

### 6. Lembretes de Check-up e Exames

Caso o hospital ou clínica tenha uma agenda com as datas dos próximos check-ups ou exames de controle de seus pacientes, pode notificá-los enviando mensagens padronizadas pelo WhatsApp, estreitando vínculos e demonstrando comprometimento com o cuidado desses pacientes. Essa funcionalidade não exige uma formação médica e pode ser desempenhada por profissional apenas com formação administrativa e com familiaridade com o WhatsApp e com o sistema usado no hospital ou clínica.

#### *[resposta-padrão lembrete para check-ups]*

Olá! Esperamos que você esteja bem.

Verificamos que já está na época de você fazer um novo check-up.

Realizar um check-up anualmente é uma importante medida preventiva.

Caso você queira agendar seu check-up, responda SIM na mensagem e entraremos em contato para agendamento aqui mesmo pelo WhatsApp. Obrigado

#### *[resposta-padrão customizável de lembrete para exames de controle]*

Olá! Esperamos que você esteja bem.

Verificamos que já está na época de você fazer um NOME DO EXAME.

No seu caso é muito importante realizar exames de controle na periodicidade pedida pelo seu médico. Não deixe passar o tempo recomendado por ele.

Caso você queira agendar seu NOME DO EXAME, responda SIM na mensagem e entraremos em contato para agendamento aqui mesmo pelo WhatsApp. Obrigado

É importante que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente dê andamento ao agendamento do check-up ou exames de controle caso o paciente responda SIM na mensagem. Neste caso, o protocolo para agendamento de consultas deve ser acionado.

### 7. Medicação de Uso Contínuo

Pacientes sob medicação em uso contínuo podem solicitar nova receita para continuidade do tratamento via WhatsApp. A prática foi relatada por plano de saúde suplementar em São Paulo. A profissional responsável pela administração desse canal deverá validar o pedido com o médico responsável que avaliará se a receita poderá ser disponibilizada para retirada ou se há necessidade de uma nova consulta para reavaliação do paciente. A validação do pedido com o médico responsável pode ser feita também via WhatsApp, em uma conversa privada entre o profissional e o médico responsável. Esse procedimento deve estar de acordo com os protocolos adotados pelo hospital e clínica e deve estar em concordância com as leis regulatórias dessa prática.

# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O fluxograma funciona assim:

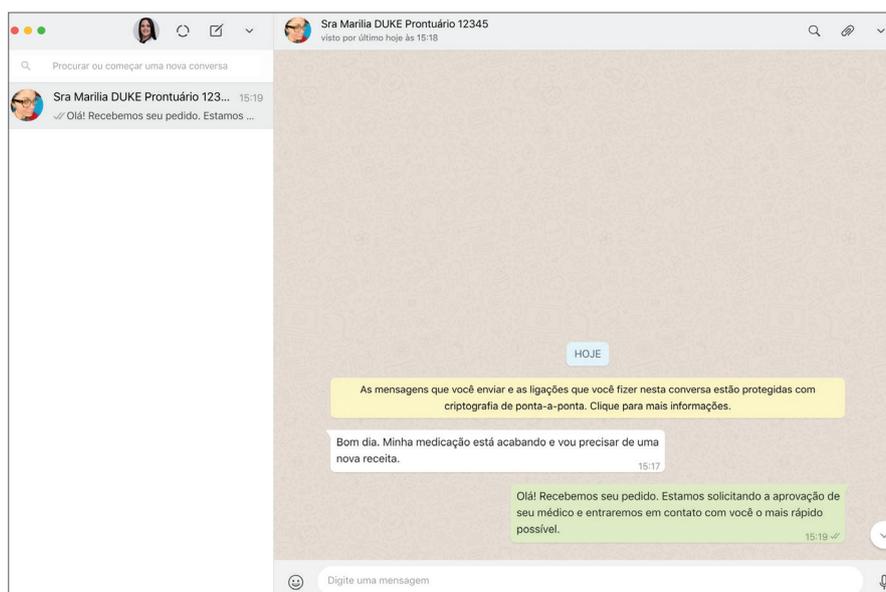
- Paciente solicita uma nova receita.
- Profissional responde que vai validar o pedido com o médico responsável.
- Profissional reúne os dados do paciente retirados do prontuário médico do hospital ou clínica e envia mensagem privada para o médico responsável para avaliação.
- O médico responsável recebe a mensagem e avalia o pedido.
- Caso o médico responsável CONCORDE com a renovação da receita, autoriza o profissional a comunicar o paciente e disponibiliza a receita para retirada.
- Caso o médico responsável DISCORDE com a renovação da receita e ache necessária a reavaliação do paciente, o profissional comunica o paciente e segue o protocolo para agendamento de consulta.

Como essa interação exige a consulta ao médico responsável, sugerimos o envio de uma resposta padrão ao paciente.

*[resposta padrão de recebimento de pedido de renovação de receita de medicação em uso contínuo]*

Olá! Recebemos seu pedido. Estamos solicitando a aprovação de seu médico e entraremos em contato com você o mais rápido possível.

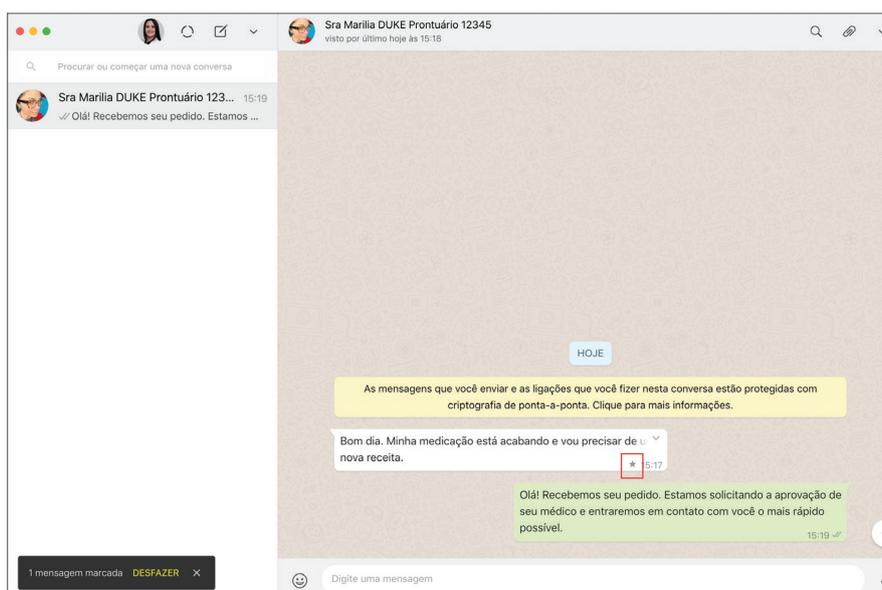
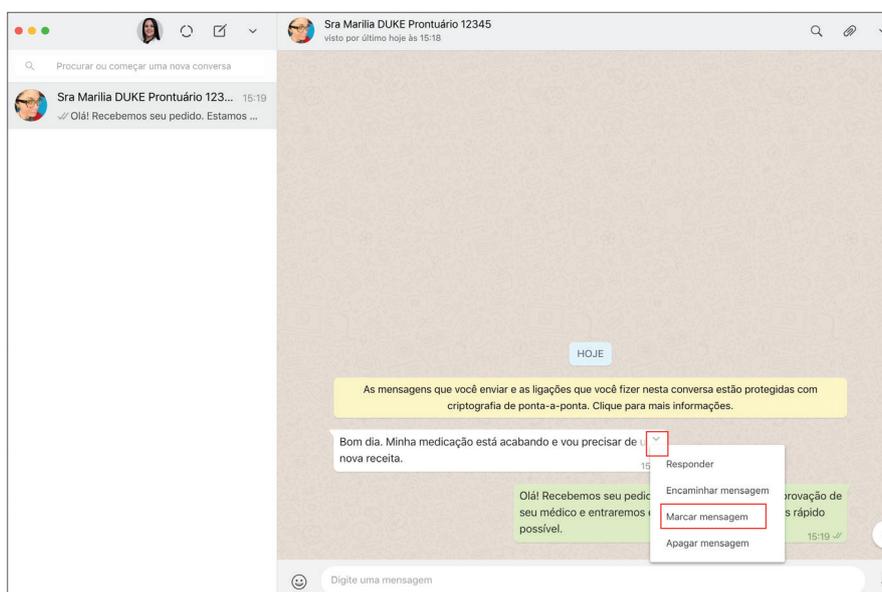
Nesta situação, a resposta ao paciente fica pendente de uma resolução do médico responsável e exigirá um retorno futuro ao paciente. Usaremos o recurso “MARCAR MENSAGEM” do WhatsApp para organizar as pendências diárias.



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA MARCAR MENSAGEM COMO PRIORIDADE OU PENDÊNCIA:

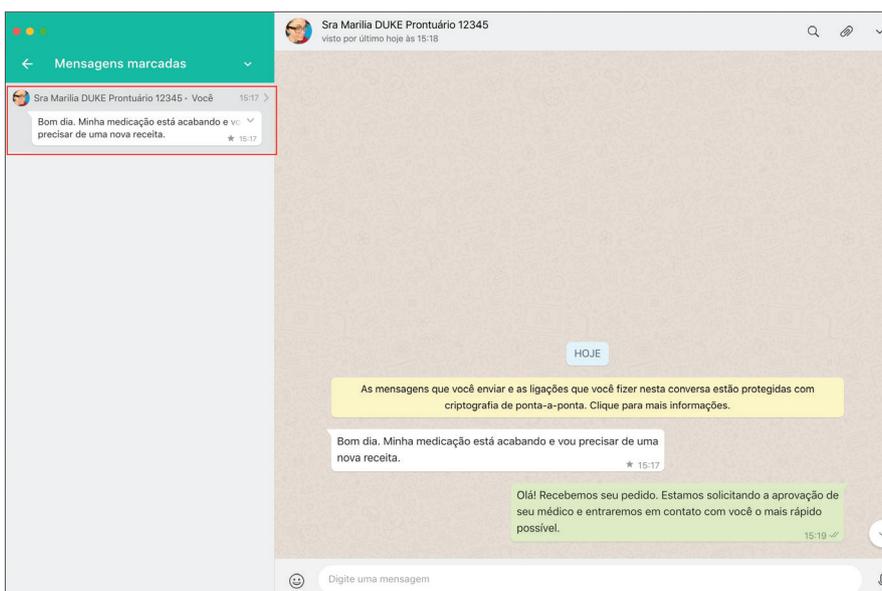
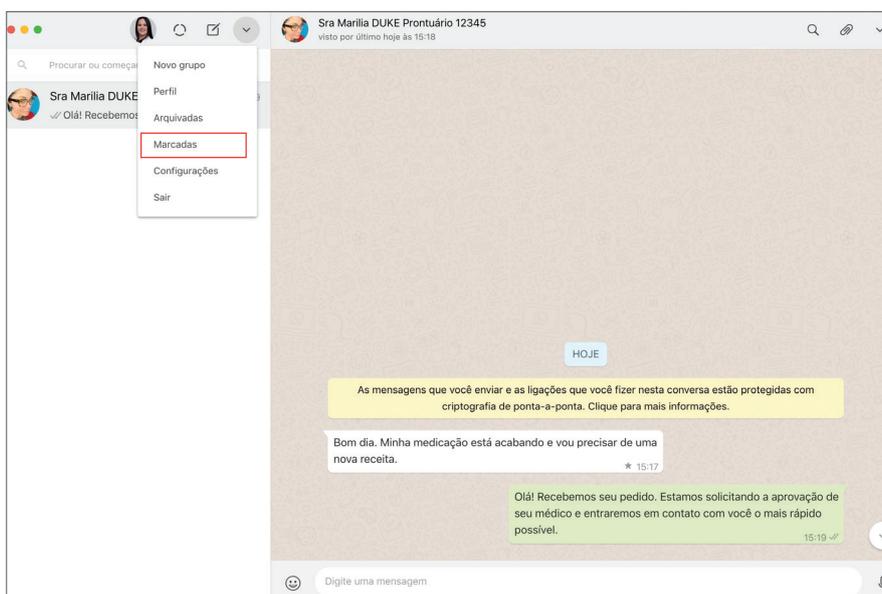
- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem enviada pelo paciente com o pedido da renovação da receita. Você visualizará uma seta.
- Clique na seta e seleccione a opção “MARCAR MENSAGEM”.
- Essa mensagem ficará salva em um diretório chamado “MARCADAS”.



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA VISUALIZAR DIRETÓRIO DE MENSAGENS MARCADAS:

- Você pode acessar esse diretório com todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda no seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.



## PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Em ambos os casos, de concordância ou de discordância da emissão de nova receita, o profissional responsável pelas interações deve retornar à conversa com o paciente via WhatsApp, podendo utilizar respostas padrão.

### *[resposta-padrão para retirada de receita de medicamento em uso contínuo]*

Olá, seu médico concluiu que ainda não há necessidade de uma reavaliação e vai dar continuidade ao seu tratamento, seguindo com a mesma medicação.

Sua receita estará disponível para retirada a partir de amanhã no INFORMAR ANDAR OU GUICHÊ OU LOCAL ESPECÍFICO PARA RETIRADA DENTRO DAS INSTALAÇÕES do hospital ou clínica. Obrigado.

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

<https://goo.gl/maps/seuendereco>

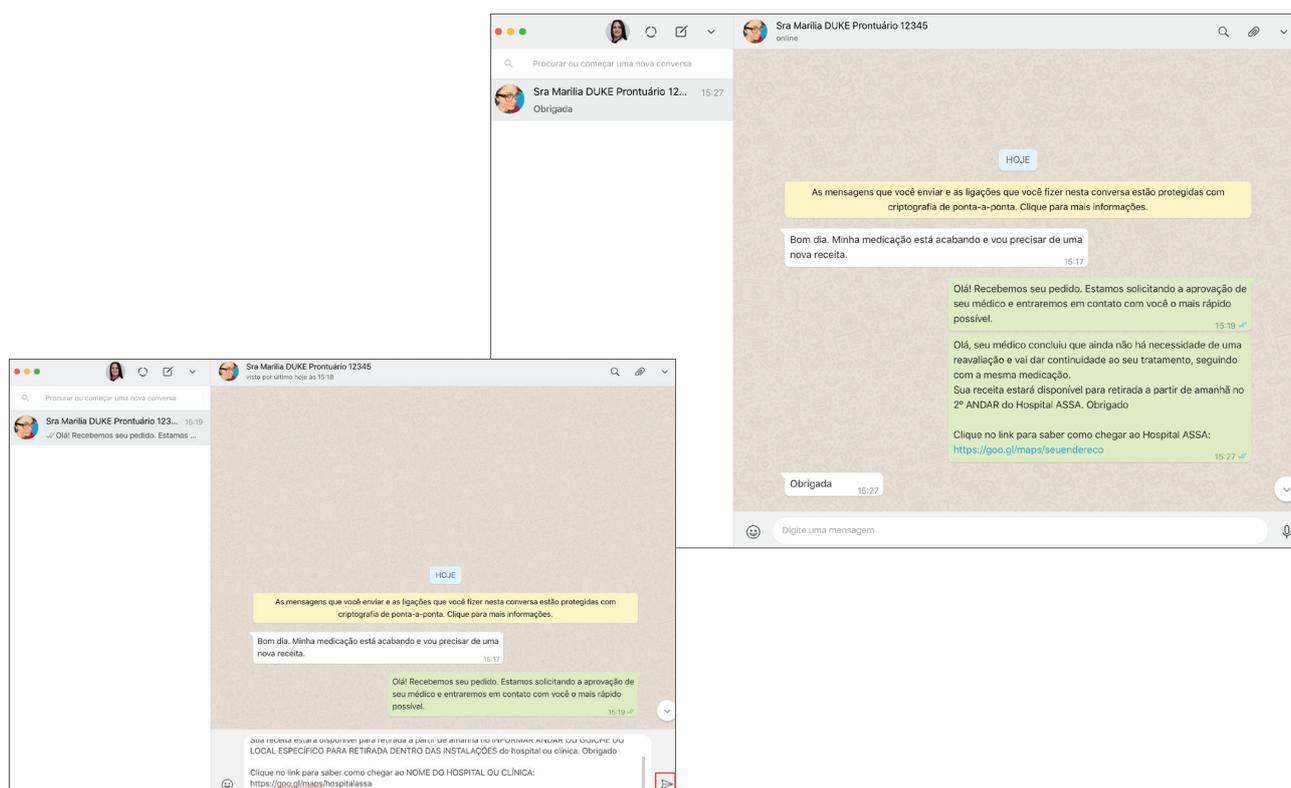
### *[resposta-padrão para agendamento de consulta para reavaliação de casos de pacientes sob medicação em uso contínuo]*

Olá, seu médico solicitou o agendamento de uma consulta para avaliar se seguirá a mesma medicação ou se precisará fazer alguma alteração ou ajuste na dosagem.

Nós podemos agendar um horário agora mesmo pelo WhatsApp.

Você gostaria de agendar sua consulta agora?

Caso o paciente opte pelo agendamento da consulta, o protocolo de agendamento de consulta deve ser acionado e os dados da consulta devem ser atualizados no sistema do hospital ou clínica.

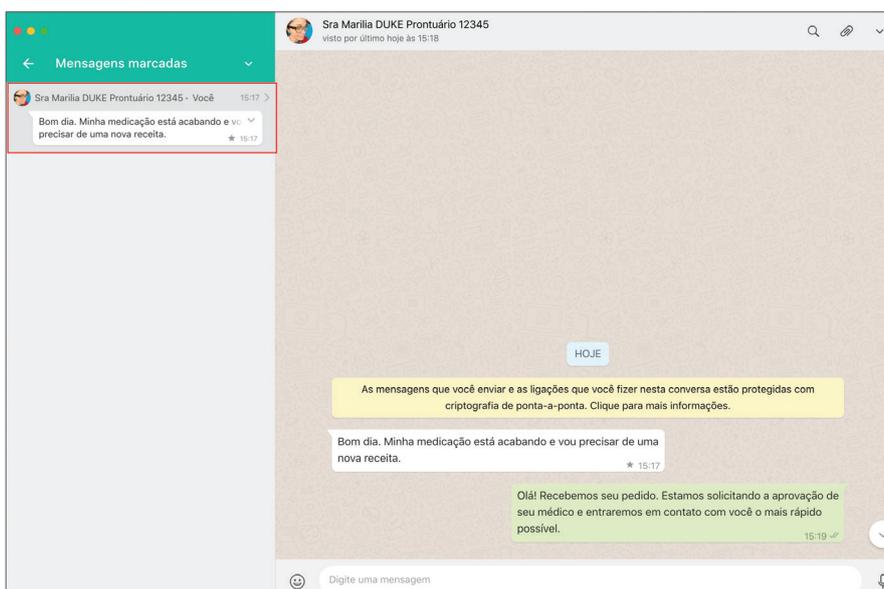
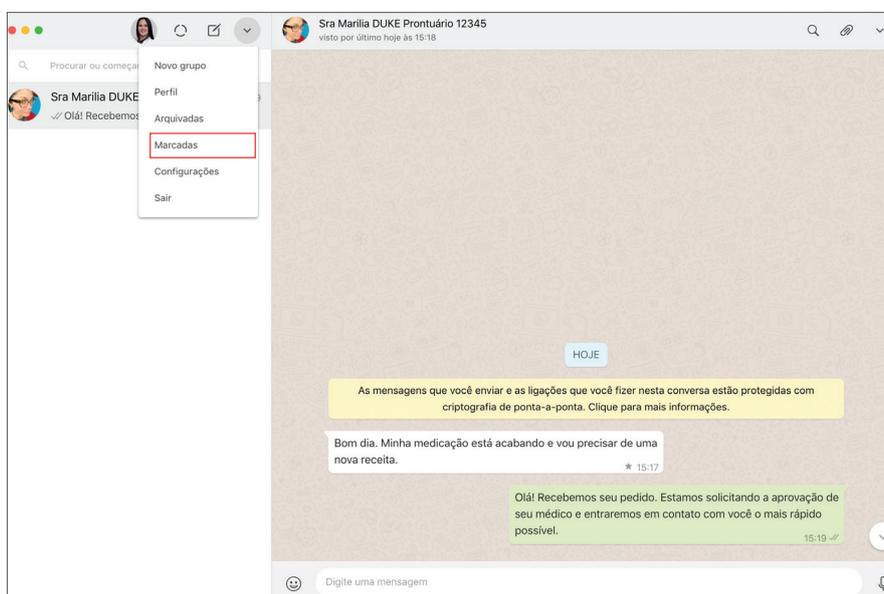


# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Não se esqueça de desmarcar a mensagem assim que o retorno ao paciente for concluído. Fazendo isso, você retira a mensagem de sua lista de pendências diárias.

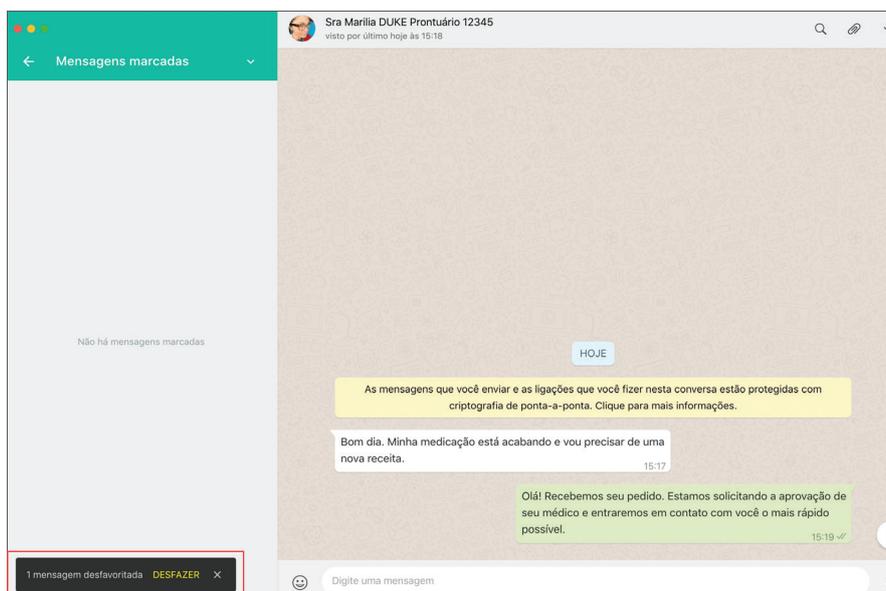
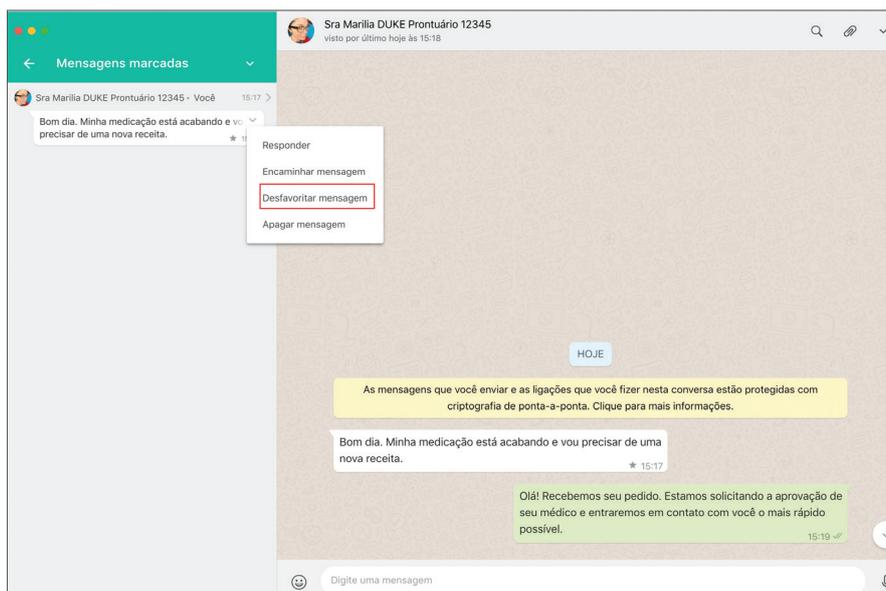
## INSTRUÇÕES PARA TIRAR A MARCAÇÃO DE MENSAGEM:

- Acesse todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.
- Localize a mensagem cuja pendência já foi resolvida.



# PROTOCOLOS PARA ROTINAS DE COMUNICAÇÃO BÁSICA ENTRE HOSPITAL OU CLÍNICA E PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Passe o mouse no canto superior direito dessa mensagem. Você visualizará uma seta.
  - Clique na seta e seleccione a opção “DESFAVORITAR MENSAGEM”.
- (!) Pronto: a mensagem foi retirada de sua lista de pendências (mensagens marcadas).



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

Apresentamos neste capítulo grupos de protocolos de saúde possíveis com o uso de WhatsApp em hospital ou clínica, que podem ser implementados de forma independente de acordo com os objetivos do hospital ou clínica.

## 1. Triagem

Apresentamos protocolos úteis para a triagem realizada por profissional de enfermagem em interface direta com o paciente via WhatsApp, tendo como objetivo realizar a escuta da demanda do paciente e decidir sobre o protocolo de atendimento a seguir.

## 2. Atendimento a distância: Nível I, Nível II e Nível III

Apresentamos nessa seção os protocolos que organizam procedimentos de atendimento de pacientes via WhatsApp em níveis que orientam como coordenar os cuidados, sejam eles feitos diretamente pelo profissional de enfermagem (esclarecimentos, orientações e informações) ou com acionamento de médico responsável e/ou equipe médica. Também são apresentadas orientações para condução do paciente para consulta ou pronto-atendimento em casos de emergência.

**NÍVEL I:** casos que podem ser resolvidos pelo próprio profissional de enfermagem.

**NÍVEL II:** casos que exigem o acionamento de médico responsável ou equipe médica.

**NÍVEL III:** casos que demandam encaminhamento do paciente para consultório, ambulatório ou pronto-atendimento.



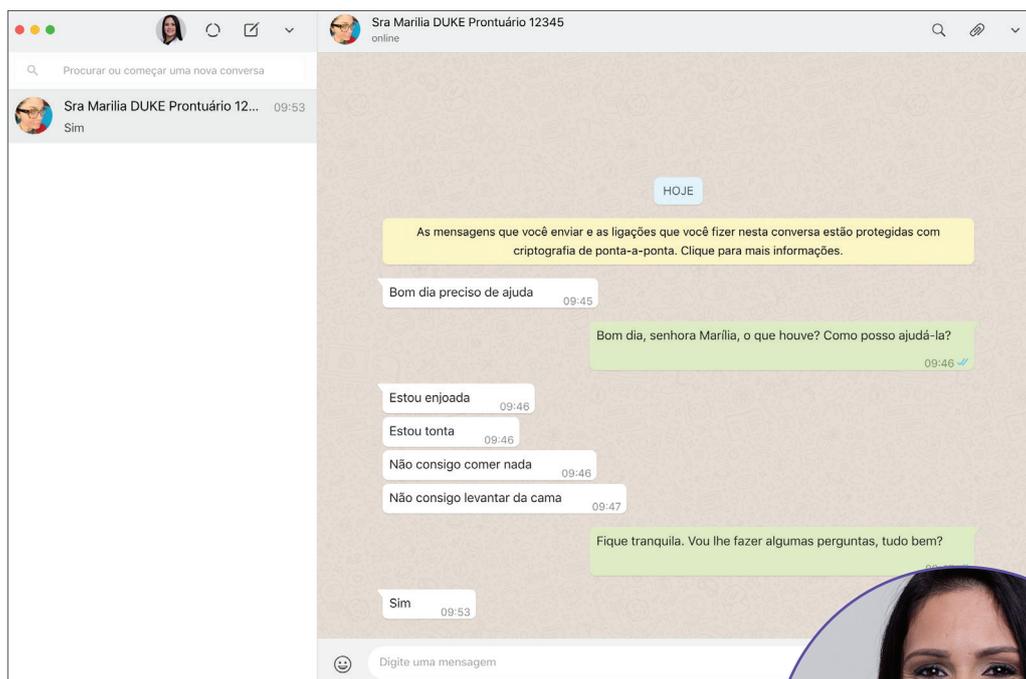
# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### Primeiro atendimento: Triagem

A triagem tem como objetivo receber a demanda do paciente, entender sua necessidade e classificá-la para encaminhamento de acordo com seu grau de urgência e complexidade. Por isso recomendamos que o profissional responsável pelo manuseio do WhatsApp e pela interação direta com o paciente seja um profissional de enfermagem. A principal vantagem de ter um profissional de enfermagem na interface via WhatsApp com os pacientes é que algumas das demandas podem ser resolvidas diretamente por ele, sem a necessidade de acionar o médico responsável ou a equipe médica. Cabe ao hospital ou clínica definir quais são os casos em que o profissional de enfermagem tem autonomia para dar o primeiro atendimento ao cliente.

O hospital ou clínica devem desenvolver prioritariamente um [protocolo de perguntas para triagem via WhatsApp](#) e o profissional de enfermagem deve seguir o roteiro de perguntas, basicamente através de mensagens de texto, das quais extrai todas as informações que precisa para classificar o caso.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### Cinco recursos do WhatsApp para triagem em Hospital ou Clínica

Identificamos cinco funcionalidades do WhatsApp que podem auxiliar na qualidade da triagem via aplicativo.

- **MENÇÃO A UMA RESPOSTA ESPECÍFICA DO PACIENTE**

Possibilita que o profissional de enfermagem volte a uma informação fornecida anteriormente pelo paciente na conversa, fazendo menção direta a ela. Isso possibilita organizar a conversa e coletar mais dados sobre uma informação específica.

- **ENVIO DE IMAGEM DO CORPO DO PACIENTE**

Possibilita que o paciente envie fotos da área afetada, por exemplo.

- **ENVIO DE IMAGEM OU PFD COM EXAMES ANTERIORES DO PACIENTE**

Permite que o paciente envie imagens ou PDFs com exames anteriores.

- **ARQUIVAMENTO DE IMAGENS E ARQUIVOS DE PACIENTES ENVIADOS PELO WHATSAPP**

Permite que as imagens e documentos que foram enviados durante o processo de triagem sejam salvos em diretórios do computador ou rede do hospital ou clínica, sendo incorporados ao prontuário do paciente.

- **DIRETÓRIO DE PENDÊNCIA E OU EMERGÊNCIAS**

Usando a funcionalidade MARCAR MENSAGEM do WhatsApp, o profissional de enfermagem pode sinalizar quais serão os casos que serão encaminhados para avaliação de médico ou equipe médica. A funcionalidade cria automaticamente uma lista das pendências, com fácil visualização e consulta. Após a resolução da pendência é possível DESMARCAR A MENSAGEM, atualizando constantemente a lista de pacientes que aguardam retorno.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

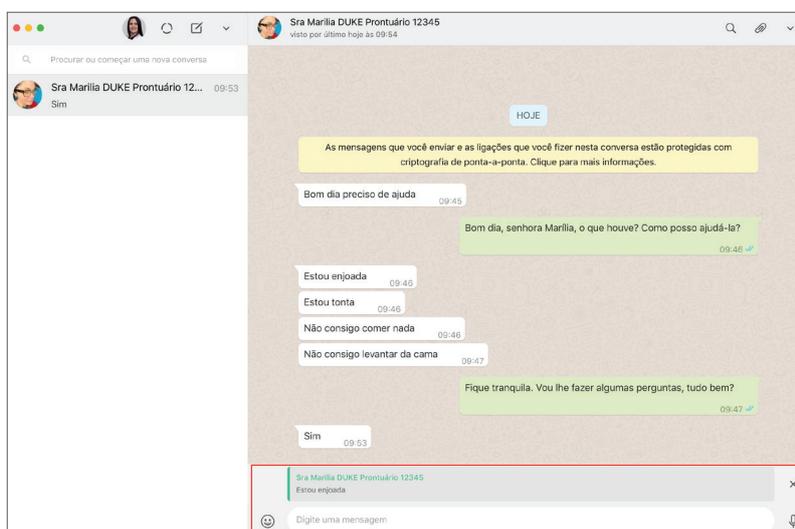
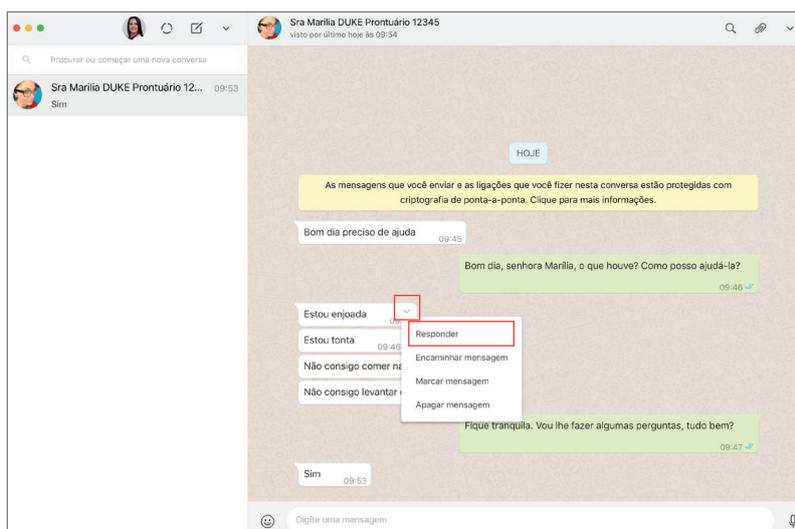
## TRIAGEM

### 1. Fazendo menção a uma resposta específica do paciente

O profissional de enfermagem pode sentir necessidade de voltar a uma informação fornecida anteriormente pelo paciente na conversa. Para fazer menção à mensagem anterior, o profissional de enfermagem pode usar o seguinte recurso do WhatsApp Web:

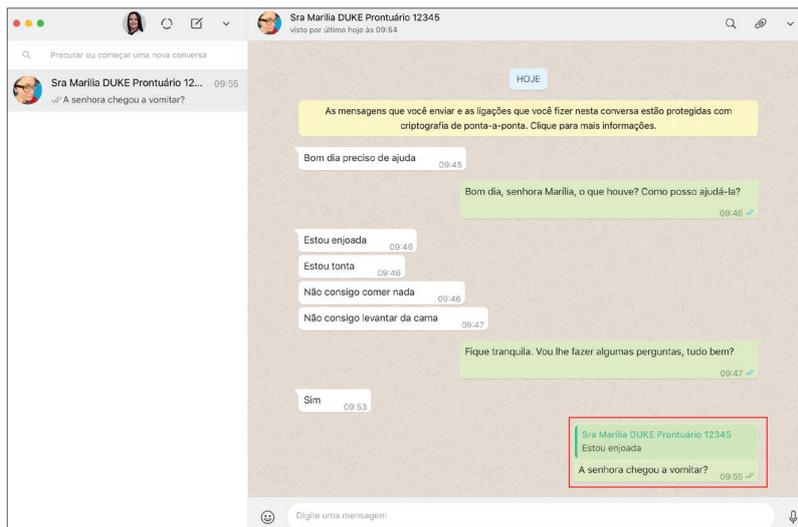
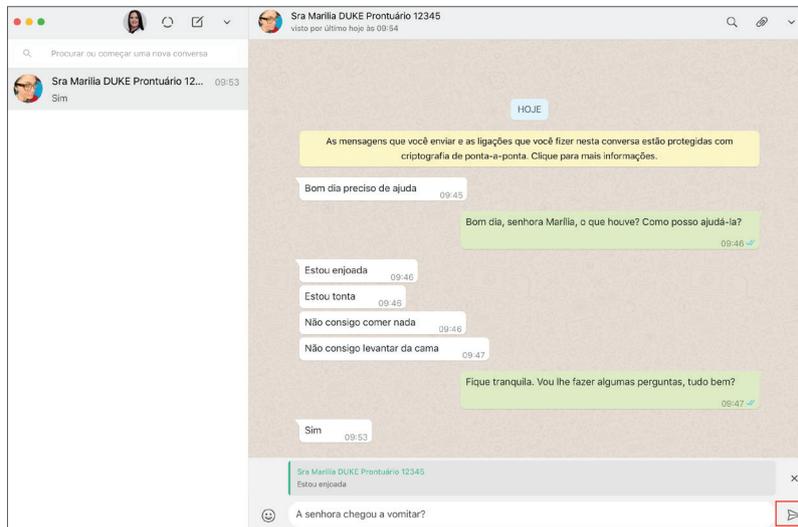
#### INSTRUÇÃO PARA MENÇÃO A UMA RESPOSTA ESPECÍFICA DO PACIENTE

- Identifique a mensagem do paciente à qual você quer se referir.
- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione RESPONDER.
- A mensagem do paciente que você selecionou ficará em destaque e “colada” ao seu comentário.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

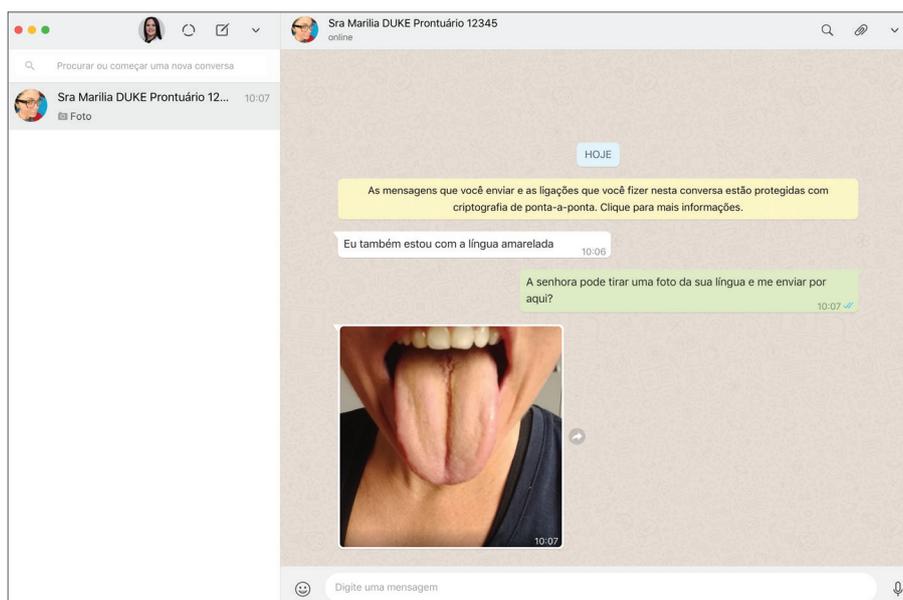


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### 2. Envio de imagem pelo paciente para triagem

O WhatsApp também permite que o paciente envie imagens para auxiliar o profissional de enfermagem no atendimento. Neste caso, o profissional de enfermagem pode solicitar uma imagem.



O profissional de enfermagem pode analisar a foto e tomar uma decisão mais assertiva. Caso o paciente não saiba como tirar a foto, a enfermeira pode enviar instruções.

#### ***[resposta-padrão com instruções sobre como enviar fotos via WhatsApp]***

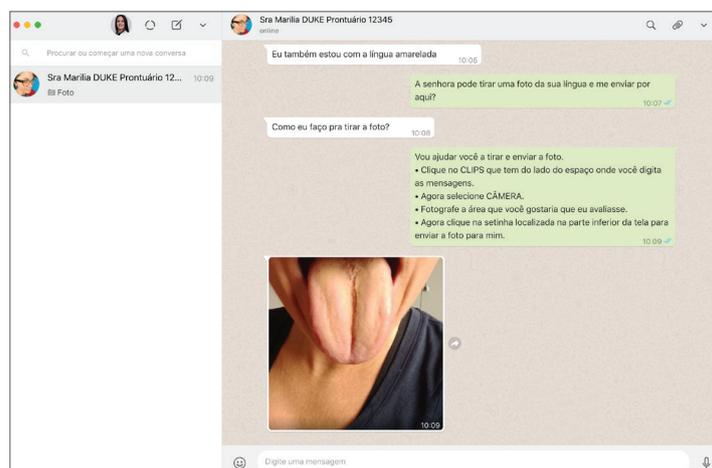
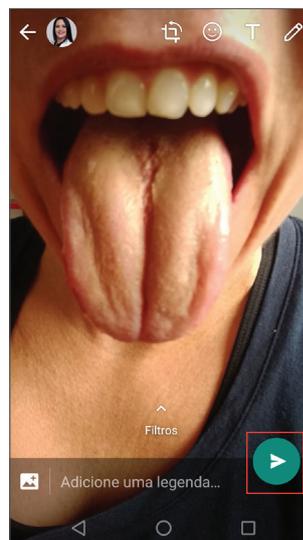
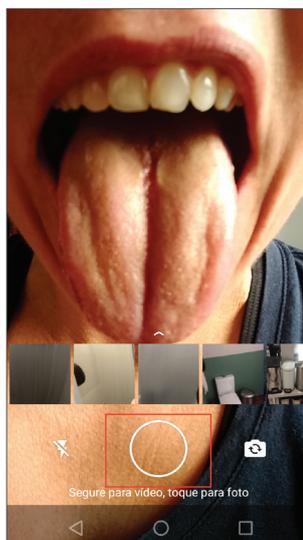
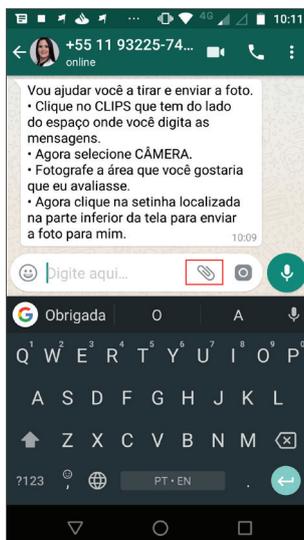
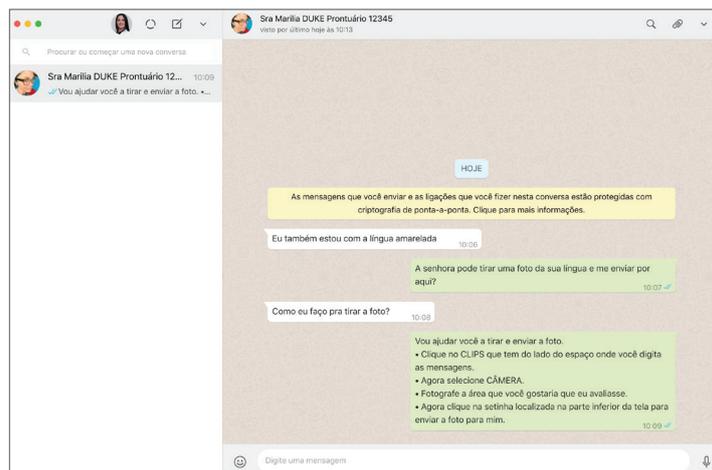
Vou ajudar você a tirar e enviar a foto.

- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione CÂMERA.
- Fotografe a área que você gostaria que eu avaliasse.
- Agora clique na setinha localizada na parte inferior da tela para enviar a foto para mim.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

Entenda como funciona o processo de envio de imagens via WhatsApp:

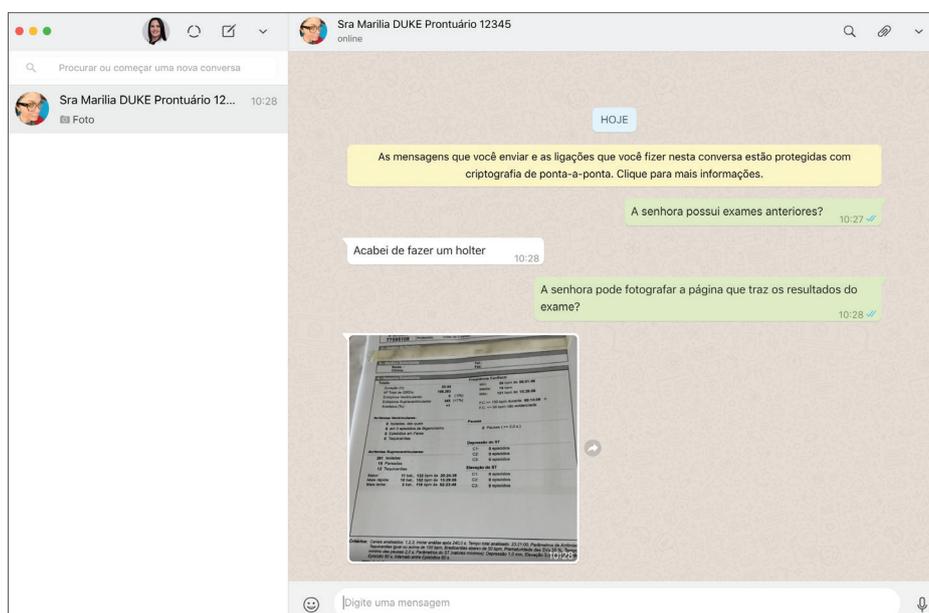


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### 3. Envio de exames anteriores do paciente por imagem

O WhatsApp também permite que o paciente envie exames anteriores para auxiliar o profissional de enfermagem no primeiro atendimento. Neste caso, o profissional de enfermagem pode solicitar que o paciente tire uma foto do exame ou que envie o PDF com o exame, caso houver. **O paciente deve ser orientado para tirar uma foto do laudo do exame solicitado.**



Caso o paciente não saiba como tirar a foto, a enfermeira pode enviar instruções.

#### *[resposta-padrão com instruções sobre como enviar exames prévios como imagem via WhatsApp]*

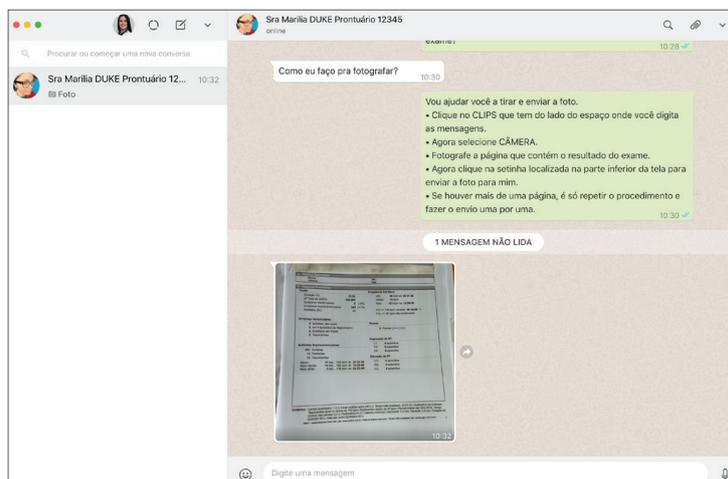
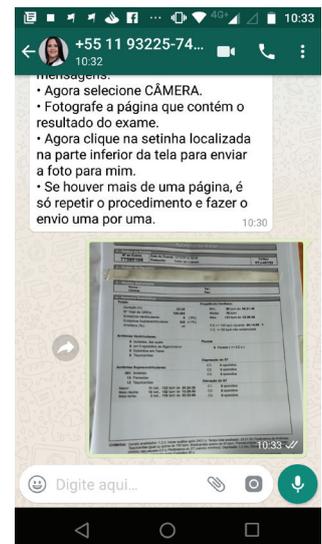
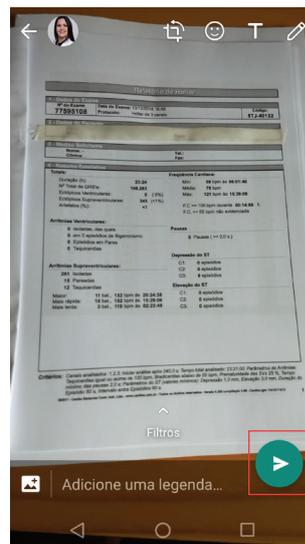
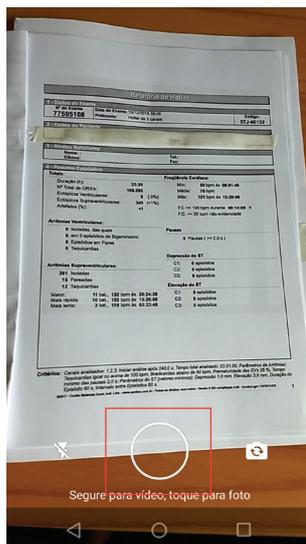
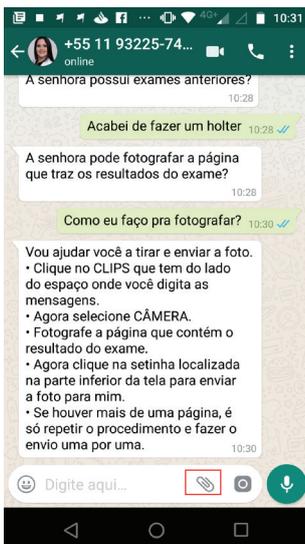
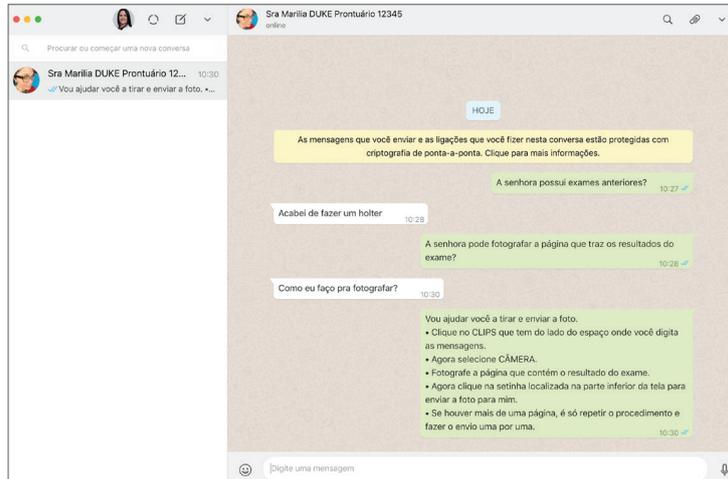
Vou ajudar você a tirar e enviar a foto.

- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione CÂMERA.
- Fotografe a página que contém o resultado do exame.
- Agora clique na setinha localizada na parte inferior da tela para enviar a foto para mim.
- Se houver mais de uma página, é só repetir o procedimento e fazer o envio uma por uma.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

Entenda como funciona o processo de envio de imagens de exames via WhatsApp:

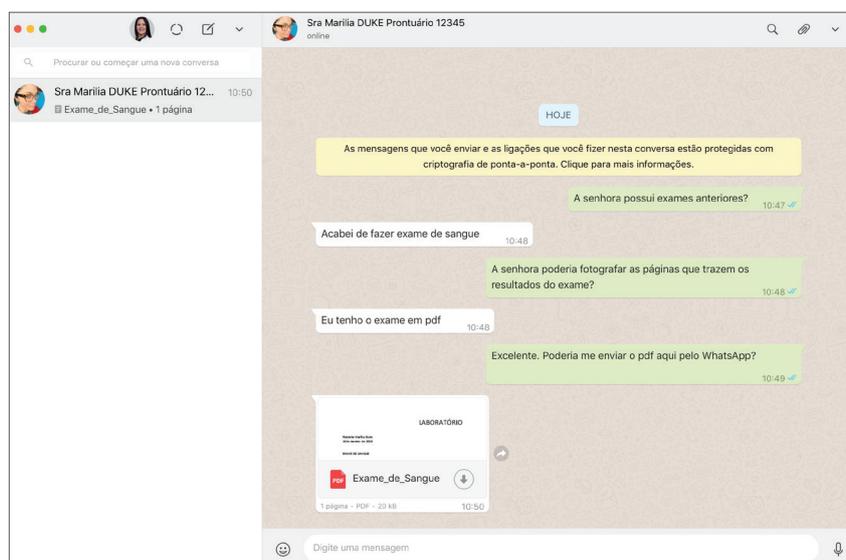


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### 4. Envio de exames anteriores do paciente por PDF

O paciente pode informar que possui um exame anterior em formato PDF. Nesse caso, o profissional de enfermagem pode solicitar o envio do PDF via WhatsApp.



Caso o paciente necessite, o profissional de enfermagem pode enviar instruções pelo WhatsApp. O envio de PDFs exige um maior conhecimento do usuário porque ele terá que localizar onde salvou o documento, se na nuvem ou no próprio dispositivo.

#### *[resposta padrão com instruções sobre como enviar exames prévios como PDF via WhatsApp]*

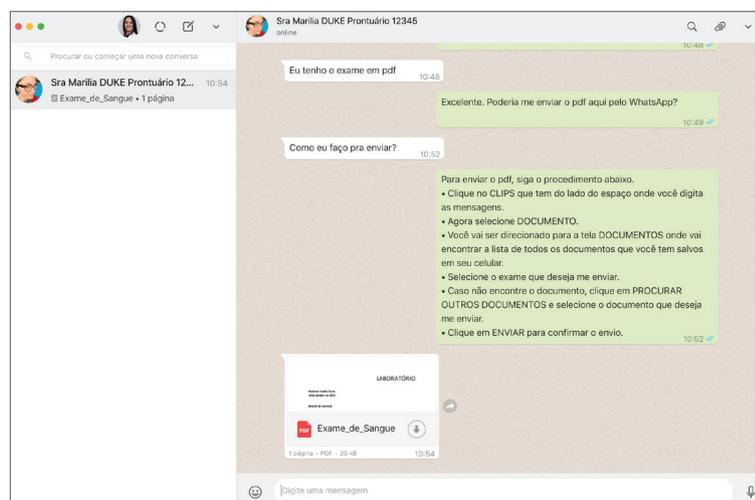
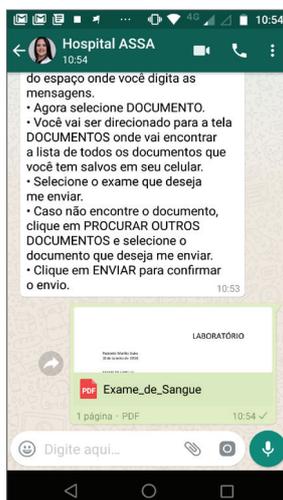
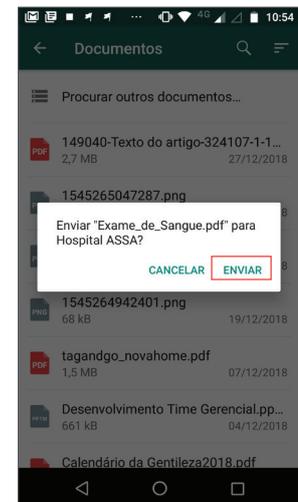
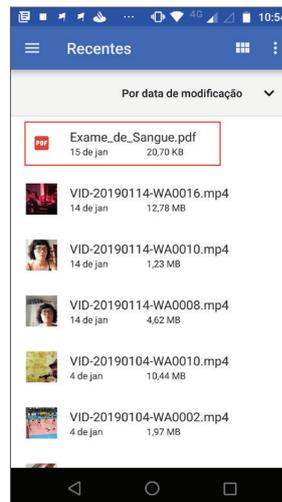
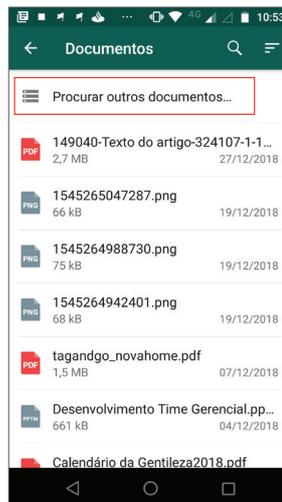
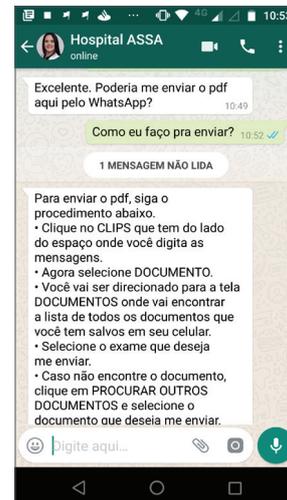
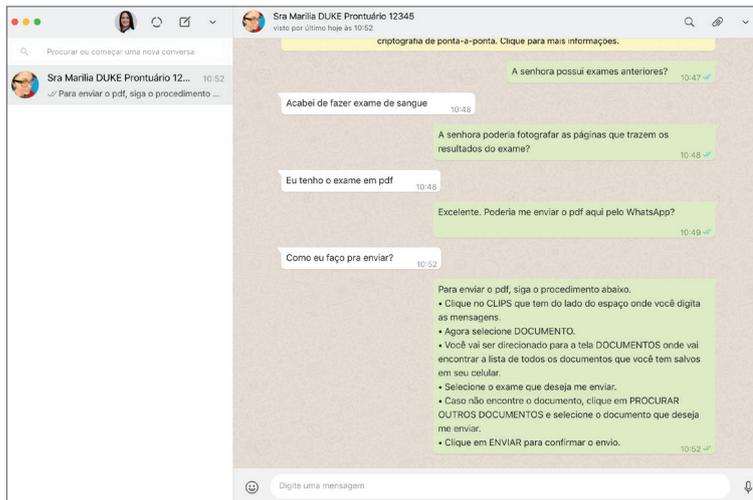
Para enviar o PDF, siga o procedimento abaixo.

- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione DOCUMENTO.
- Você vai ser direcionado para a tela DOCUMENTOS onde vai encontrar a lista de todos os documentos que você tem salvos em seu celular.
- Selecione o exame que deseja me enviar.
- Caso não encontre o documento, clique em PROCURAR OUTROS DOCUMENTOS e selecione o documento que deseja me enviar.
- Clique em ENVIAR para confirmar o envio.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

Entenda como funciona o processo de envio de exames em formato PDF via WhatsApp:



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

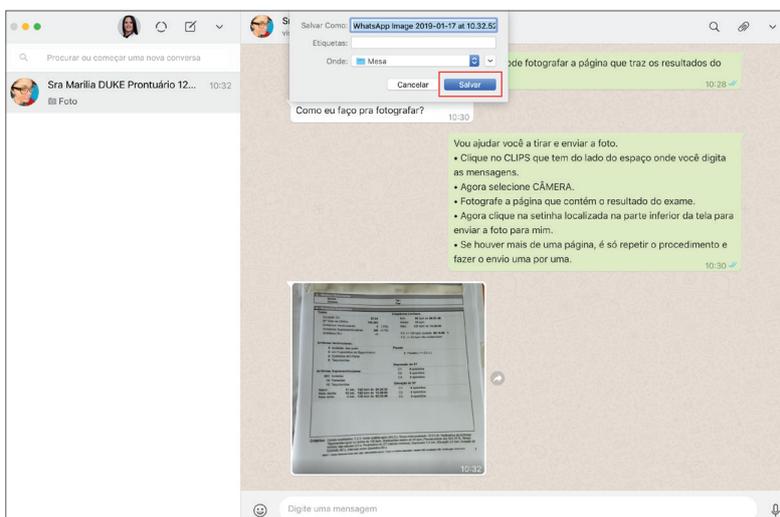
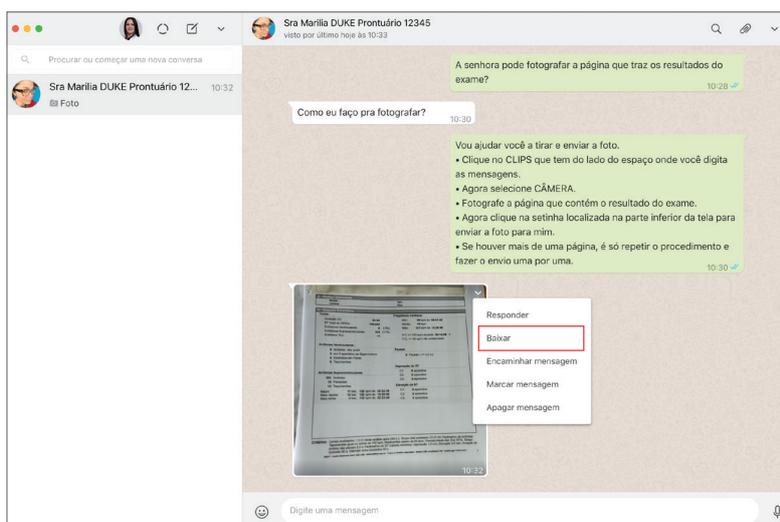
## TRIAGEM

### 5. Salvando imagens e PDFs enviados pelo paciente

Caso o paciente envie imagem ou PDF com os resultados de exames prévios, eles podem ser inseridos em seu prontuário médico, considerando o sistema usado pelo hospital ou clínica.

#### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UMA IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB:

- Passe o mouse sobre o canto superior direito da imagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta.
- Selecione BAIXAR.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar a imagem.
- Você também pode renomear a imagem especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir.

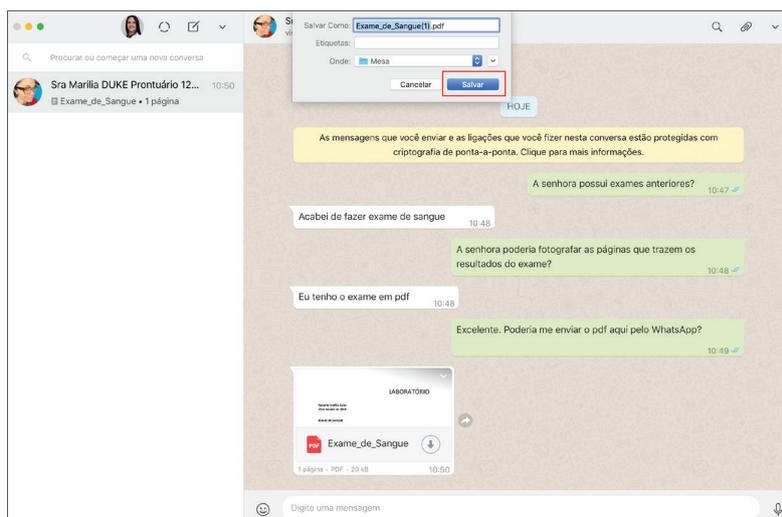
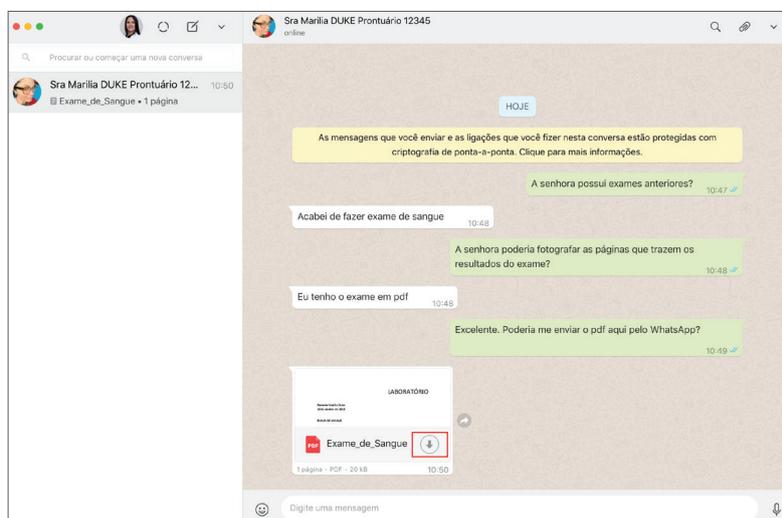


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UM PDF ENVIADO PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB:

- O WhatsApp já fornece uma prévia do arquivo com o ícone do PDF.
- Clique na seta para baixar o arquivo.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar o PDF.
- Você também pode renomear o PDF especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### 6. Concluindo a triagem

Depois de seguir o roteiro de perguntas definido como protocolo pelo hospital ou clínica, o profissional de enfermagem deve ser capaz de classificar o caso como Nível I, Nível II ou Nível III. A classificação seguirá critérios pré-determinados pela equipe médica.

Considerando o organograma da equipe, o hospital ou clínica deve definir como será dado andamento ao atendimento.

Nossa sugestão é que os casos sejam encaminhados da seguinte forma:

NÍVEL I: podem ser resolvidos pelo próprio profissional de enfermagem.

NÍVEL II: exigem o acionamento de médico responsável ou equipe médica.

NÍVEL III: encaminhamento do paciente para consultório, ambulatório ou pronto-atendimento.

#### 6.1. Marcando mensagens como pendência para dar andamento após a triagem

Nos casos de NÍVEL II, que exigem acionamento de médico responsável ou equipe médica para consulta sobre a orientação a ser dada ao paciente, sugerimos que o profissional de enfermagem classifique a última mensagem do paciente como uma pendência, usando a ferramenta MARCAR MENSAGEM do WhatsApp. Com essa funcionalidade, o profissional de enfermagem visualizará em uma única lista todos os casos em que o retorno ao paciente está pendente.

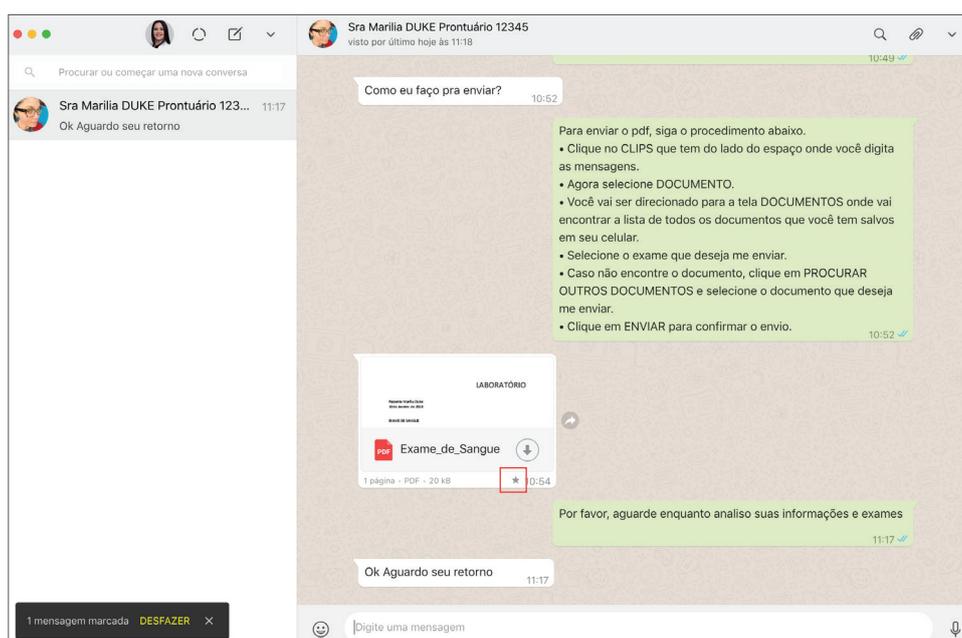
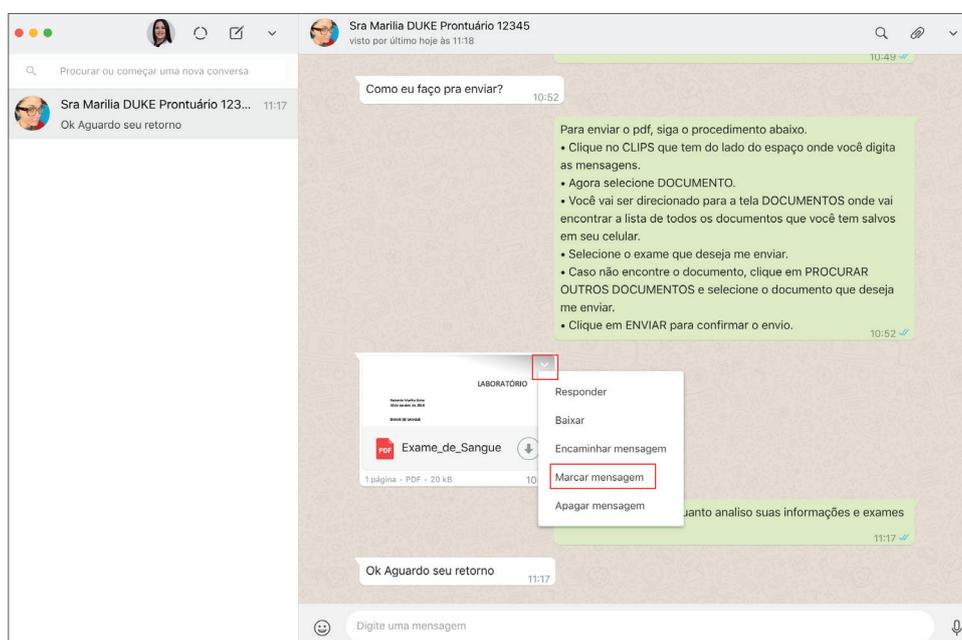
É importante que o profissional de enfermagem atualize essa lista, desmarcando as mensagens nos casos em que o atendimento ao paciente tenha sido concluído. Fazendo isso, a mensagem é retirada de sua lista de pendências diárias.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### INSTRUÇÕES PARA MARCAR MENSAGEM COMO PENDÊNCIA

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem enviada pelo paciente que você deseja marcar. Você visualizará uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção “MARCAR MENSAGEM”.
- Essa mensagem ficará salva em um diretório chamado “MARCADAS”.

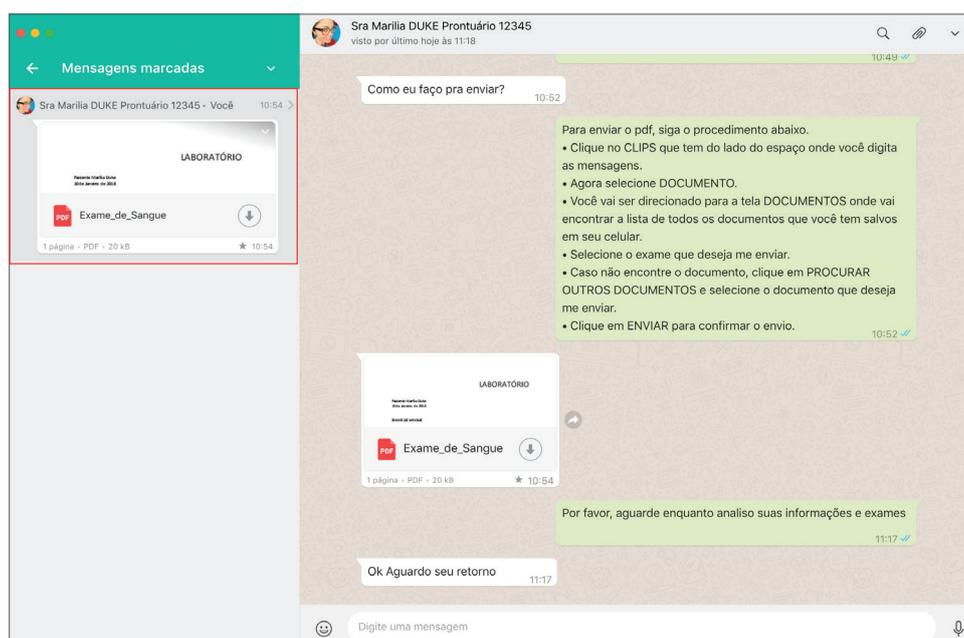
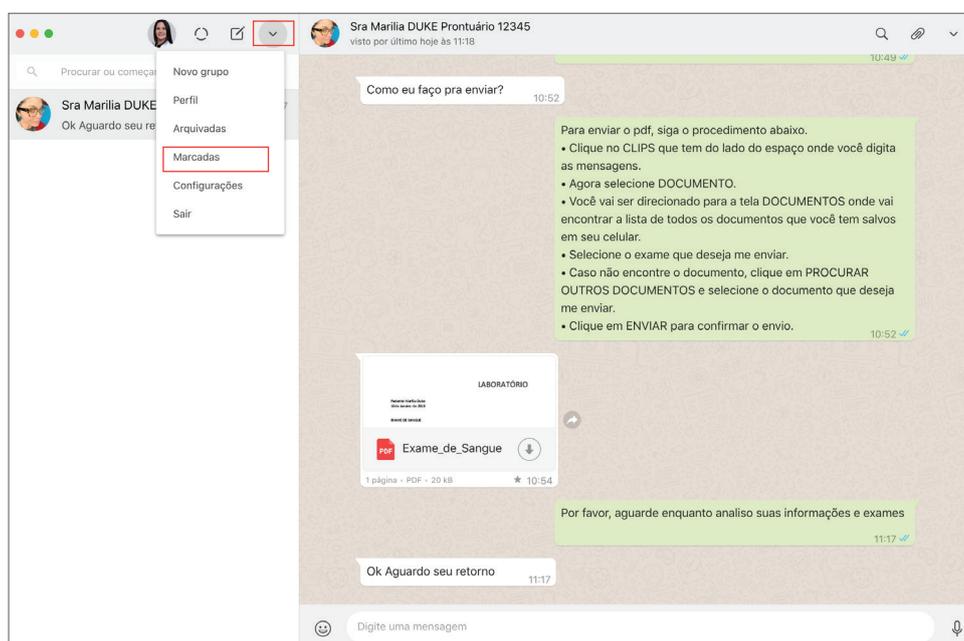


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## TRIAGEM

### INSTRUÇÕES PARA VISUALIZAR DIRETÓRIO COM MENSAGENS MARCADAS COMO PENDÊNCIA

- Você pode acessar esse diretório com todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

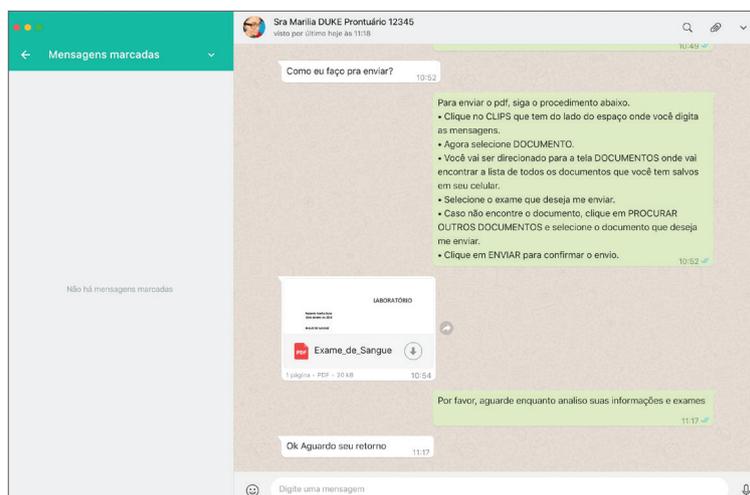
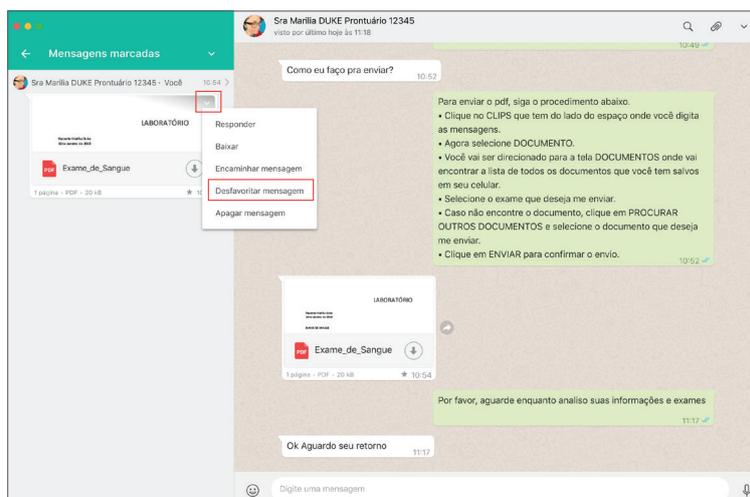
## TRIAGEM

### 6.2. Desmarcando mensagens como pendência

Caso o profissional identifique que uma conversa foi marcada erroneamente como pendente ou caso a pendência tenha sido resolvida, ele pode excluí-la da lista de pendências.

#### INSTRUÇÕES PARA DESMARCAR MENSAGEM COMO PENDÊNCIA

- Acesse todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna da esquerda do seu WhatsApp Web.
  - Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
  - Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.
  - Localize a mensagem cuja pendência já foi resolvida.
  - Passe o mouse no canto superior direito dessa mensagem. Você visualizará uma seta.
  - Clique na seta e selecione a opção “DESFAVORITAR MENSAGEM”.
- (!) Pronto: a mensagem foi retirada de sua lista de pendências (mensagens marcadas).



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### Atendimento via WhatsApp de Nível I

Através da triagem, o profissional de enfermagem tem a possibilidade de identificar casos em que o desconforto do paciente pode ser resolvido ou amenizado com orientações básicas sobre como proceder. Esses casos, indicados como NÍVEL I, podem ser resolvidos pelo próprio profissional de enfermagem via WhatsApp, conferindo agilidade ao atendimento e maior conforto para o paciente:

- Dificuldade na leitura da receita prescrita pelo hospital ou clínica.
- Dúvida sobre como tomar a medicação prescrita pelo hospital ou clínica.
- Dúvida sobre como aderir ao tratamento prescrito pelo hospital ou clínica.
- Orientação ou procedimentos definidos pelo hospital e clínica.

O prontuário médico do paciente deve ser acessado durante o atendimento e o procedimento deve ser registrado após a conclusão do atendimento.

Os atendimentos de Nível I se dão prioritariamente pela troca de mensagens entre profissional de enfermagem e paciente. O profissional de enfermagem pode solicitar que o paciente envie fotos ou imagens ou PDFs de exames anteriores, seguindo os mesmos procedimentos do estágio de triagem.

Outro caso em que o envio de imagem pode solucionar o problema do paciente é quando se trata de uma receita ilegível. Apesar de a resolução nº 278.15 do Conselho Regional de Medicina de São Paulo (CREMESP) estabelecer que é obrigação do médico redigir documento com letra legível e de o meio impresso ser cada vez mais frequente, ainda existem casos em que o paciente não consegue adquirir o medicamento por ilegibilidade da receita. No Tocantins, por exemplo, o portal de notícia G1 noticiou que os farmacêuticos possuem um grupo de WhatsApp para solicitar a ajuda dos colegas no entendimento de receitas ilegíveis.

Esse esclarecimento pode ser feito pelo profissional de enfermagem via WhatsApp do hospital ou clínica com a vantagem de que ele pode acessar o prontuário médico do paciente, bem como contatar o médico que assina a receita.

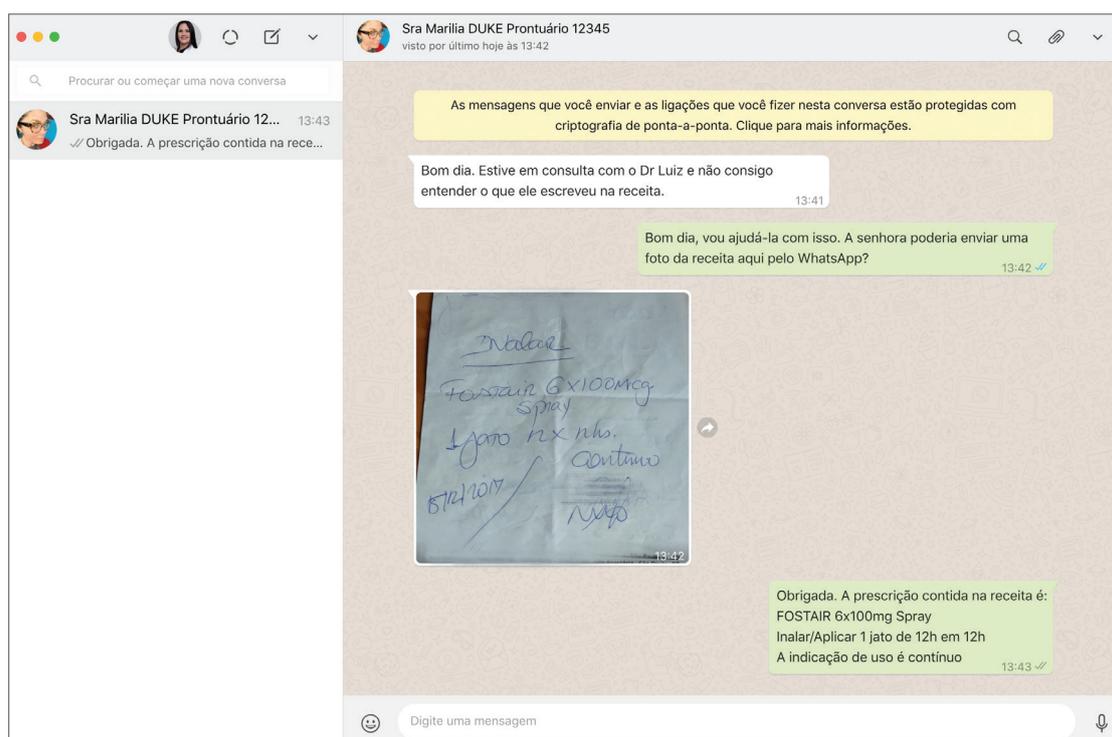


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### 1. Envio de receita pelo paciente para esclarecimento

No caso de dificuldade na leitura da receita prescrita pelo hospital ou clínica, o profissional de enfermagem pode solicitar que o paciente envie uma foto da receita.



Caso o paciente não saiba como tirar a foto da receita, a enfermeira pode enviar instruções.

#### **[resposta-padrão com instruções sobre como enviar foto de receita via WhatsApp]**

Vou ajudar você a tirar e enviar a foto da sua receita.

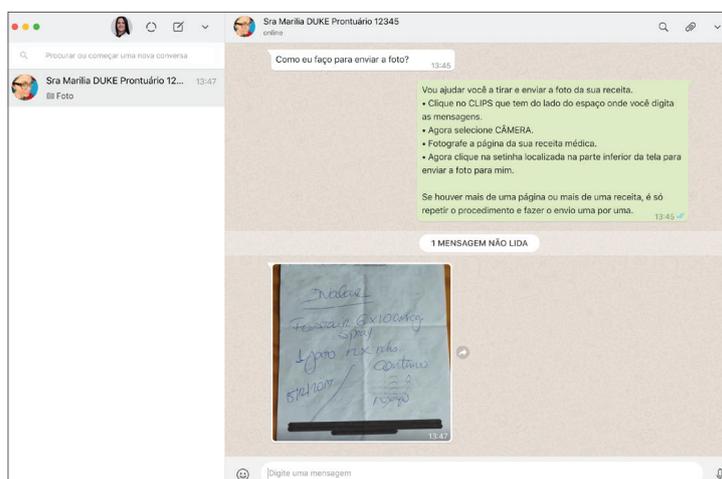
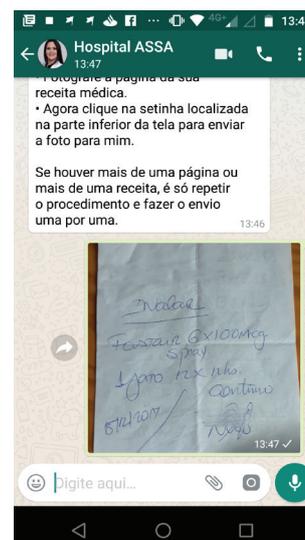
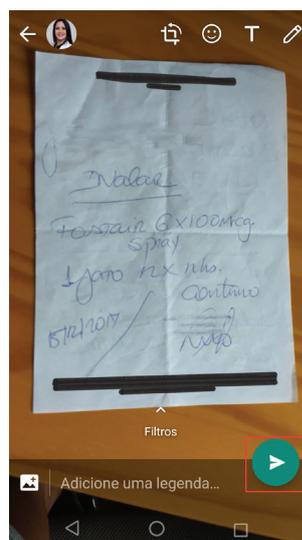
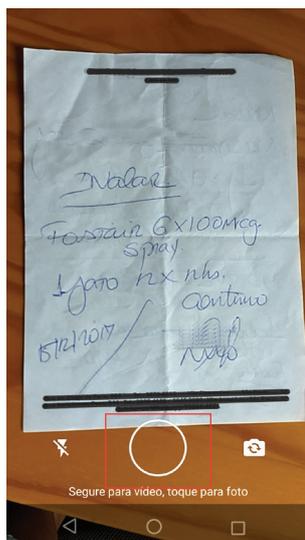
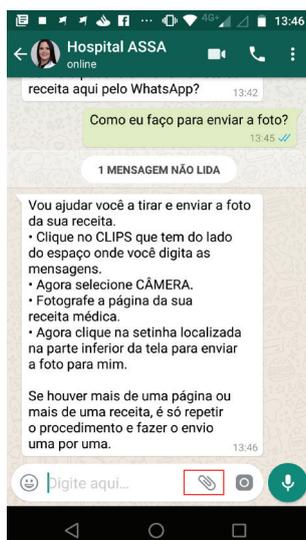
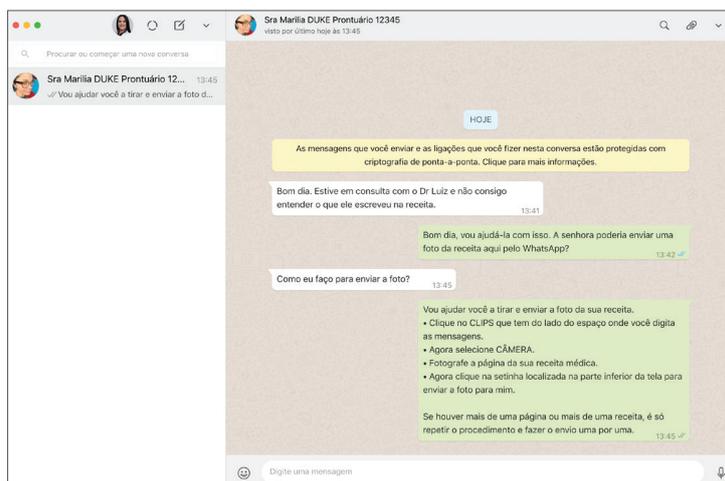
- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione CÂMERA.
- Fotografe a página da sua receita médica.
- Agora clique na setinha localizada na parte inferior da tela para enviar a foto para mim.

Se houver mais de uma página ou mais de uma receita, é só repetir o procedimento e fazer o envio, uma por uma.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

Entenda como funciona o processo de envio de fotos de receitas médicas via WhatsApp:



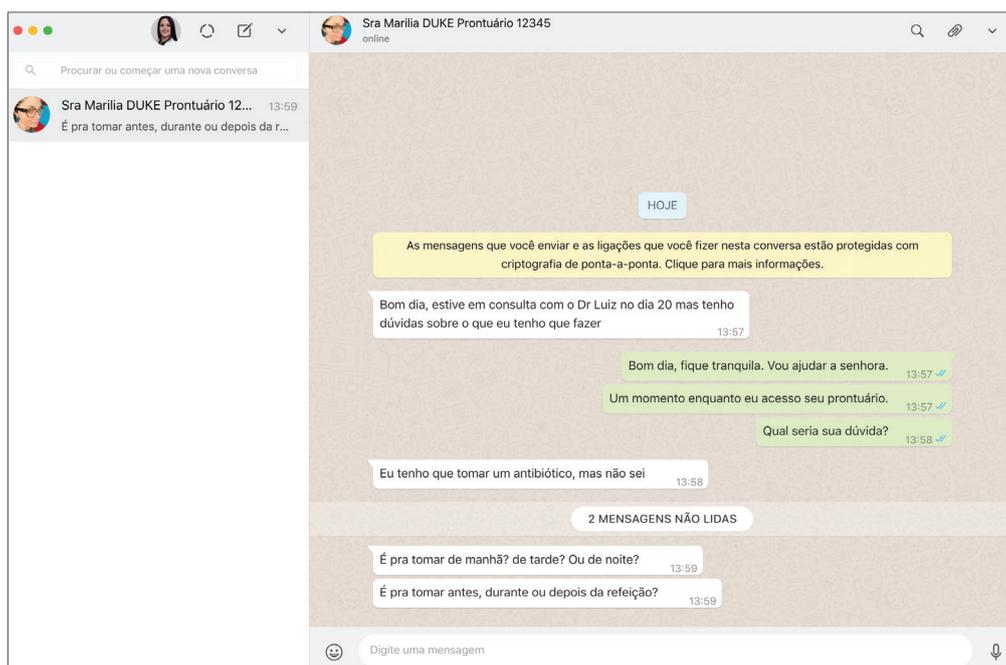
# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### 2. Esclarecimentos pós-consulta

O profissional de enfermagem pode auxiliar o paciente no pós-consulta, tirando dúvidas sobre como tomar os medicamentos ou sobre como seguir as orientações prescritas pelo médico. Esse atendimento envolve prioritariamente o exercício da escuta e entendimento das demandas do paciente. Os esclarecimentos pós-consulta são feitos usando a funcionalidade básica de envio de mensagens de texto via WhatsApp.

É importante que durante a conversa o profissional de enfermagem acesse o prontuário médico do paciente a fim de seguir as instruções e procedimentos registrados pelo médico responsável.



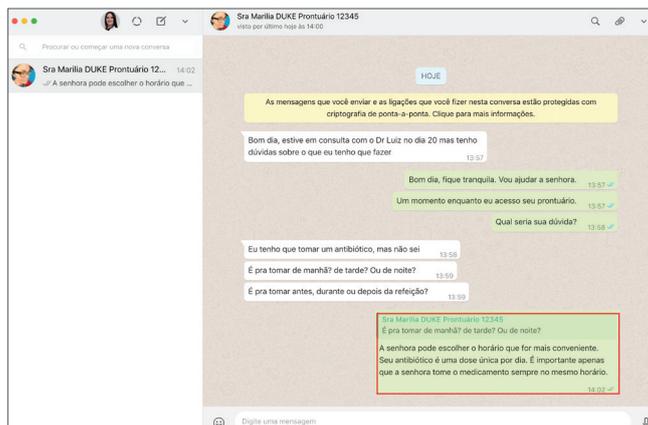
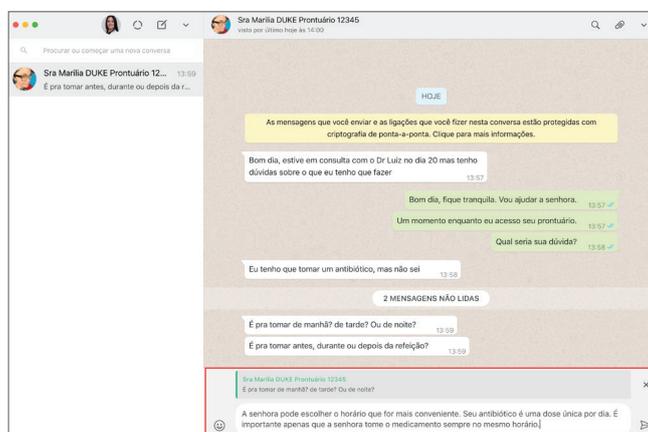
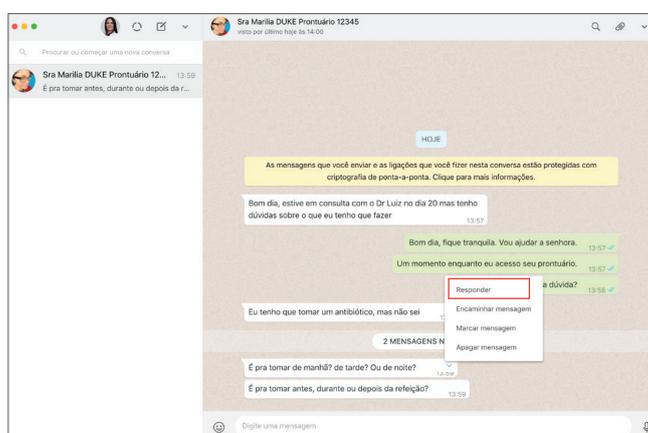
Durante a conversa, o profissional de enfermagem pode sentir necessidade de sinalizar com clareza qual é a mensagem ou pergunta enviada pelo paciente à qual ele se refere na resposta. Nesses casos ele pode acionar a funcionalidade RESPONDER, que torna visível a menção a uma mensagem específica, facilitando a organização da conversa e o entendimento do paciente.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### MENÇÃO A UMA RESPOSTA ESPECÍFICA DO PACIENTE

- Identifique a mensagem do paciente à qual você quer se referir.
- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione RESPONDER.
- A mensagem do paciente que você selecionou ficará em destaque e “colada” ao seu comentário.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

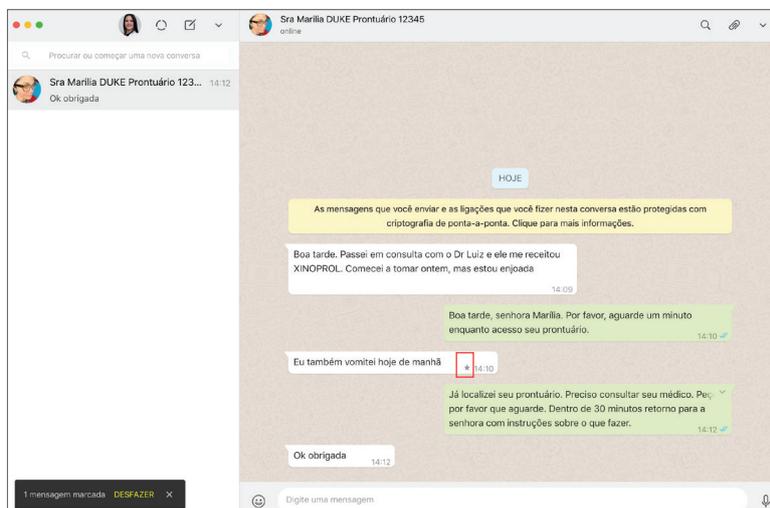
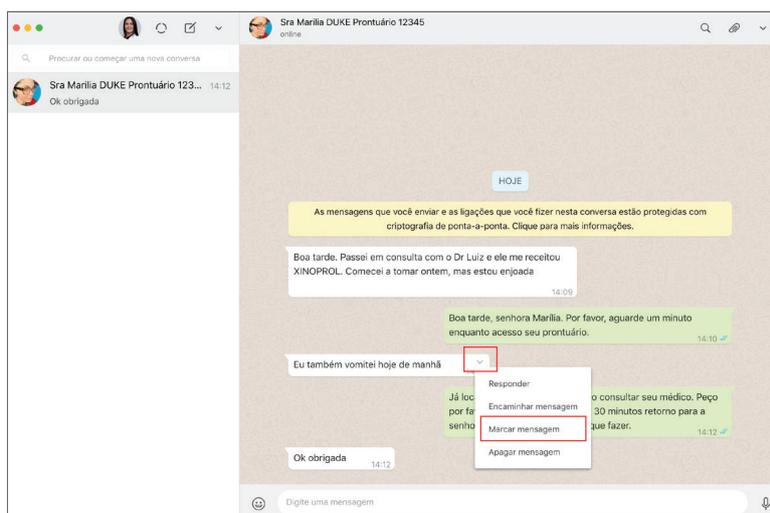
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### 3. Sinalizando pendências de atendimento Nível I ou identificando atendimento de Nível II

O profissional de enfermagem pode sinalizar atendimentos de Nível I que estão em aberto ou atendimentos que precisam ser reclassificados como Nível II, exigindo envolvimento de médico responsável ou equipe médica. Usando a funcionalidade MARCAR MENSAGEM do WhatsApp Web, é possível reunir todos esses atendimentos com status de pendência ou encaminhamento em uma única lista, que pode ser atualizada conforme andamento e conclusão dos atendimentos.

#### INSTRUÇÕES PARA MARCAR MENSAGEM COMO PENDÊNCIA (NÍVEL I) OU ATENDIMENTO (NÍVEL II)

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem enviada pelo paciente que você deseja marcar. Você visualizará uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção “MARCAR MENSAGEM”.
- Essa mensagem ficará salva em um diretório chamado “MARCADAS”.

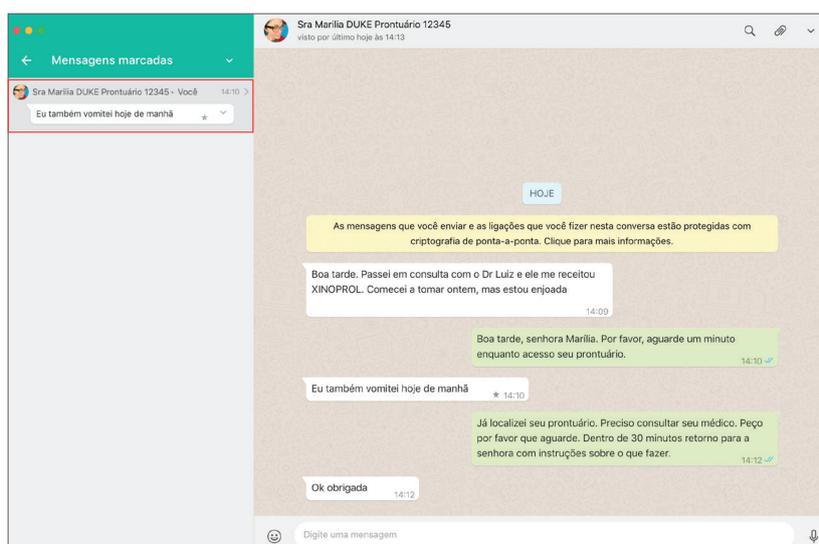
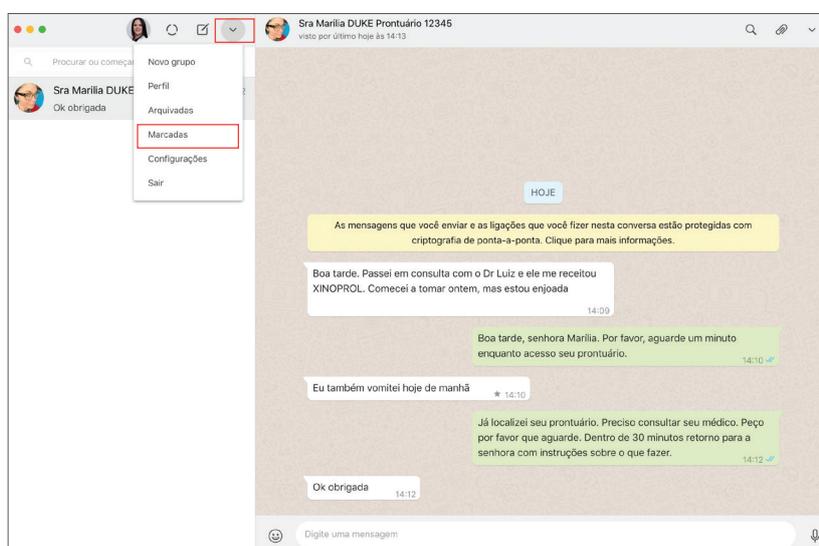


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### INSTRUÇÕES PARA VISUALIZAR DIRETÓRIO COM MENSAGENS MARCADAS COMO PENDÊNCIA OU ATENDIMENTO NÍVEL II

- Você pode acessar esse diretório com todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

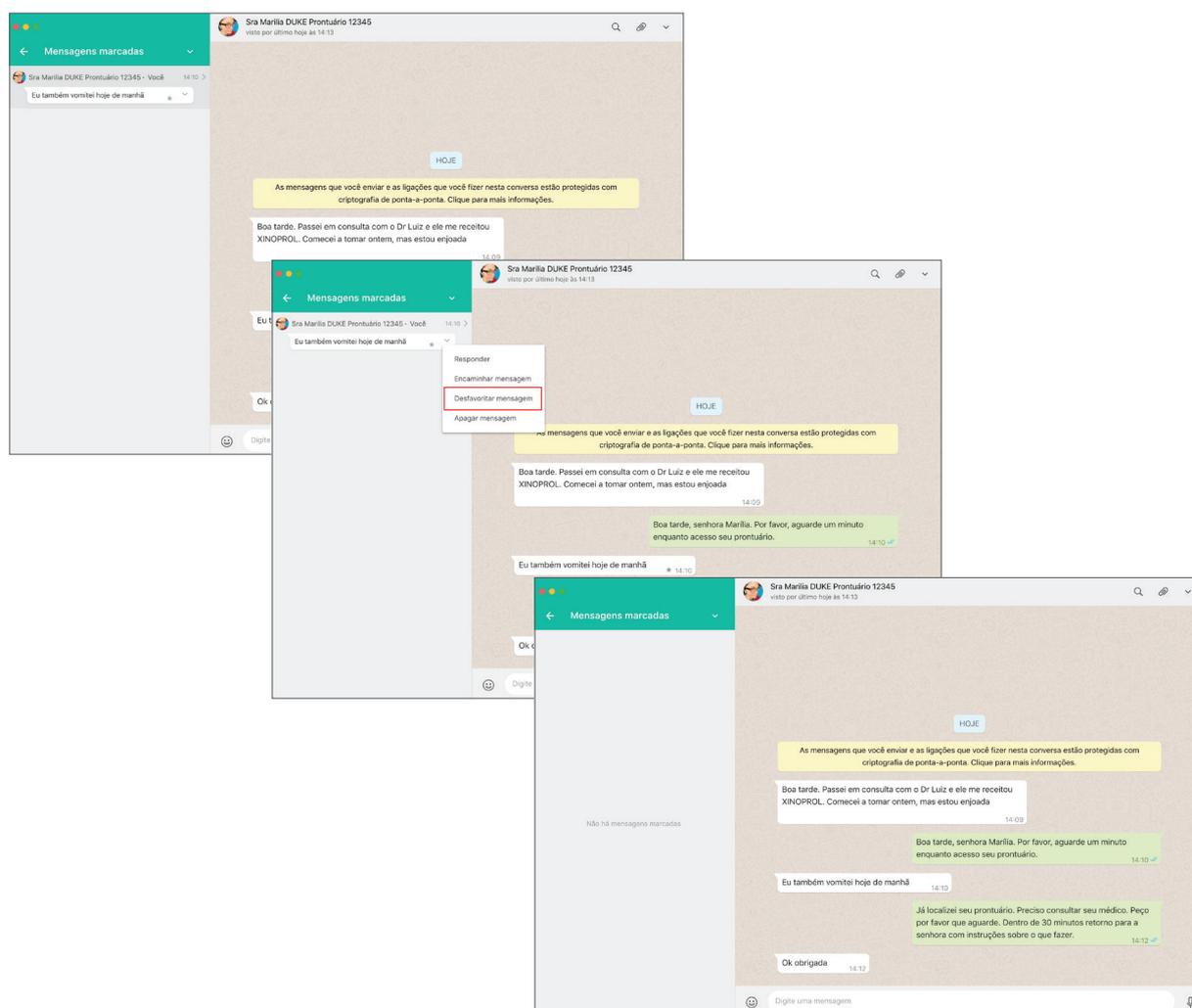
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

É importante que o profissional de enfermagem atualize essa lista, desmarcando as mensagens para os casos em que o atendimento ao paciente tenha sido concluído. Fazendo isso, a mensagem é retirada de sua lista de pendências diárias.

### INSTRUÇÕES PARA DESMARCAR MENSAGEM COMO PENDÊNCIA

- Acesse todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.
- Localize a mensagem cuja pendência já foi resolvida.
- Passe o mouse no canto superior direito dessa mensagem. Você visualizará uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção “DESFAVORITAR MENSAGEM”.

(!) Pronto: a mensagem foi retirada de sua lista de pendências (mensagens marcadas).



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

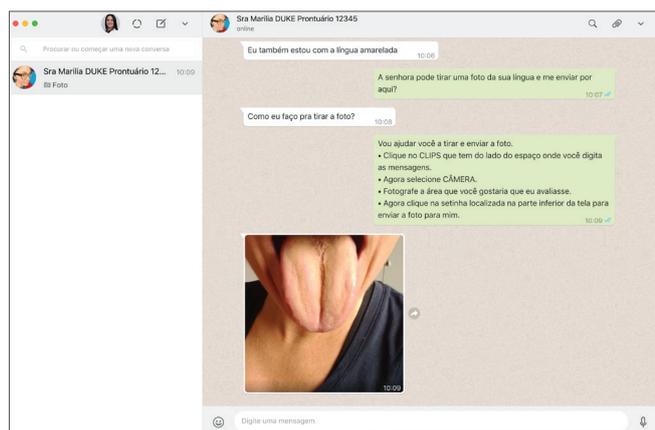
### 4. Protocolos adicionais para atendimento de Nível I para possíveis encaminhamentos para Nível II

Durante o atendimento de Nível I, o profissional de enfermagem pode solicitar imagens ou exames ao paciente. Ao final do atendimento, esses dados devem ser salvos no prontuário do paciente. Ao identificar que um caso deve ser reclassificado como Nível II, exigindo o envolvimento de médico responsável ou equipe médica, o profissional de enfermagem pode solicitar informações adicionais ao paciente. O objetivo do profissional de enfermagem é reunir, organizar e fornecer o maior número possível de informações sobre o caso quando do encaminhamento ao médico responsável ou equipe médica. Os procedimentos para compartilhar imagens e exames recebidos da conversa com o paciente para a conversa com Médico Responsável ou equipe médica serão especificados nos protocolos de Atendimento a Distância de Nível II.

Os procedimentos para recebimento de imagens e exames e para salvá-los no prontuário do paciente são os mesmos adotados na fase de triagem. Eles serão repetidos aqui apenas para consolidar os protocolos que podem ser acionados em cada módulo de atendimento, facilitando sua consulta.

#### 4.1. Envio de imagem pelo paciente

O WhatsApp também permite que o paciente envie imagens para auxiliar o profissional de enfermagem no atendimento. Neste caso, o profissional de enfermagem pode solicitar uma imagem. O profissional de enfermagem pode analisar a foto e tomar uma decisão mais assertiva. Caso o paciente não saiba como tirar a foto, a enfermeira pode enviar instruções.



#### *[resposta-padrão com instruções sobre como enviar fotos via WhatsApp]*

Vou ajudar você a tirar e enviar a foto.

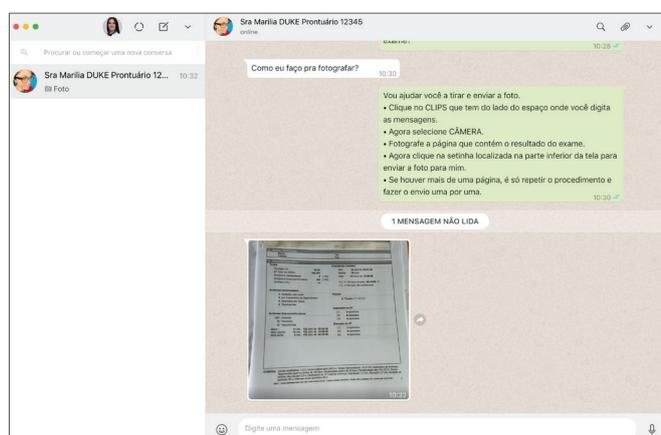
- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione CÂMERA.
- Fotografe a área que você gostaria que eu avaliasse.
- Agora clique na setinha localizada na parte inferior da tela para enviar a foto para mim.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### 4.2. Envio de exames anteriores do paciente por imagem

O WhatsApp também permite que o paciente envie exames anteriores para auxiliar o profissional de enfermagem no atendimento. Neste caso, o profissional de enfermagem pode solicitar que o paciente tire uma foto do exame ou que envie o PDF com o exame, caso houver. **O paciente deve ser orientado para tirar uma foto do laudo do exame solicitado.** Caso o paciente não saiba como tirar a foto, a enfermeira pode enviar instruções.



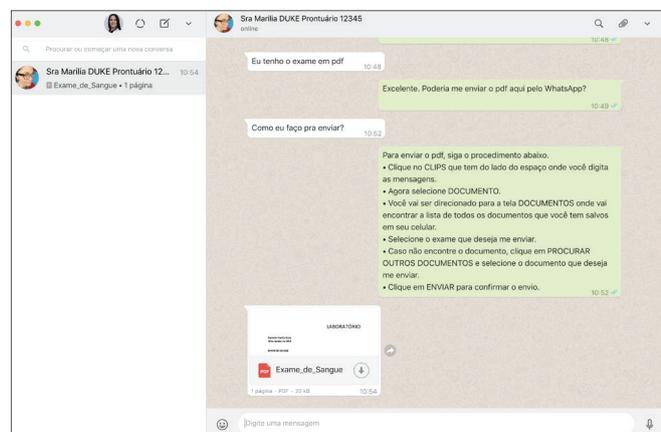
*[resposta-padrão com instruções sobre como enviar exames prévios como imagem via WhatsApp]*

Vou ajudar você a tirar e enviar a foto.

- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione CÂMERA.
- Fotografe a página que contém o resultado do exame.
- Agora clique na setinha localizada na parte inferior da tela para enviar a foto para mim.
- Se houver mais de uma página, é só repetir o procedimento e fazer o envio uma por uma.

### 4.3. Envio de exames anteriores do paciente por PDF

O paciente pode informar que possui exame anterior em PDF. Nesse caso o profissional de enfermagem pode solicitar o envio do PDF via WhatsApp. Caso o paciente necessite, o profissional de enfermagem pode enviar instruções pelo WhatsApp. O envio de PDFs exige um maior conhecimento do usuário porque ele terá que localizar onde salvou o documento, se na nuvem ou no próprio dispositivo.



*[resposta-padrão com instruções sobre como enviar exames prévios como PDF via WhatsApp]*

Para enviar o PDF, siga o procedimento abaixo.

- Clique no CLIPS que tem do lado do espaço onde você digita as mensagens.
- Agora selecione DOCUMENTO.
- Você vai ser direcionado para a tela DOCUMENTOS onde vai encontrar a lista de todos os documentos que você tem salvos em seu celular.
- Selecione o exame que deseja me enviar.
- Caso não encontre o documento, clique em PROCURAR OUTROS DOCUMENTOS e selecione o documento que deseja me enviar.
- Clique em ENVIAR para confirmar o envio.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

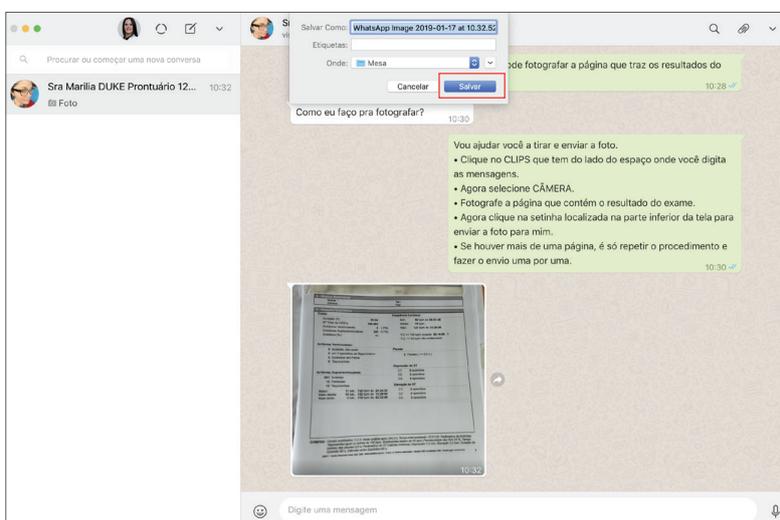
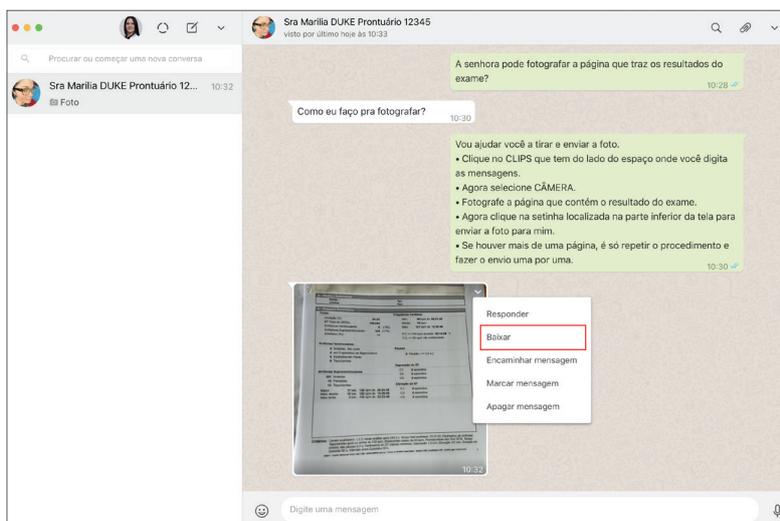
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### 4.4. Salvando imagens e PDFs enviados pelo paciente

Caso o paciente envie imagem ou PDF com os resultados de exames prévios, eles podem ser inseridos em seu prontuário médico, considerando o sistema usado pelo hospital ou clínica.

#### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UMA IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB:

- Passe o mouse sobre o canto superior direito da imagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta.
- Selecione BAIXAR.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar a imagem.
- Você também pode renomear a imagem especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.

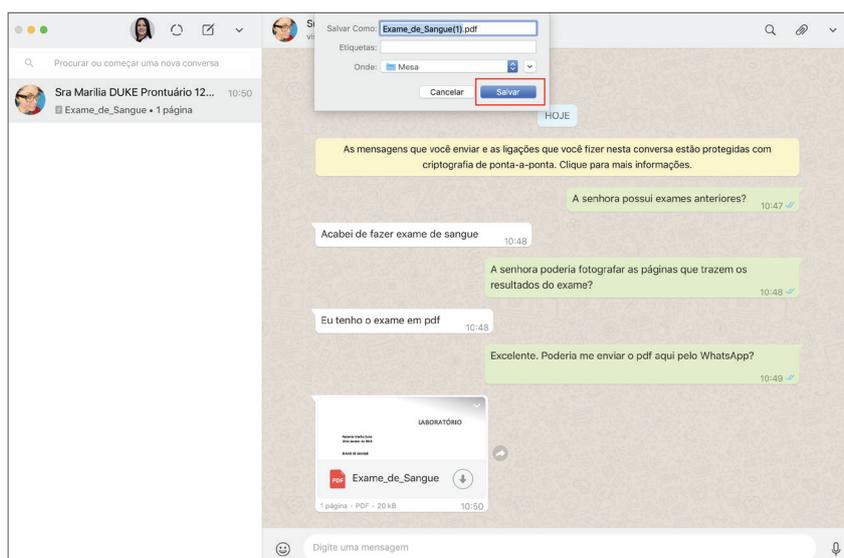
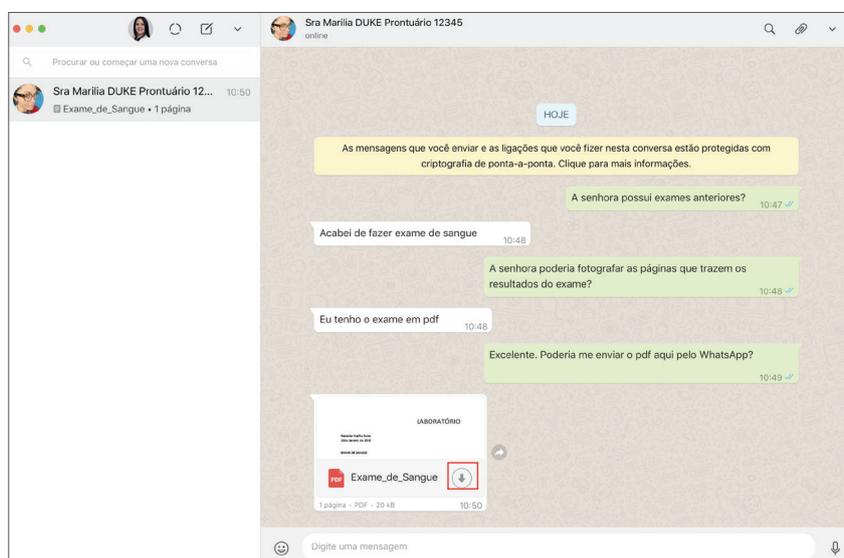


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL I

### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UM PDF ENVIADO PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB:

- O WhatsApp já fornece uma prévia do arquivo com o ícone do PDF.
- Clique na seta para baixar o arquivo.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar o PDF.
- Você também pode renomear o PDF especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

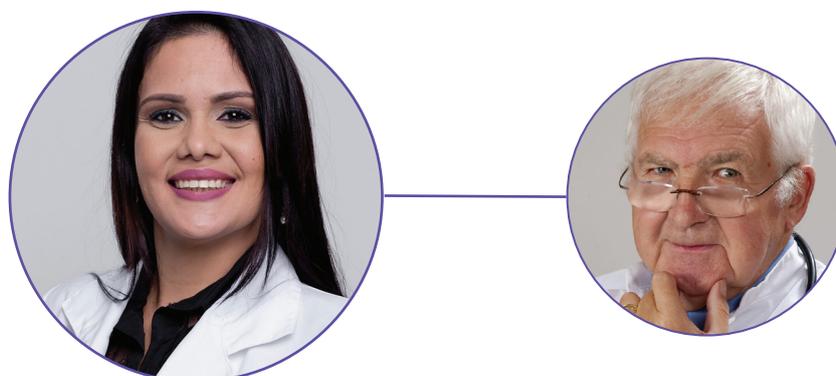
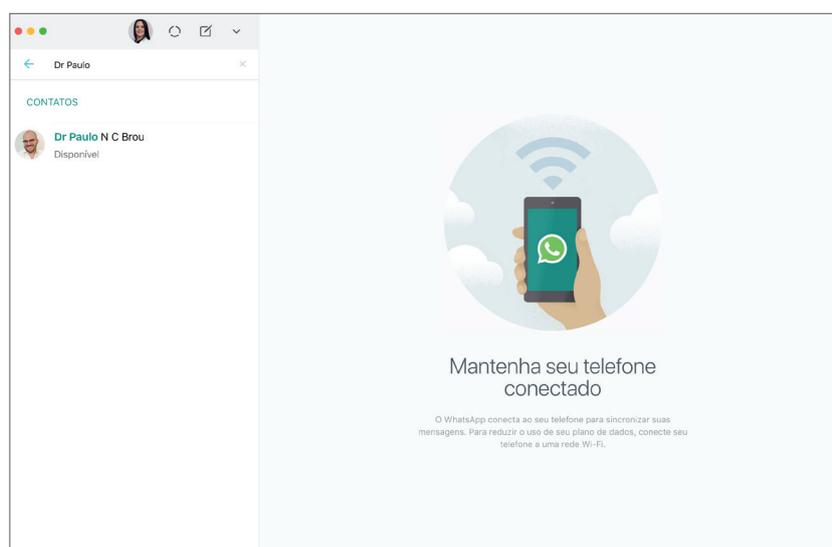
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### Atendimento via WhatsApp de Nível II com envolvimento de Médico Responsável

Os ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA DE NÍVEL II são aqueles que exigem o envolvimento de médico responsável ou de equipe médica. O hospital ou clínica deve ter definido o organograma de atendimento. Os protocolos apresentados a seguir dizem respeito a atendimentos de NÍVEL II com interações apenas entre o profissional de enfermagem e o médico responsável.

#### 1. Conversa no WhatsApp com médico responsável

Caso os atendimentos de NÍVEL II sejam dirigidos a um médico responsável, certifique-se de que o contato do médico esteja salvo no WhatsApp do hospital ou clínica. O profissional de enfermagem pode encaminhar diretamente todas as mensagens do paciente para o médico responsável, mas desaconselhamos essa prática. Nossa orientação é que o profissional de enfermagem consolide a demanda do paciente e envie uma única mensagem para o médico responsável.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

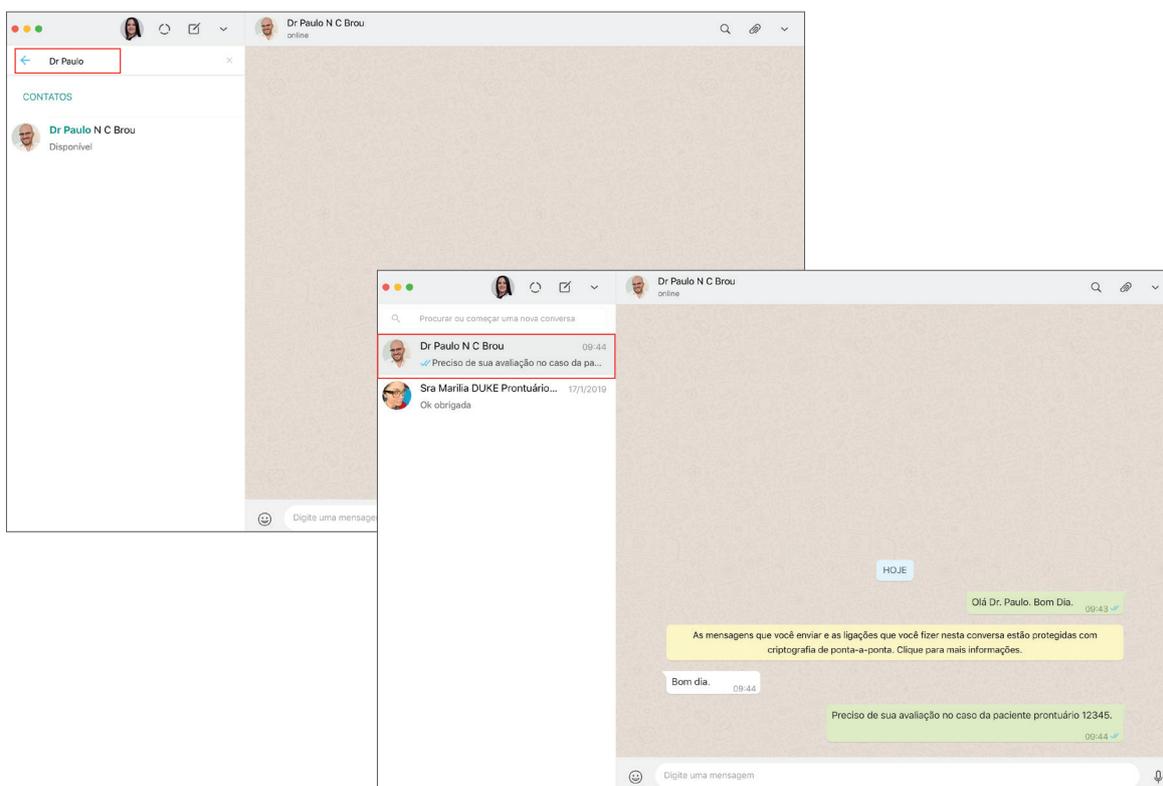
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 1.1 Fixando conversa no WhatsApp com médico responsável

Recomendamos que, quando um médico responsável for acionado para atendimentos de Nível II, a conversa com médico responsável seja fixada no topo da lista de conversas do WhatsApp. O WhatsApp organiza as conversas em lista em ordem cronológica, da mais recente para as mais antigas. **O recurso FIXAR CONVERSA fixa as conversas com os médicos responsáveis em atendimento no topo da lista, facilitando a consulta e visualização por parte do enfermeiro responsável.** O WhatsApp permite que até 3 conversas sejam fixadas, por isso sugerimos que apenas os médicos responsáveis que estejam ATIVOS em atendimento permaneçam fixos. O recurso de FIXAR CONVERSA pode ser desativado após a conclusão do atendimento do médico.

### INSTRUÇÕES PARA FIXAR CONVERSA COM MÉDICO RESPONSÁVEL DURANTE ATENDIMENTO DE NÍVEL II

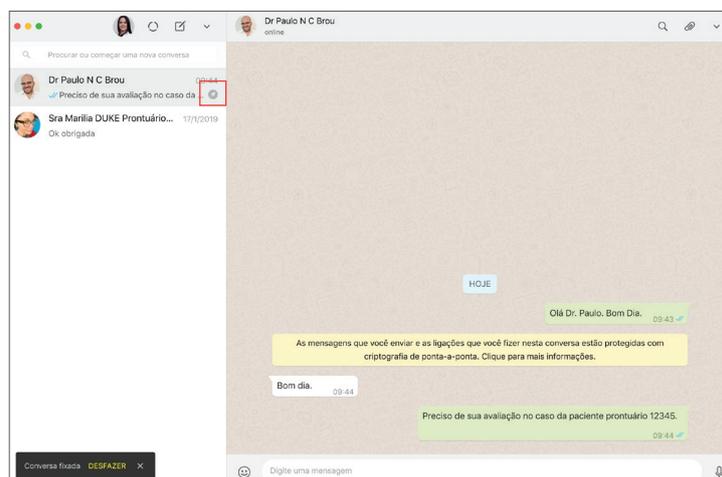
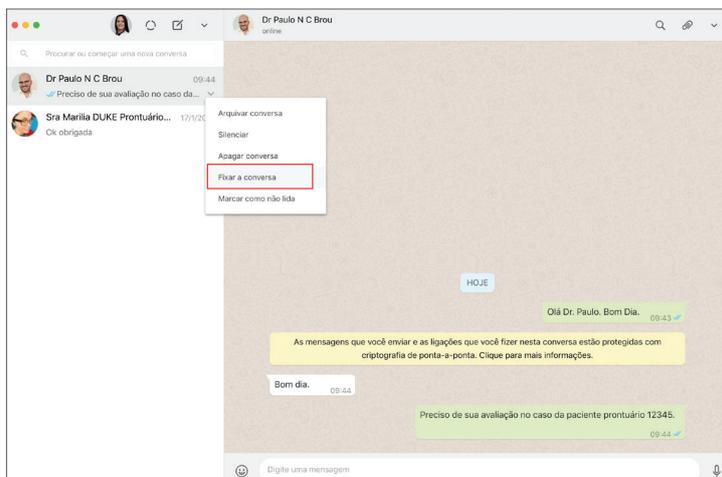
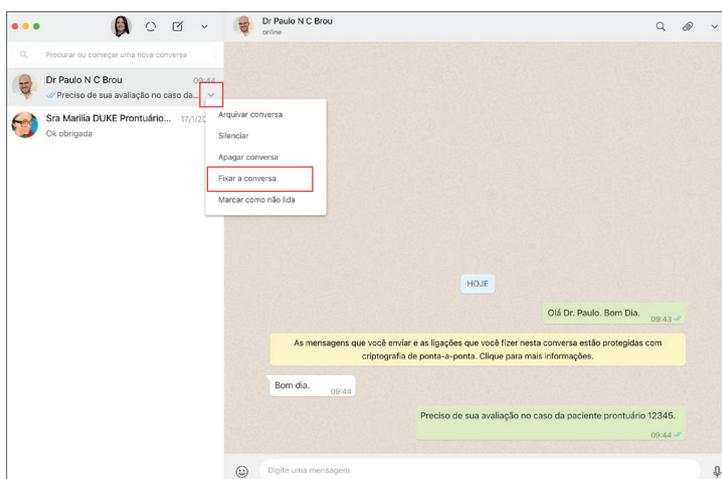
- Na tela principal do WhatsApp Web, use o campo PROCURAR OU COMEÇAR UMA CONVERSA localizado na coluna da esquerda para digitar o nome do médico que deseja acionar para o atendimento de Nível II. O contato do médico deve estar previamente salvo no WhatsApp do Hospital ou Clínica.
- O WhatsApp vai mostrar uma lista de resultados possíveis. Selecione o contato do médico que deseja acionar.
- A janela de conversa com o médico será aberta na parte direita da tela do WhatsApp Web.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

- Na coluna da esquerda, passe o mouse no contato do médico, na parte logo abaixo da data de envio da última mensagem.
- Você visualizará uma seta. Clique na seta e selecione a opção FIXAR CONVERSA.
- A conversa com o médico selecionado ficará fixa no topo da lista de conversas do WhatsApp.

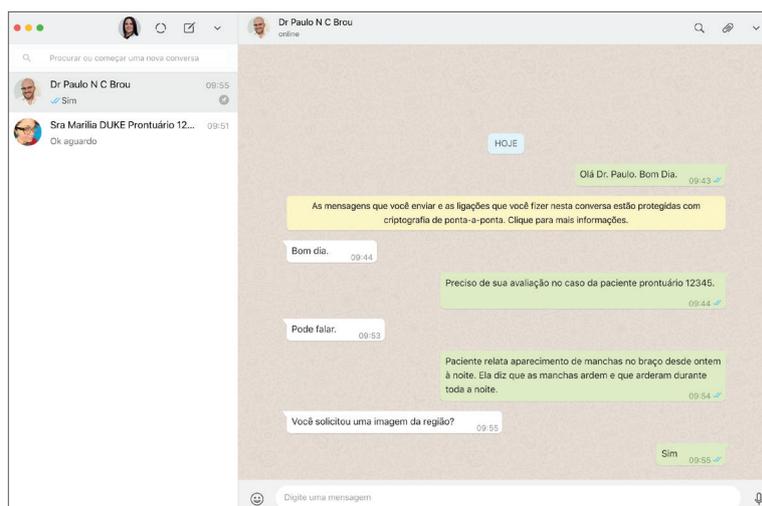


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 1.2. Envio de imagens e documentos do paciente ao médico via WhatsApp Web

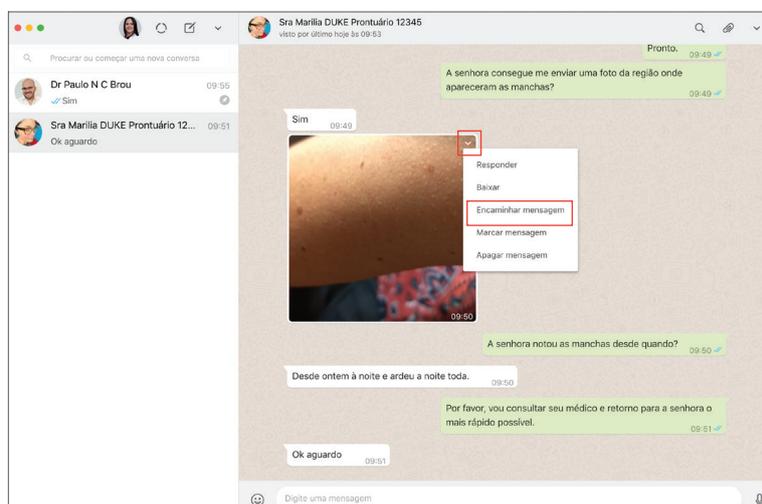
O médico responsável pode orientar que o profissional de enfermagem solicite uma imagem ao paciente.



Caso haja necessidade de encaminhamento de uma imagem ou PDF enviado pelo paciente, o profissional de enfermagem deve adotar o seguinte procedimento.

### INSTRUÇÕES PARA ENCAMINHAMENTO AO MÉDICO RESPONSÁVEL DE IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE

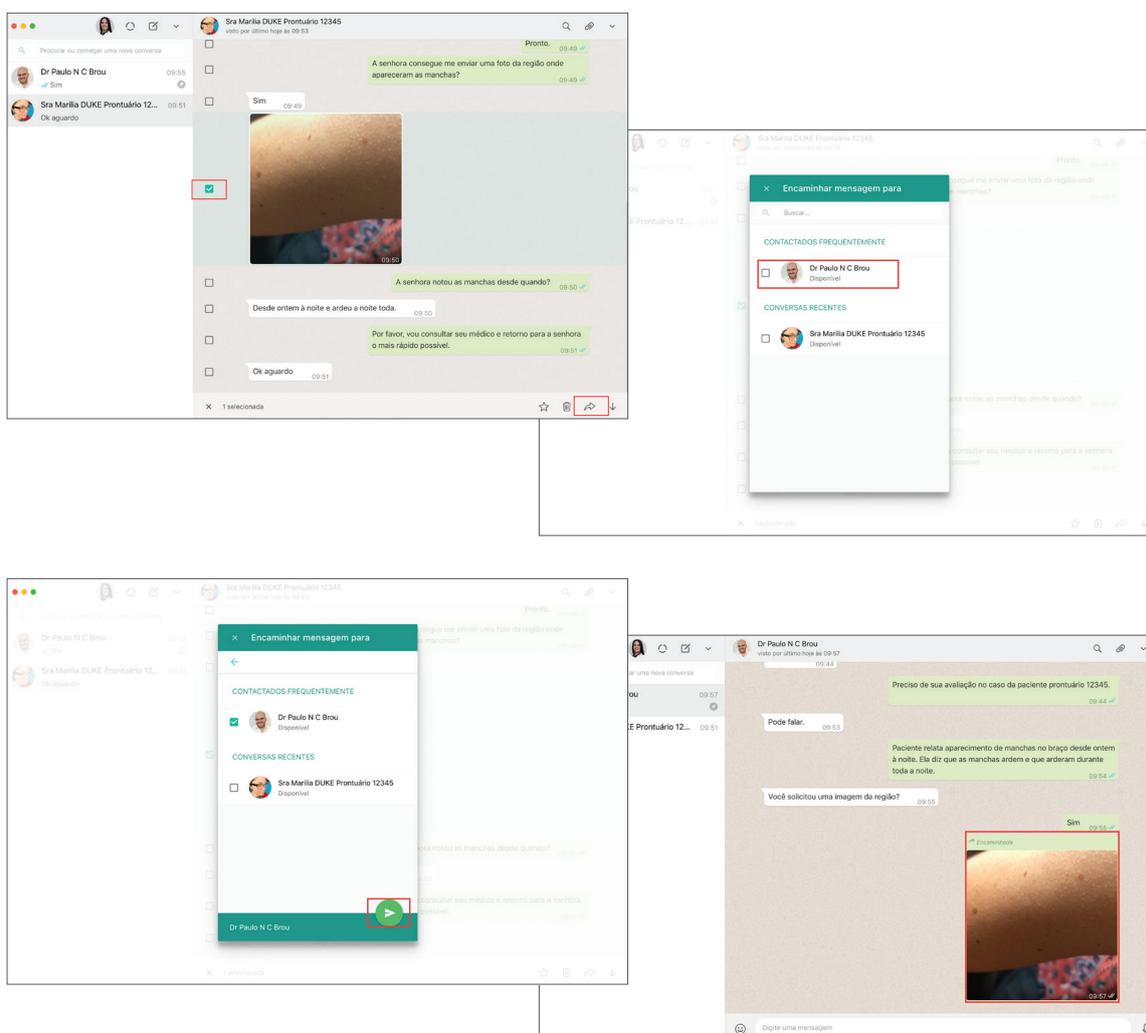
- Passe o mouse no canto superior direito da imagem que deseja encaminhar ao médico responsável. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione ENCAMINHAR MENSAGEM.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

- A imagem será selecionada.
- Uma barra será acionada na parte inferior do menu.
- Selecione a seta para a direita para encaminhar a imagem.
- Você será direcionado para a tela ENCAMINHAR MENSAGEM PARA onde você selecionará o contato do médico responsável. Caso o contato do médico não apareça automaticamente na lista de contatos, digite o nome do médico responsável no campo BUSCAR.
- Selecione o contato do médico responsável.
- Clique na seta verde no canto inferior direito da tela para confirmar o envio.



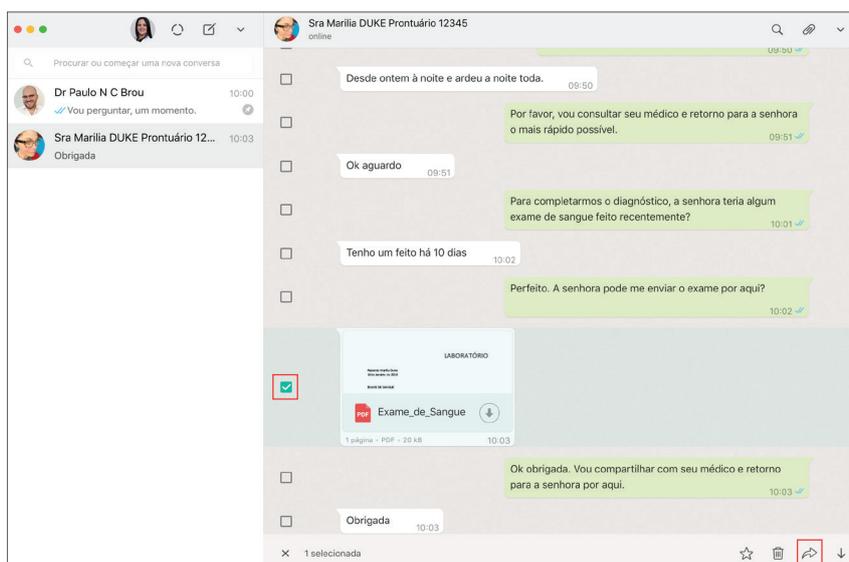
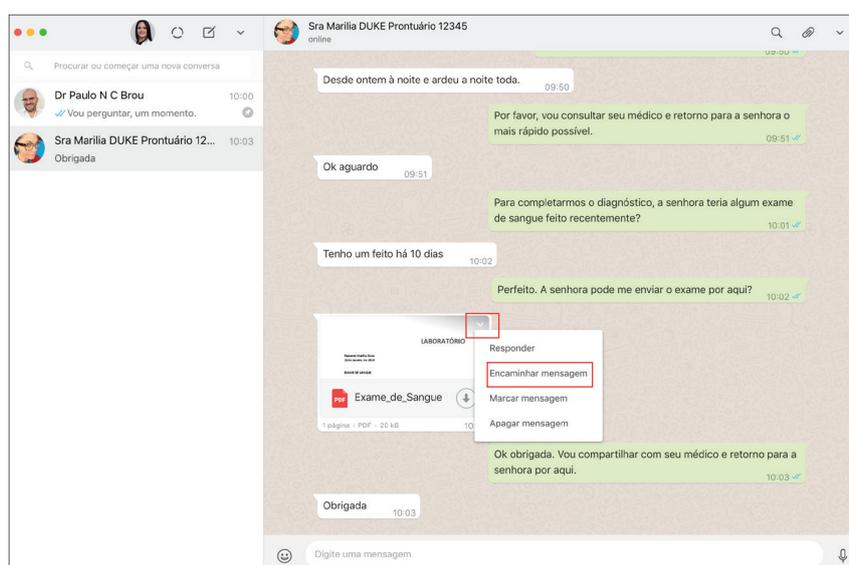
É sempre recomendável que o profissional de enfermagem envie uma mensagem com informações que expliquem do que se trata a imagem, contextualizando o médico responsável para um melhor atendimento.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### INSTRUÇÕES PARA ENCAMINHAMENTO AO MÉDICO RESPONSÁVEL DE PDF OU DOCUMENTO ENVIADO PELO PACIENTE

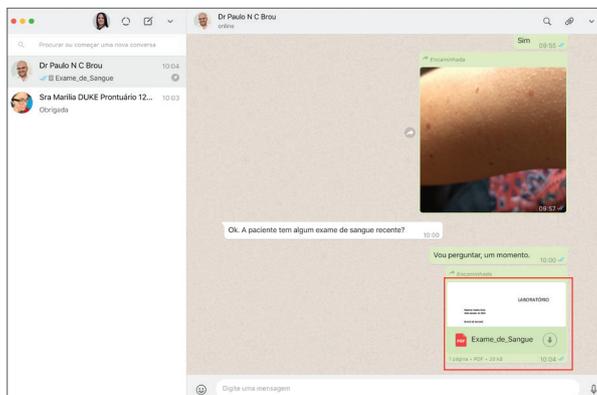
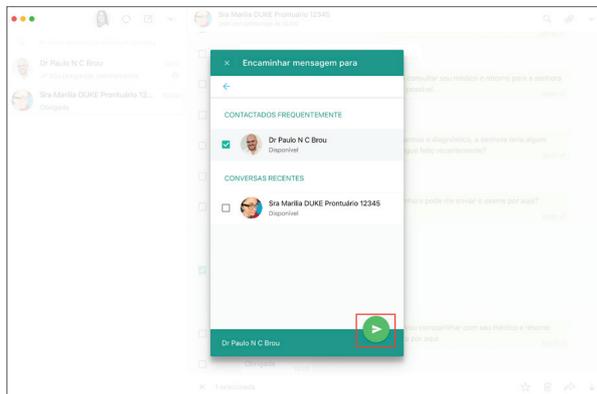
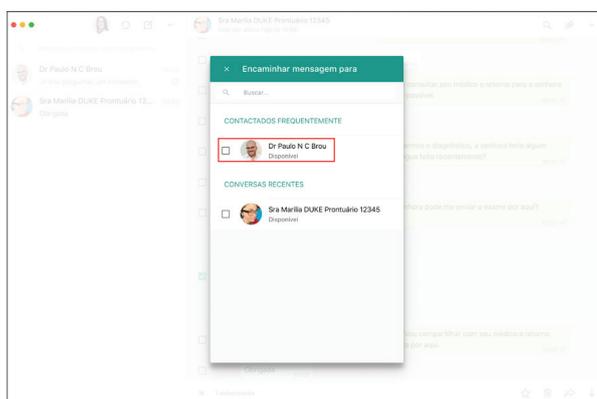
- Passe o mouse no canto superior direito do documento que deseja encaminhar ao médico responsável.  
Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione ENCAMINHAR MENSAGEM.
- O documento será selecionado.
- Uma barra será acionada na parte inferior do menu.
- Selecione a seta para a direita para encaminhar o documento.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

- Você será direcionado para a tela ENCAMINHAR MENSAGEM PARA, onde você selecionará o contato do médico responsável. Caso o contato do médico não apareça automaticamente na lista de contatos, digite o nome do médico responsável no campo BUSCAR.
  - Selecione o contato do médico responsável.
  - Clique na seta verde no canto inferior direito da tela para confirmar o envio.
- (!) Pronto: o documento foi enviado com sucesso.



É sempre recomendável que o profissional de enfermagem envie uma mensagem com informações que expliquem do que se trata o PDF ou documento, contextualizando o médico responsável para um melhor atendimento.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 2. Coordenação de atendimento

O profissional de enfermagem assume o papel de intermediador entre o paciente e o médico responsável.

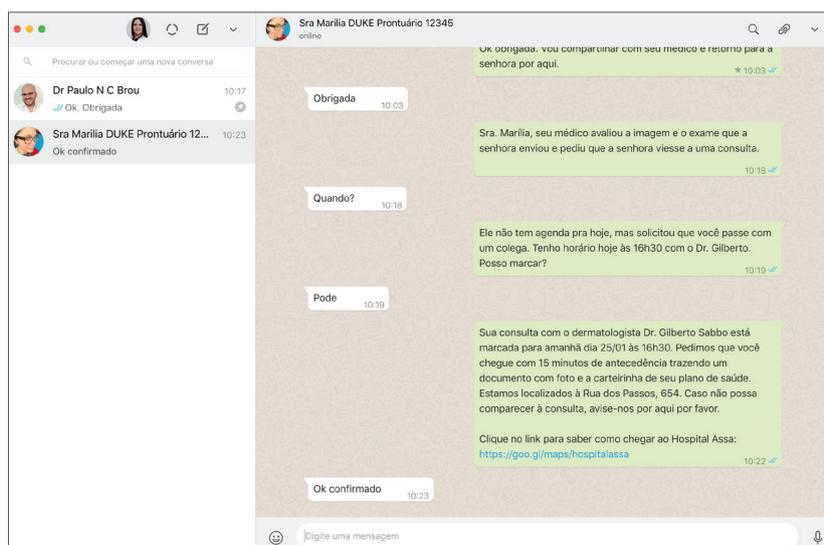
#### São suas responsabilidades:

- fornecer ao médico responsável, de forma clara e direta, a demanda do paciente, incluindo o número do prontuário médico;
- fazer perguntas adicionais ao paciente, caso solicitado pelo médico.;
- repassar as orientações do médico responsável ao paciente de forma clara e direta;
- checar se o paciente entendeu a orientação do médico;
- acionar o PROTOCOLO PARA ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO NÍVEL II.

#### Em casos de encaminhamento:

- Caso o médico responsável recomende que após o atendimento via WhatsApp o paciente deva marcar uma consulta, o profissional de enfermagem deve acionar o PROTOCOLO PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS.
- Caso o médico responsável recomende que o paciente se dirija imediatamente ao hospital ou clínica ou a um posto de atendimento ou a um pronto-socorro, o profissional de enfermagem deve acionar o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DE NÍVEL III.

#### Após encaminhamento, profissional de enfermagem e médico responsável devem acionar o PROTOCOLO PARA ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO NÍVEL II



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

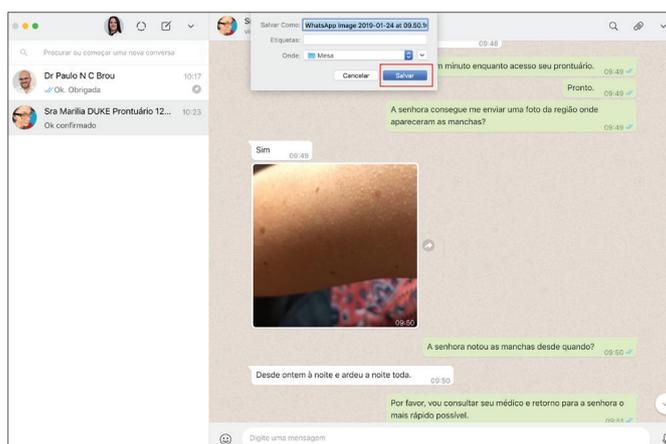
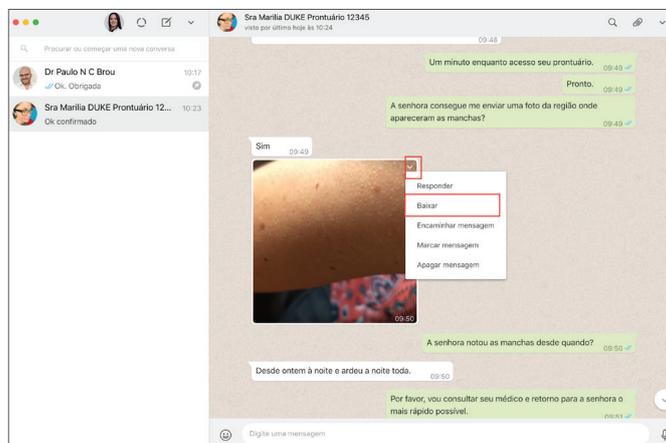
### 3. Protocolo para encerramento de Atendimento NÍVEL II envolvendo profissional de enfermagem e médico responsável

#### 3.1. Atualização de prontuário médico

O profissional de enfermagem deve atualizar o prontuário do paciente com a orientação do médico, bem como salvar no prontuário as imagens e documentos compartilhados com o médico e que pautaram seu atendimento.

#### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UMA IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE (USANDO WHATSAPP WEB):

- Passe o mouse sobre o canto superior direito da imagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta.
- Selecione BAIXAR.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar a imagem.
- Você também pode renomear a imagem especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.

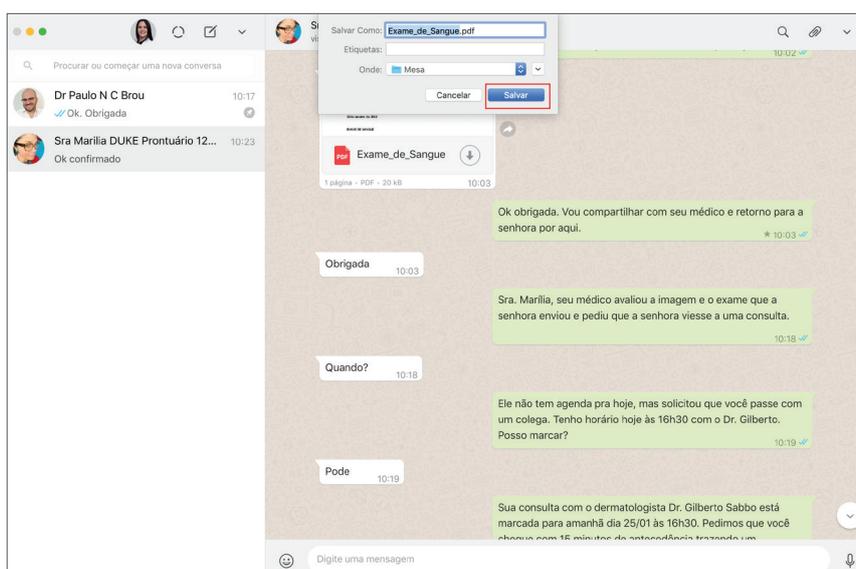
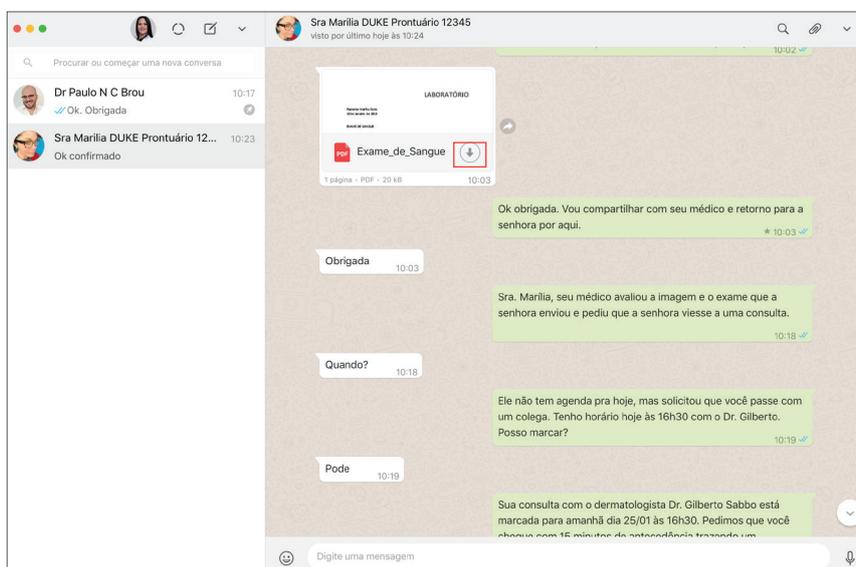


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UM PDF ENVIADO PELO PACIENTE (USANDO WHATSAPP WEB):

- O WhatsApp já fornece uma prévia do arquivo com o ícone do PDF.
- Clique na seta para baixar o arquivo.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar o PDF.
- Você também pode renomear o PDF especificando o nome do exame ao qual ele se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

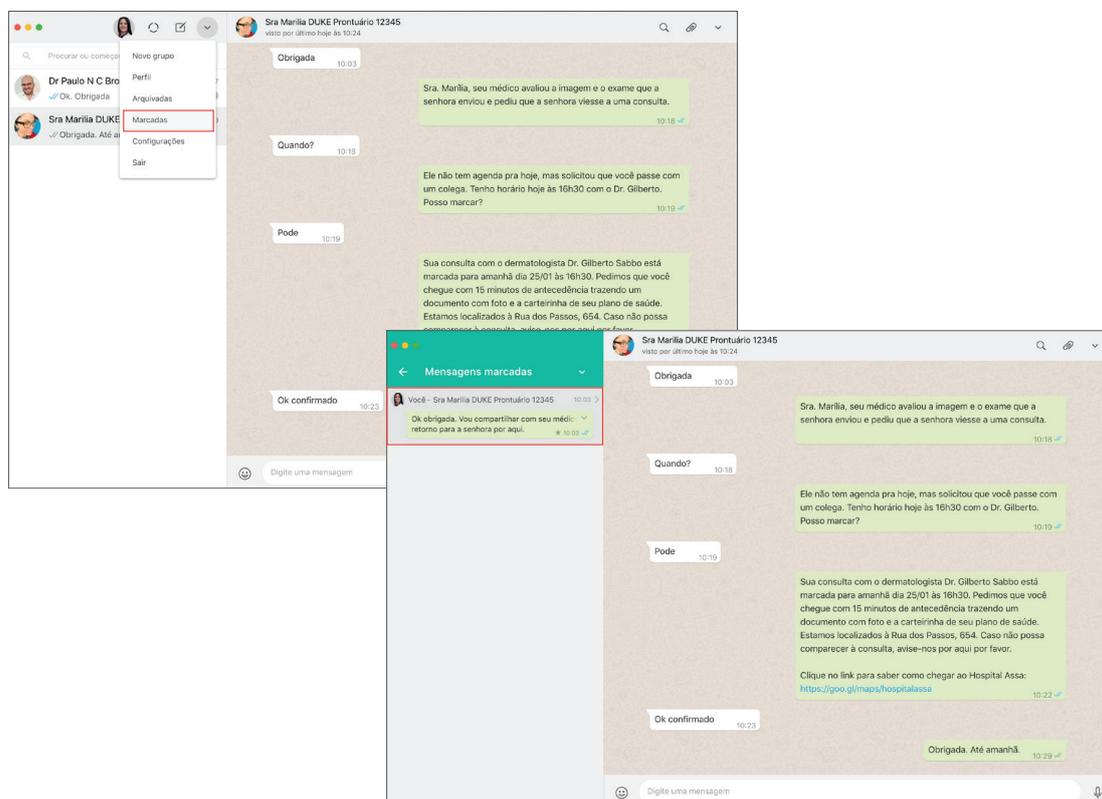
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 3.2. Atualização de lista de pendência

O profissional de enfermagem deve desmarcar a mensagem do paciente após conclusão do atendimento (lembrando que a conversa com o paciente foi marcada como pendência quando o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DE NÍVEL II foi acionado). Desta forma ele atualizará suas listas de pendências organizadas na lista MENSAGENS MARCADAS do WhatsApp.

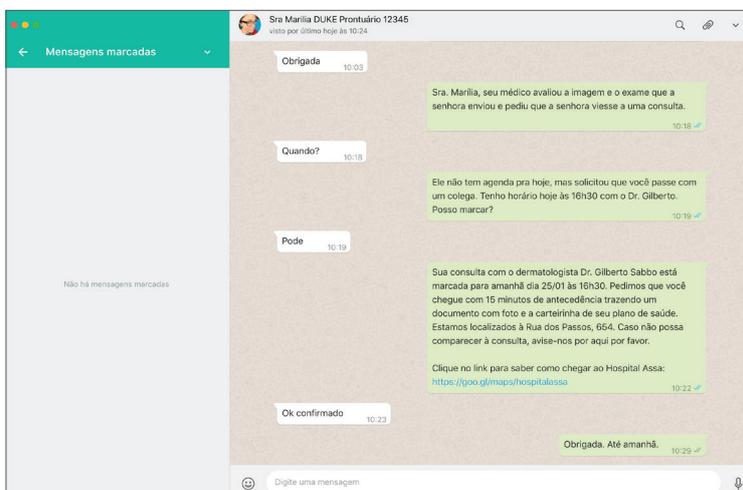
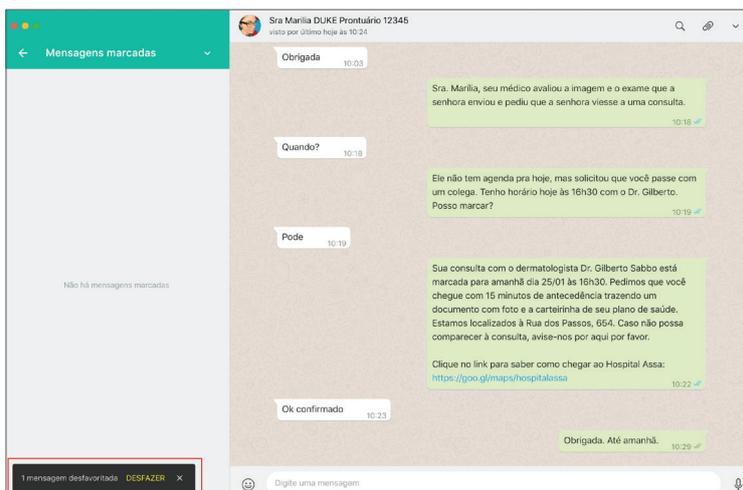
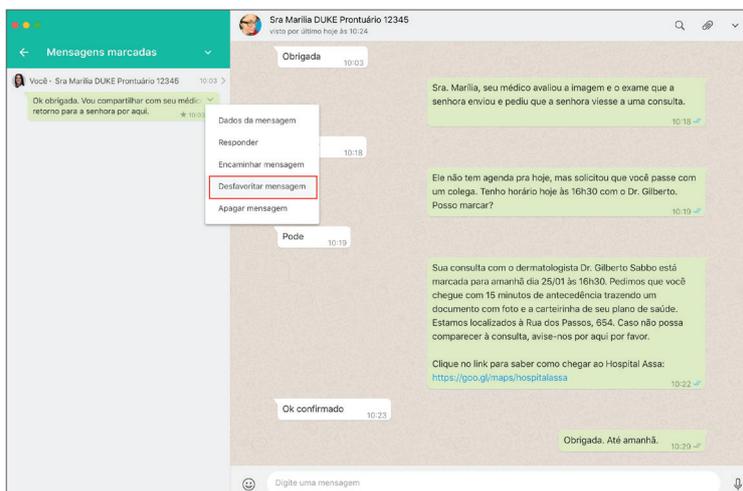
#### INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR MENSAGEM DE LISTA DE PENDÊNCIA (USANDO WHATSAPP WEB):

- Acesse todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
  - Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
  - Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.
  - Localize a mensagem cuja pendência já foi resolvida.
  - Passe o mouse no canto superior direito dessa mensagem. Você visualizará uma seta.
  - Clique na seta e selecione a opção “DESFAVORITAR MENSAGEM”.
- (!) Pronto: a mensagem foi retirada de sua lista de pendências (mensagens marcadas).



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

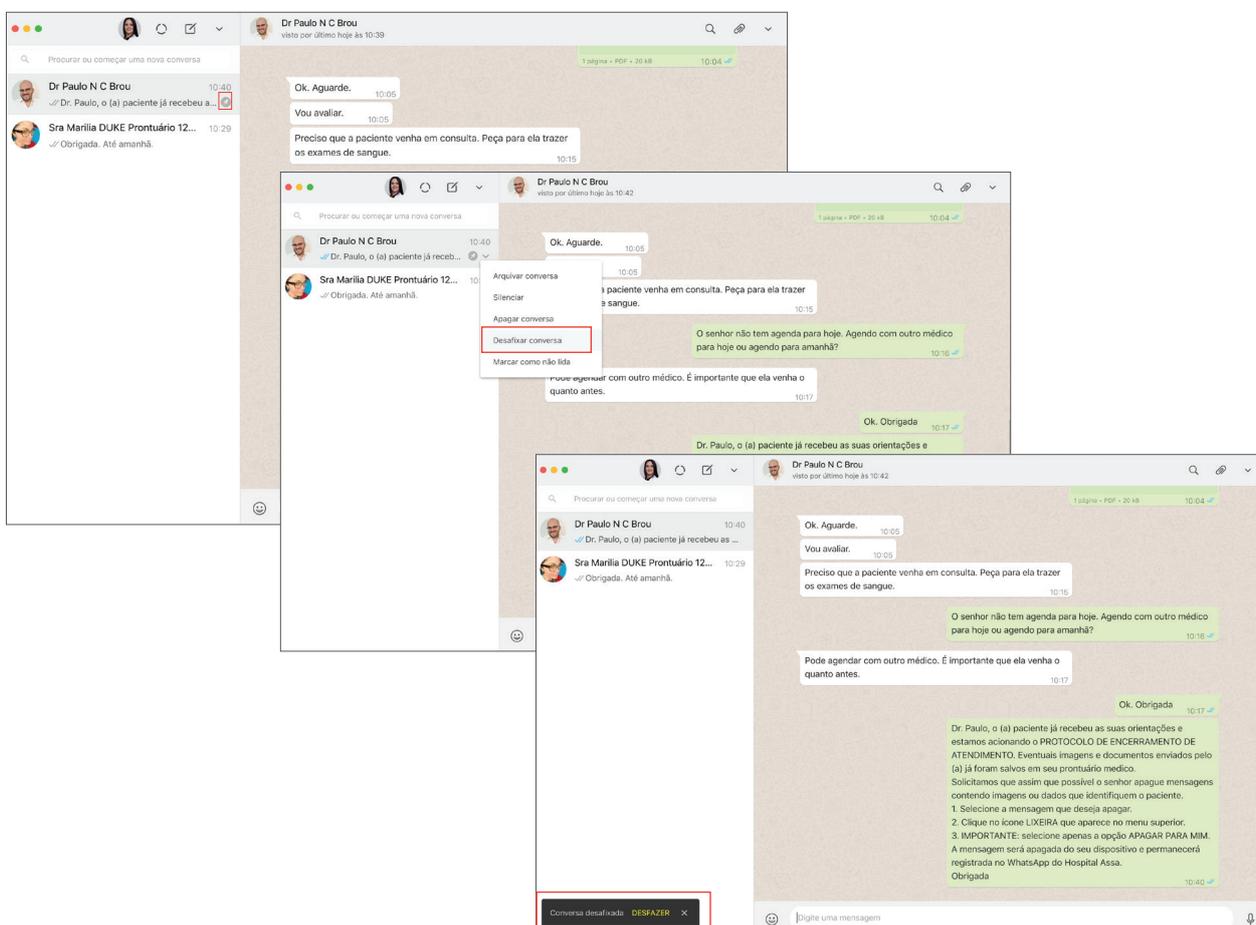
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 3.3. Desfixando conversa com o médico responsável após atendimento

Após conclusão de atendimento de Nível II com envolvimento de um médico responsável, o profissional de enfermagem pode optar por DESFIXAR a conversa com o médico. Sugerimos esse procedimento porque o WhatsApp só permite fixar no topo da lista de conversas até 3 conversas. Por isso nossa indicação é que apenas os médicos responsáveis que estejam **ATIVOS em atendimento** permaneçam fixados.

#### INSTRUÇÕES PARA DESFIXAR CONVERSA COM MÉDICO RESPONSÁVEL APÓS ATENDIMENTO DE NÍVEL II

- Na coluna da esquerda da tela principal do WhatsApp, você vai visualizar até 3 conversas fixadas, sinalizadas com um PIN.
- Localize o contato do médico cuja conversa deseja DESFIXAR.
- Para desativar o recurso FIXAR CONVERSA, passe o mouse no contato do médico, na parte logo abaixo da data de envio da última mensagem.
- Você visualizará uma seta. Clique na seta e selecione a opção DESFIXAR CONVERSA.
- A conversa com o médico voltará a ocupar a ordem cronológica padrão que organiza a lista de conversas do WhatsApp.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

### 3.4. Ética no tratamento de dados do paciente

Após atualizar o prontuário do paciente, salvando inclusive imagens e documentos compartilhados com o médico responsável e que pautaram sua orientação, o profissional de enfermagem deve notificar o médico responsável de que a atualização foi concluída. Sugerimos o envio de mensagem padrão.

#### *[mensagem-padrão de conclusão de protocolo de encerramento de atendimento de Nível II]*

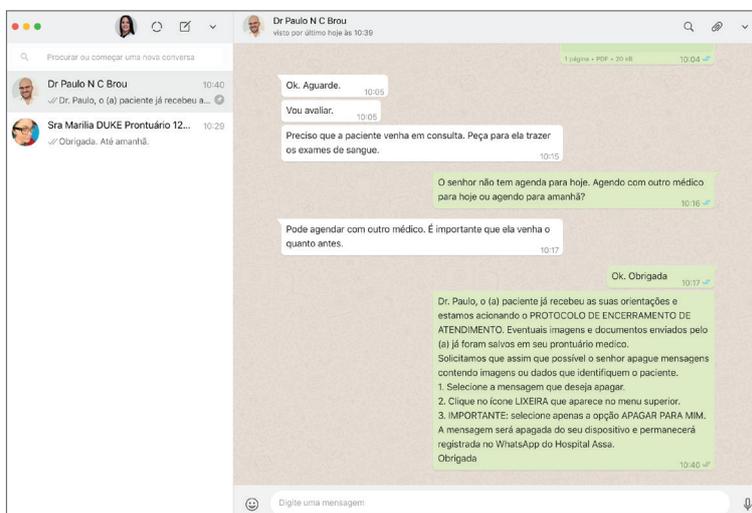
Dr. NOME DO MÉDICO, o (a) paciente já recebeu as suas orientações e estamos acionando o PROTOCOLO DE ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO. Eventuais imagens e documentos enviados pelo paciente já foram salvos em seu prontuário médico.

Solicitamos que assim que possível o (a) senhor (a)r apague mensagens contendo imagens ou dados que identifiquem o paciente.

1. Selecione a mensagem que deseja apagar.
2. Clique no ícone LIXEIRA que aparece no menu superior.
3. **IMPORTANTE:** selecione apenas a opção APAGAR PARA MIM.

A mensagem será apagada do seu dispositivo e permanecerá registrada no WhatsApp do NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA.

Obrigado (a).



O médico responsável tem então a opção de apagar as imagens ou documentos compartilhados pelo WhatsApp que possam identificar o paciente. Esse recurso permite que os dados que identifiquem o paciente sejam protegidos mesmo no caso de perda ou roubo do dispositivo do médico responsável. O médico responsável deve selecionar as imagens e documentos a serem apagados e deve apagá-los apenas em seu dispositivo. Dessa forma, a conversa completa continuará registrada em sua totalidade no WhatsApp do hospital ou clínica.

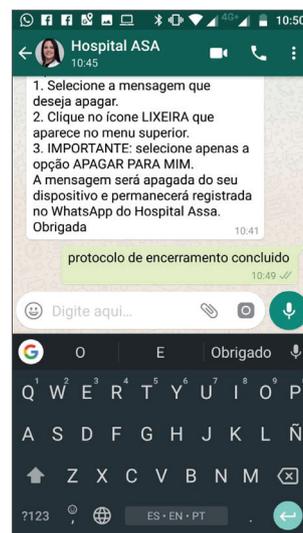
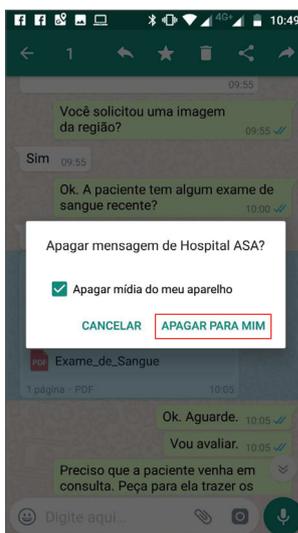
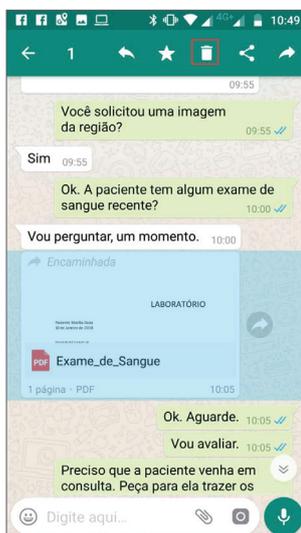
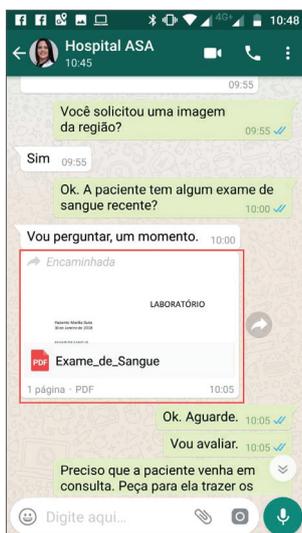
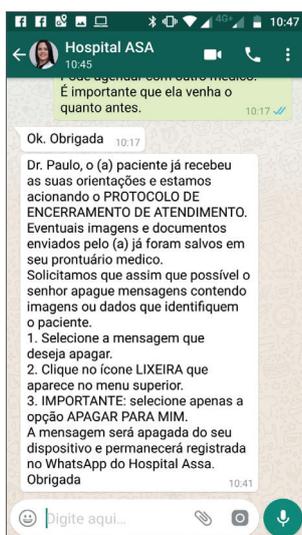
# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM MÉDICO RESPONSÁVEL

Para apagar mensagens que contenham imagens ou documentos que identifiquem o paciente em seu dispositivo, o médico responsável deve seguir o procedimento abaixo. A mensagem contendo imagem ou PDF será apagada do dispositivo do médico responsável, mas continua registrada no WhatsApp do hospital ou clínica.

### INSTRUÇÕES PARA MÉDICO APAGAR IMAGENS E DOCUMENTOS DO PACIENTE VIA WHATSAPP (USANDO VERSÃO MOBILE)

- Selecione a mensagem que contém a imagem ou documento que deseja apagar (mantenha o dedo pressionado sobre a imagem até selecioná-la).
- Um menu na parte superior da tela será acionado.
- Selecione o ícone LIXEIRA.
- Você será direcionado a uma tela que dará a opção de você apagar a mensagem apenas em seu dispositivo.
- Selecione a opção APAGAR PRA MIM.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### Atendimento via WhatsApp de Nível II com envolvimento de Equipe Médica

Os ATENDIMENTOS A DISTÂNCIA DE NÍVEL II são aqueles que envolvem médico ou de equipe médica. O hospital ou clínica deve ter definido o organograma de atendimento para este nível de atendimento. Os protocolos apresentados a seguir dizem respeito aos atendimentos de NÍVEL II em que o profissional de enfermagem responsável pela interface com o paciente aciona e interage com uma equipe médica.

#### 1. Conversa no WhatsApp com Equipe Médica

O hospital ou clínica pode definir se o profissional de enfermagem se reportará a um médico responsável ou a uma equipe médica. Caso se reporte a uma equipe médica, será necessário criar um grupo de WhatsApp para cada equipe médica disponível.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

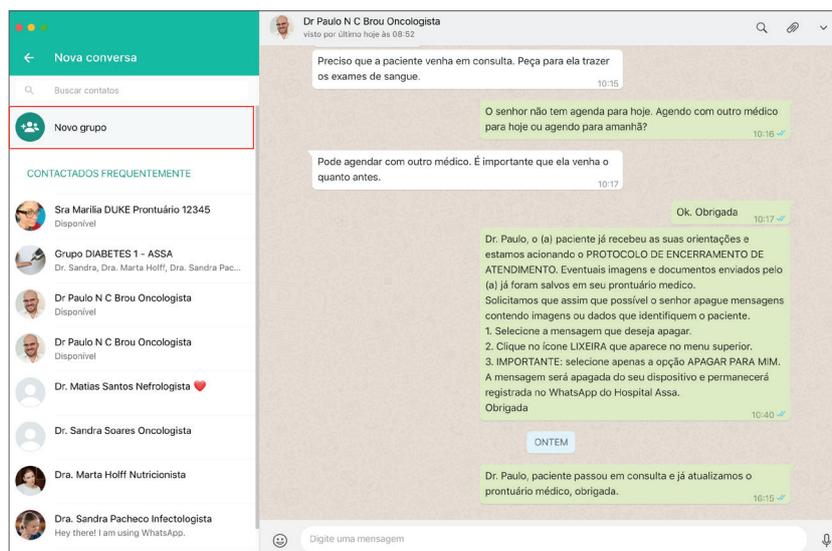
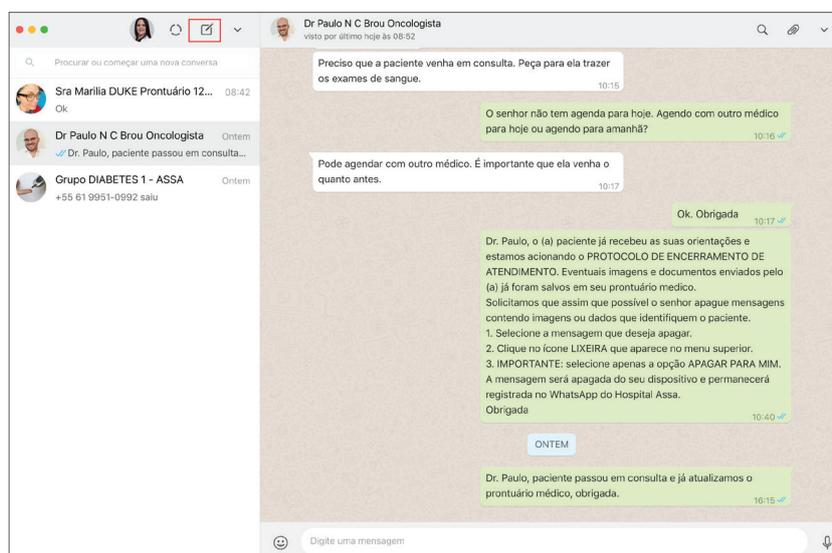
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.1 Criando um grupo de WhatsApp para conversa com equipe médica

A utilização do grupo e troca de mensagens entre os membros é igual à de um grupo comum do WhatsApp.

#### INSTRUÇÕES PARA CRIAR GRUPOS DE WHATSAPP PARA EQUIPES MÉDICAS

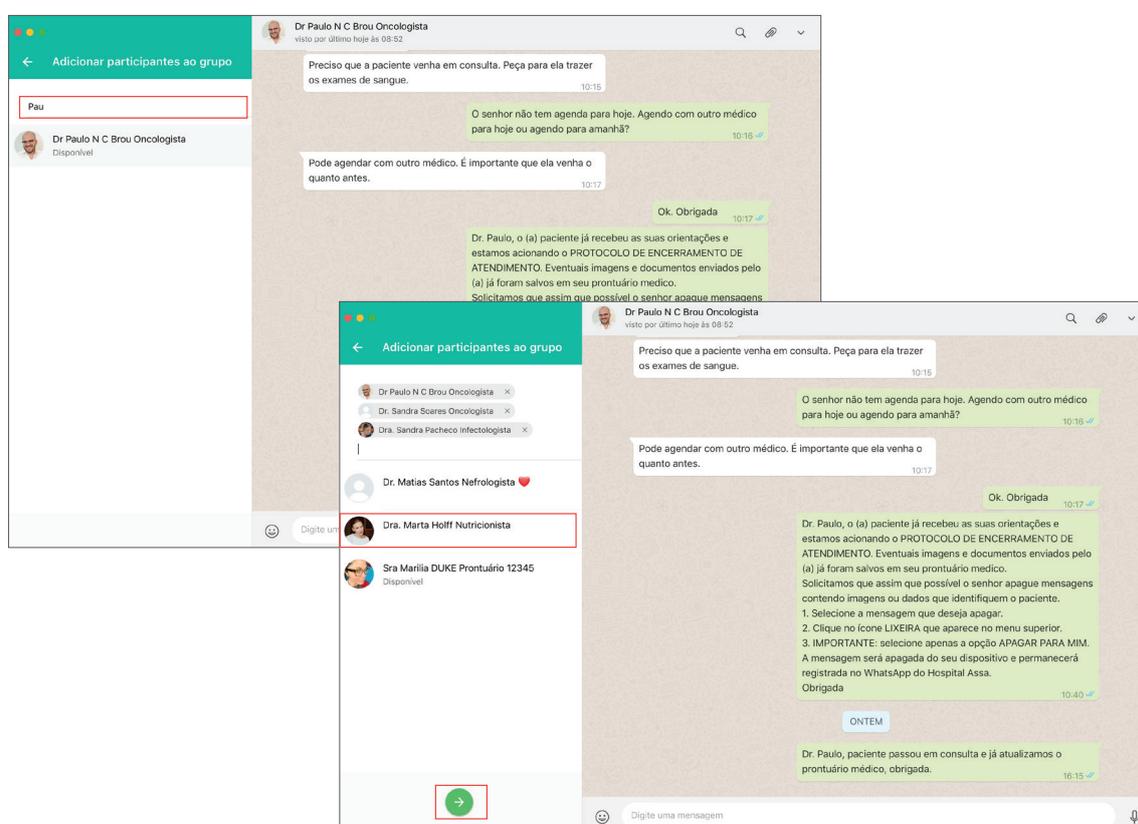
- No WhatsApp Web, localize a coluna da esquerda onde está o histórico de conversas.
- Clique na seta localizada na barra superior dessa coluna.
- Clique em NOVO GRUPO



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

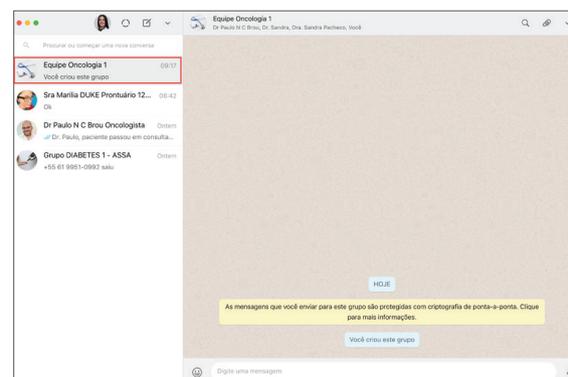
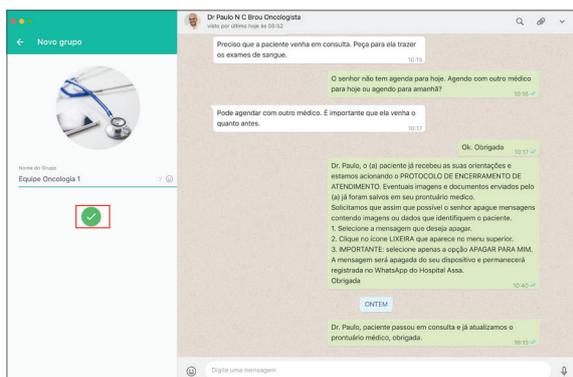
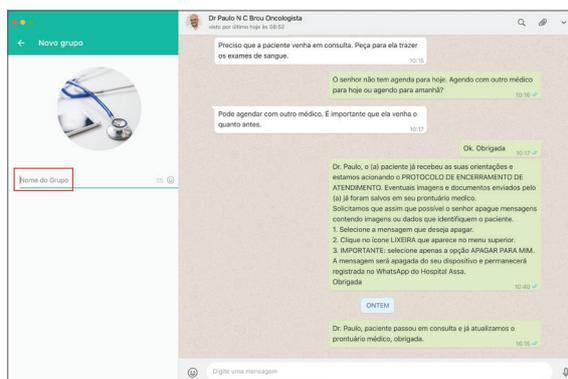
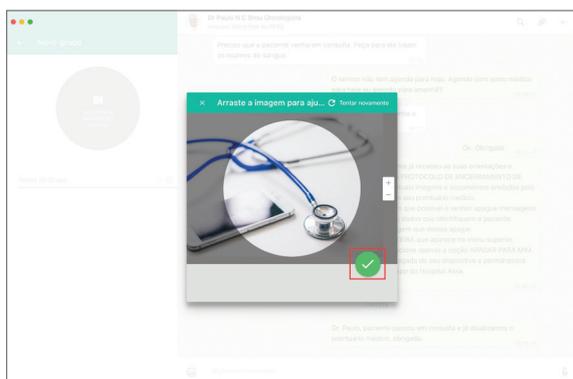
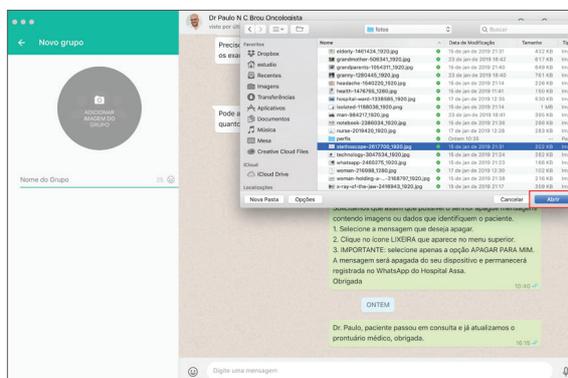
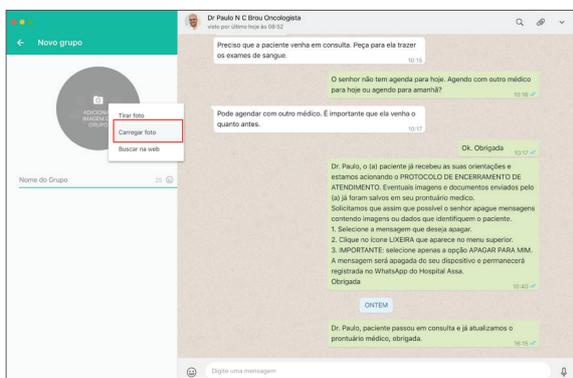
- Você será direcionado para a tela ADICIONAR PARTICIPANTES AO GRUPO.
- Os contatos da equipe médica já devem estar salvos no WhatsApp do hospital ou clínica.
- No primeiro item da coluna, está o campo DIGITE NOME DO CONTATO.
- Digite o primeiro nome da pessoa que deseja incluir no grupo.
- Ao digitar as primeiras letras do nome, o WhatsApp já apresentará uma lista de pessoas possíveis.
- Selecione a pessoa que deseja acionar.
- O nome da pessoa com foto vai aparecer como primeiro item da coluna.
- No campo abaixo desse contato, digite o nome da segunda pessoa que deseja incluir no grupo.
- Selecione o nome da pessoa que deseja acionar.
- Repita o procedimento até inserir todos os membros da equipe médica desse grupo.
- Caso você queira remover alguma pessoa, basta clicar no “X” ao lado do nome da mesma.
- Na parte inferior da coluna direita, há uma seta verde. Clique na seta para ir para a próxima etapa.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

- Defina um nome para o grupo: nossa sugestão é que seja dado um nome que diferencie uma equipe médica de outra. Por exemplo: “Equipe Dr. Roberto” (coordenador).
- Clique no ícone CÂMERA para carregar uma foto que represente a equipe. Você tem opção de tirar uma foto usando a câmera do computador, carregar uma imagem salva em seu computador ou rede ou buscar uma imagem na internet.
- Abaixo do nome do grupo há um ícone verde “✓” para confirmar a ação.
- O grupo criado vai aparecer na coluna da direita com a observação “Você criou esse grupo”.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

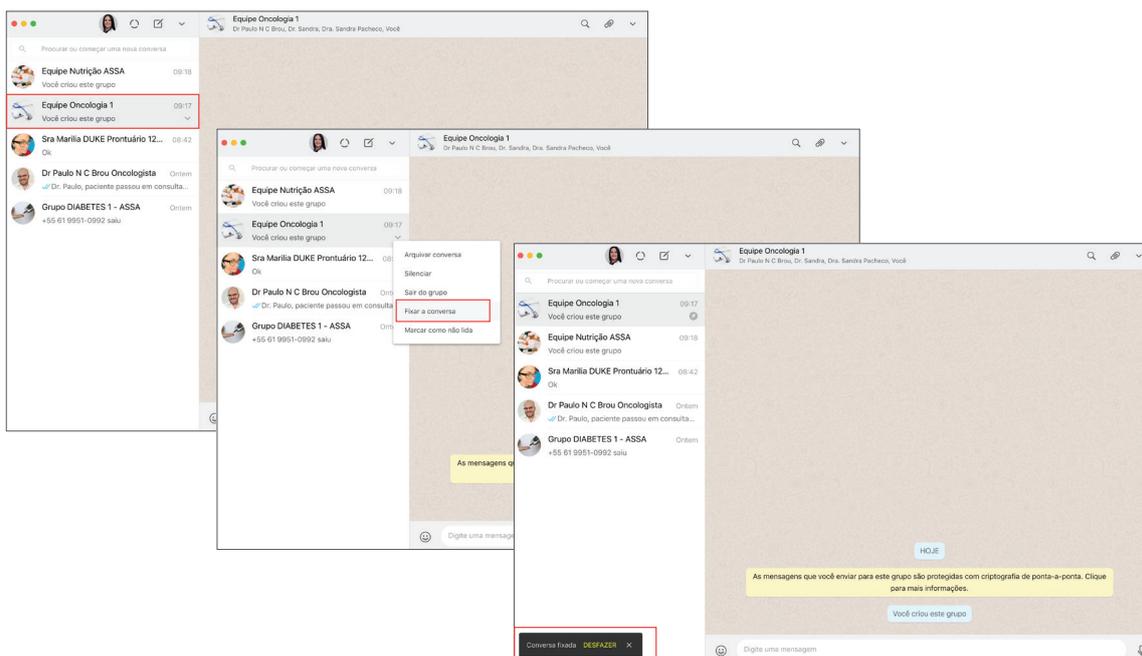
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.2. Fixando conversa no WhatsApp com equipe médica

Recomendamos que quando uma equipe médica for acionada para atendimentos de Nível II, a conversa com a equipe médica seja fixada no topo da lista de conversas do WhatsApp. O WhatsApp organiza as conversas em lista em ordem cronológica, da mais recente para as mais antigas. O recurso **FIXAR CONVERSA** fixa as conversas com a equipe médica em atendimento no topo da lista, facilitando a consulta e visualização por parte do enfermeiro responsável. O WhatsApp permite que até 3 conversas sejam fixadas, por isso sugerimos que apenas as equipes médicas que estejam **ATIVAS** em atendimento permaneçam fixas. O recurso de **FIXAR CONVERSA** pode ser desativado após a conclusão de atendimento de uma equipe médica.

### INSTRUÇÕES PARA FIXAR CONVERSA COM EQUIPE MÉDICA DURANTE ATENDIMENTO DE NÍVEL II

- Na tela principal do WhatsApp Web, use o campo **PROCURAR OU COMEÇAR UMA CONVERSA** localizado na coluna da esquerda para digitar o nome do grupo de WhatsApp da equipe médica que deseja acionar para o atendimento de Nível II.
- O WhatsApp vai mostrar uma lista de resultados possíveis. Selecione o grupo de WhatsApp da equipe médica que deseja acionar.
- A janela de conversa com o grupo será aberta na parte direita da tela do WhatsApp Web.
- Na coluna da esquerda, passe o mouse no nome do grupo da equipe médica, na parte logo abaixo da data de envio da última mensagem.
- Você visualizará uma seta. Clique na seta e selecione a opção **FIXAR CONVERSA**.
- A conversa com o grupo da equipe médica selecionada ficará fixa no topo da lista de conversas do WhatsApp.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

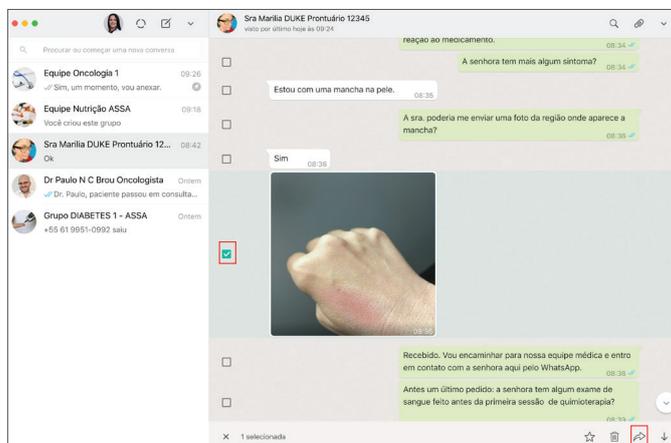
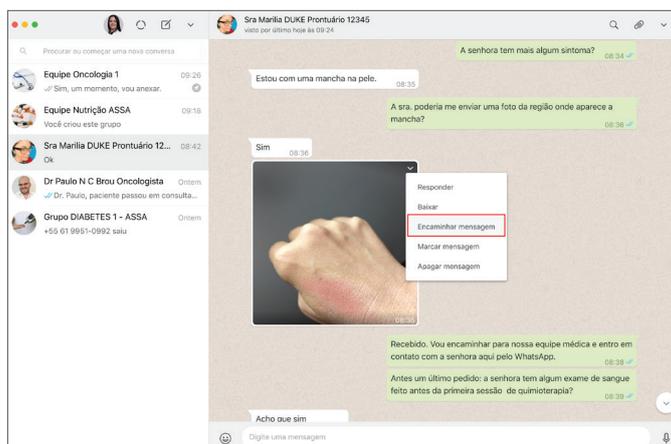
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.3. Envio de imagens e documentos do paciente à equipe médica via WhatsApp Web

Caso haja necessidade de encaminhamento de uma imagem ou PDF enviado pelo paciente, o profissional de enfermagem deve adotar o seguinte procedimento.

#### INSTRUÇÕES PARA ENCAMINHAMENTO DE IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE À EQUIPE MÉDICA

- Passe o mouse no canto superior direito da imagem que deseja encaminhar ao grupo da equipe médica. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione ENCAMINHAR MENSAGEM.
- A imagem será selecionada.
- Uma barra será acionada na parte inferior do menu.
- Selecione a seta para a direita para encaminhar a imagem.

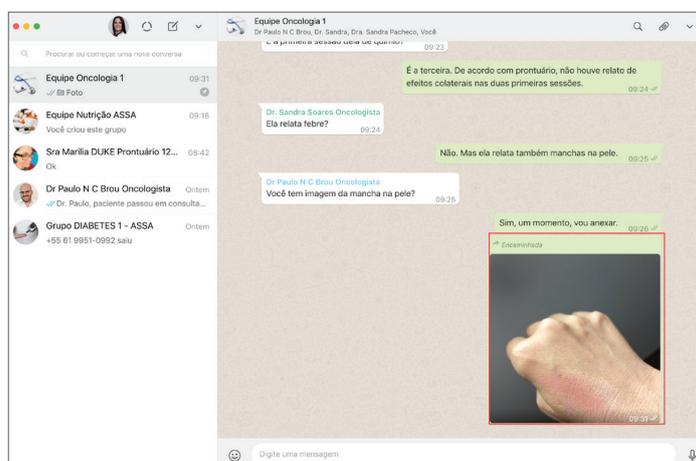
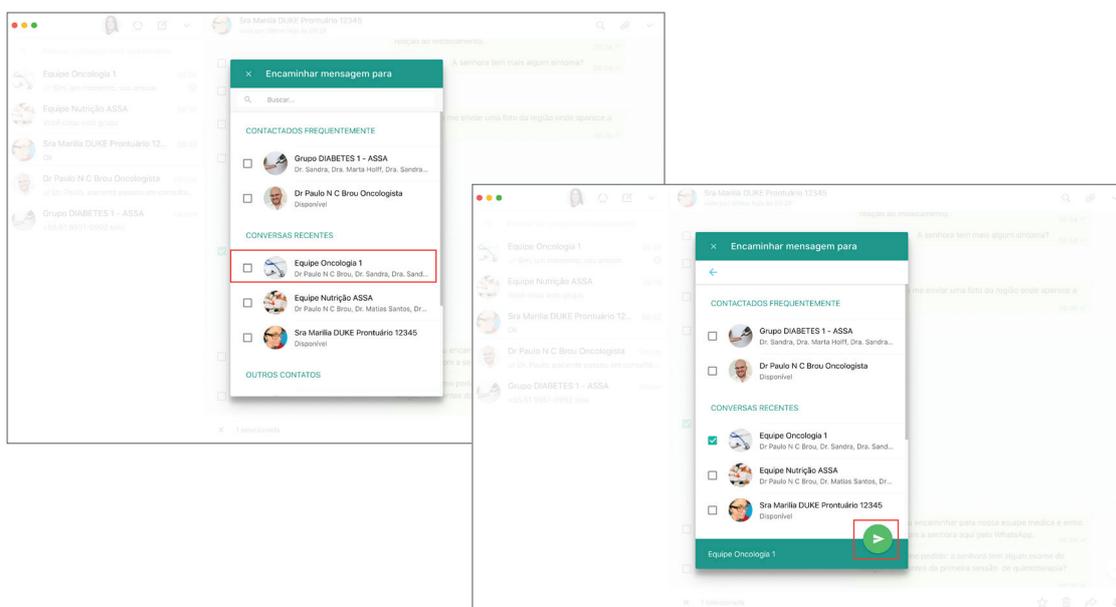


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

- Você será direcionado para a tela ENCAMINHAR MENSAGEM PARA, onde você selecionará o grupo da equipe médica. Caso o grupo da equipe médica não apareça automaticamente na lista de contatos, digite o nome do grupo da equipe médica no campo BUSCAR.
- Selecione o grupo da equipe médica.
- Clique na seta verde no canto inferior direito da tela para confirmar o envio.

É sempre recomendável que o profissional de enfermagem envie uma mensagem com informações que expliquem do que se trata a imagem, contextualizando a equipe médica para um melhor atendimento.

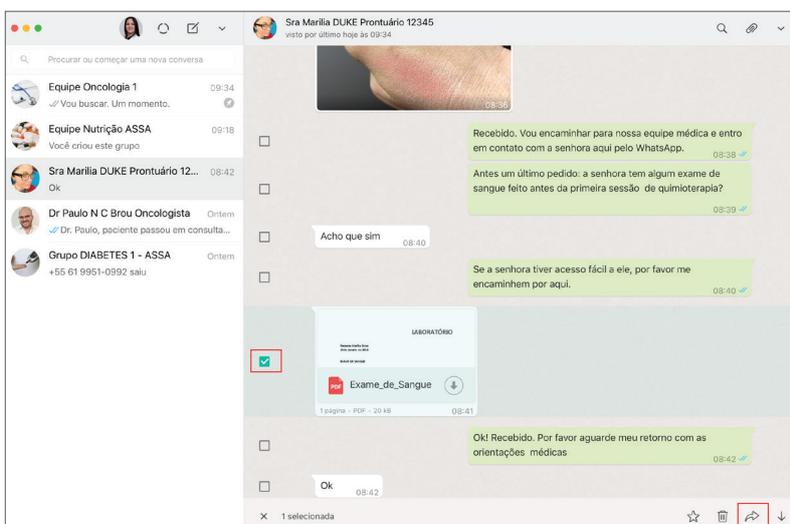
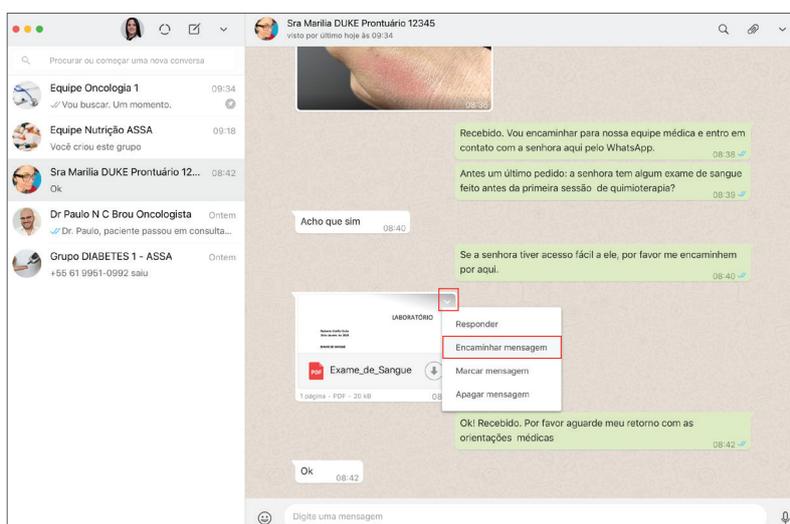


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### INSTRUÇÕES PARA ENCAMINHAMENTO DE PDF OU DOCUMENTO ENVIADO PELO PACIENTE À EQUIPE MÉDICA

- Passe o mouse no canto superior direito do documento que deseja encaminhar ao grupo da equipe médica. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione ENCAMINHAR MENSAGEM.
- O documento será selecionado.
- Uma barra será acionada na parte inferior do menu.
- Selecione a seta para a esquerda para encaminhar o documento.

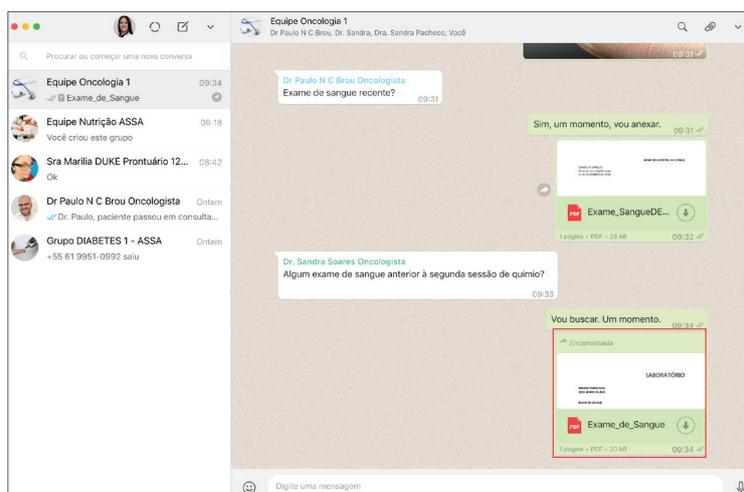
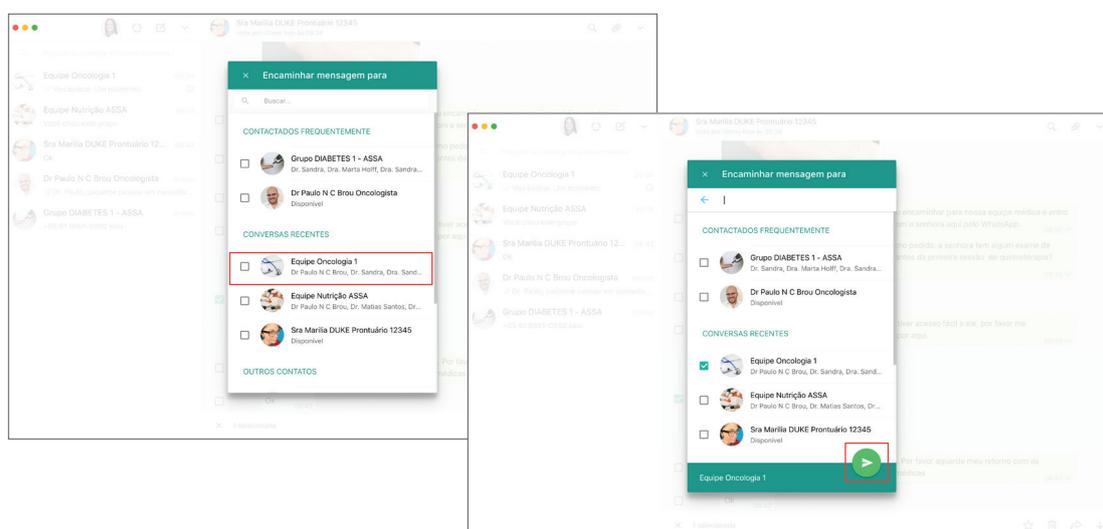


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

- Você será direcionado para a tela ENCAMINHAR MENSAGEM PARA onde você selecionará o grupo da equipe médica. Caso o grupo da equipe médica não apareça automaticamente na lista de contatos, digite o nome do grupo da equipe médica no campo BUSCAR.
- Selecione o grupo da equipe médica.
- Clique na seta verde no canto inferior direito da tela para confirmar o envio.

É sempre recomendável que o profissional de enfermagem envie uma mensagem com informações que expliquem do que se trata o PDF ou documento, contextualizando a equipe médica para um melhor atendimento.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

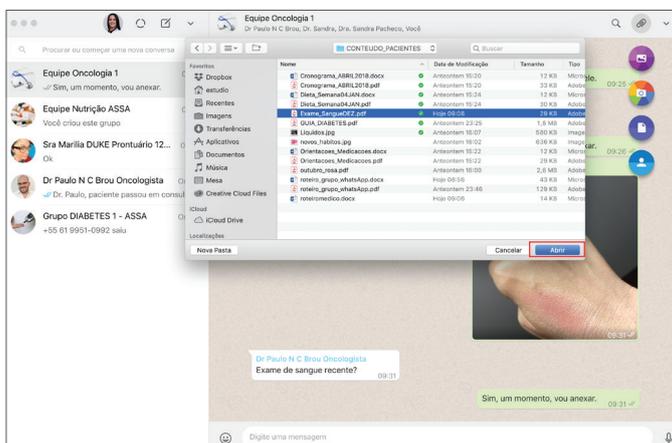
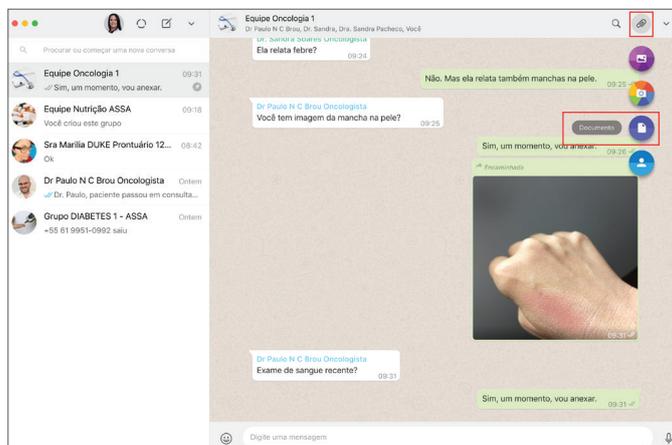
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.4. Anexando documentos oriundos do prontuário médico

O trabalho do profissional de enfermagem é concentrar no grupo de WhatsApp da equipe médica todas informações necessárias ao atendimento, evitando que os membros da equipe tenham que buscar informações em ambientes externos, como no prontuário salvo no sistema do Hospital ou Clínica. Caso documentos salvos no prontuário médico, como exames prévios por exemplo, precisem ser acessados pela equipe médica, o profissional de enfermagem deve anexá-los direto na conversa do WhatsApp, seguindo o procedimento abaixo.

### INSTRUÇÕES PARA ANEXAR DOCUMENTOS ORIUNDOS DO PRONTUÁRIO MÉDICO NO GRUPO (EQUIPE MÉDICA)

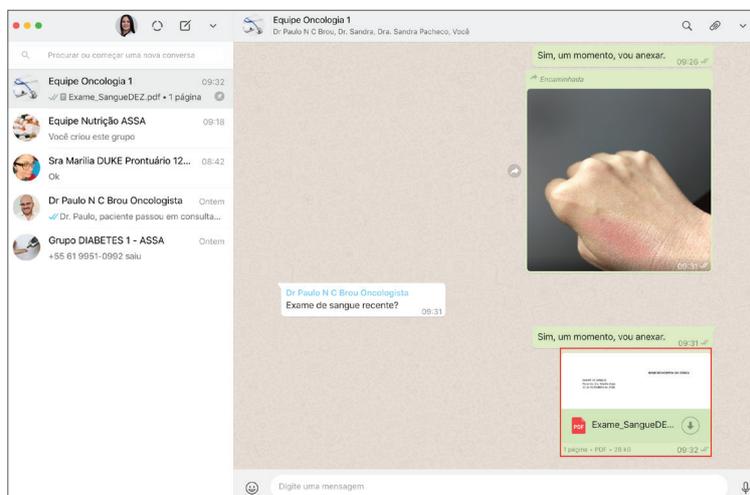
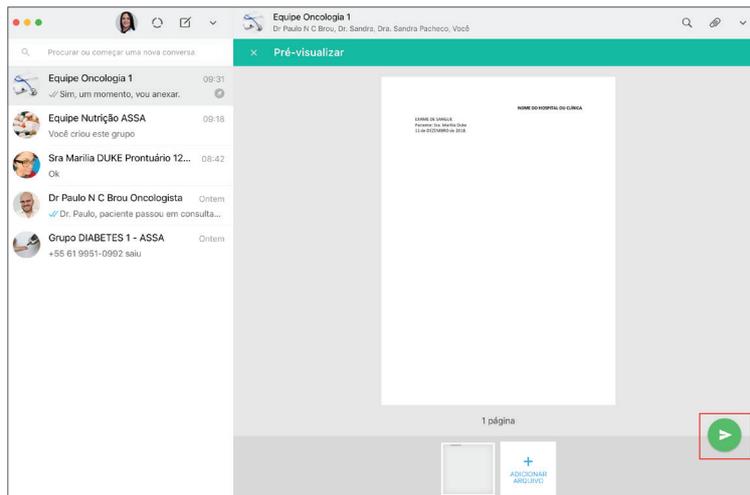
- Selecione a conversa com o grupo de equipe médica com o qual deseja compartilhar um documento já salvo no computador ou rede ou sistema do Hospital ou Clínica.
- No menu superior da coluna da direita do WhatsApp Web, selecione o ícone CLIPS.
- Selecione a opção DOCUMENTO.
- Selecione o documento que deseja anexar.
- Clique em ABRIR.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

- Você será direcionado para a tela PRÉ-VISUALIZAR.
- Clique na seta verde localizada no canto inferior direito da tela para enviar o documento ao grupo.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

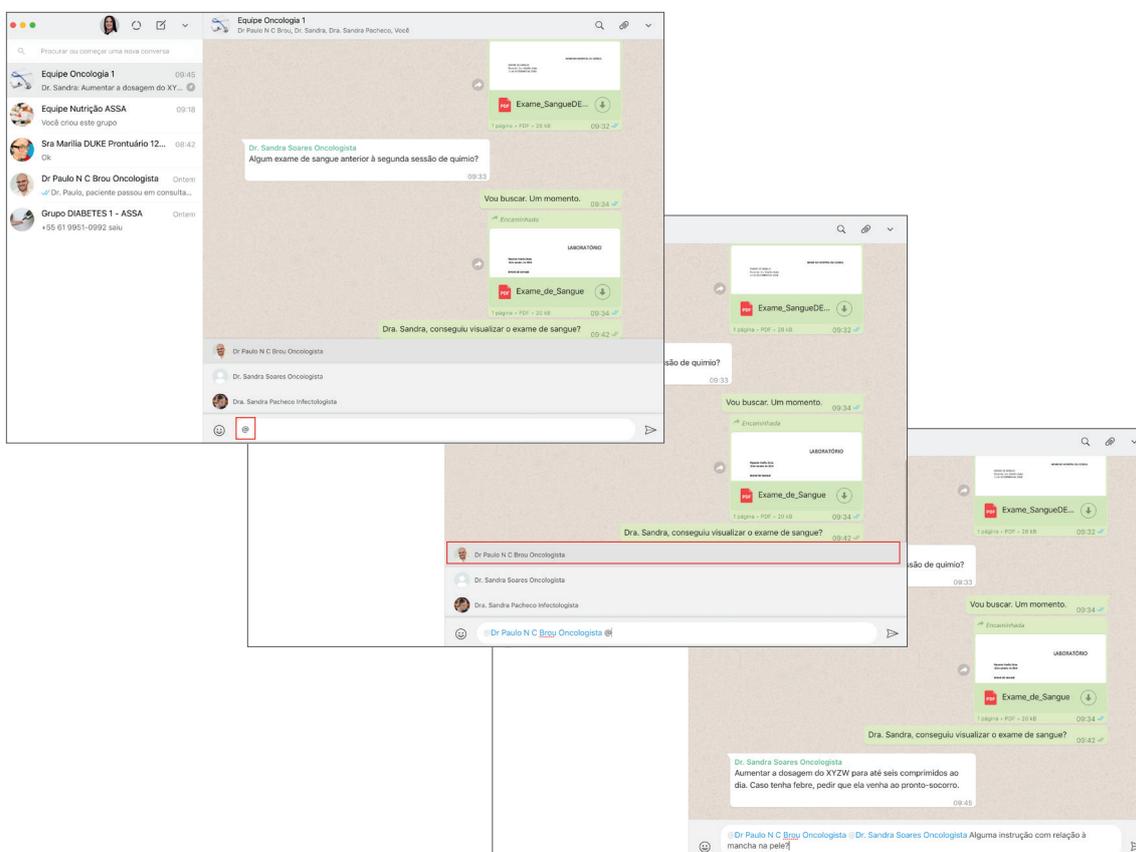
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.5. Especificando a quais membros da equipe médica a mensagem específica se dirige

O profissional de enfermagem pode especificar que uma mensagem compartilhada no grupo de WhatsApp se dirige especificamente a alguns membros da equipe médica. Para especificar os membros da equipe médica aos quais uma mensagem se dirige, o profissional de enfermagem ou médico responsável deve usar o recurso a seguir.

#### INSTRUÇÕES PARA MARCAR PESSOAS EM MENSAGENS ESPECÍFICAS DESTINADAS AO GRUPO (EQUIPE MÉDICA)

- Antes de digitar a mensagem, clique no campo de texto e digite @.
- O WhatsApp vai abrir uma lista com todos os membros do grupo.
- Selecione a pessoa que você deseja marcar na mensagem.
- Repita o procedimento caso queira marcar outras pessoas.
- Depois digite sua mensagem normalmente e clique em ENVIAR.
- Sua mensagem será enviada com @nomedapessoa em destaque.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

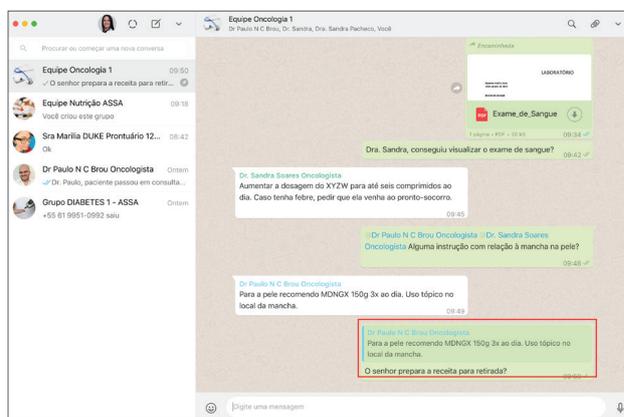
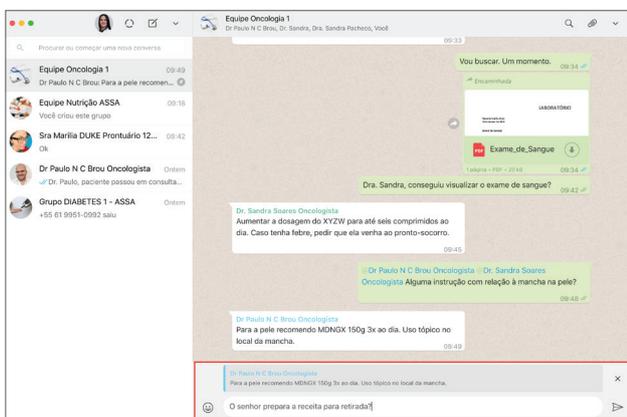
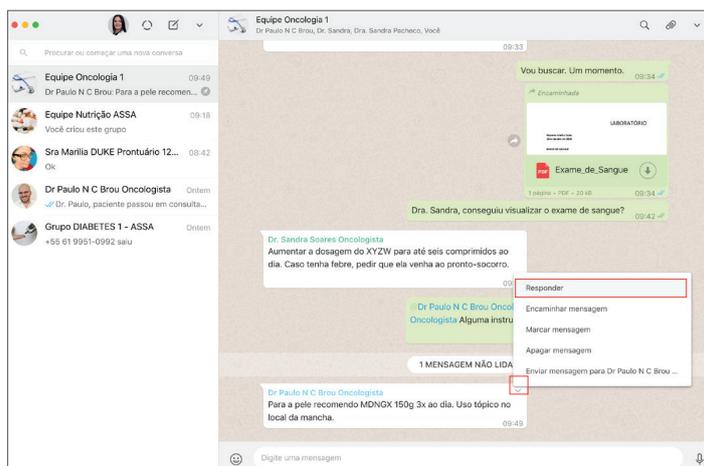
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.6. Fazendo menção a uma mensagem específica de membro do grupo

O profissional de enfermagem pode sinalizar a que mensagem sua resposta ou esclarecimento faz menção, destacando-a no fluxo geral da conversa com a equipe médica.

#### INSTRUÇÕES PARA FAZER MENÇÃO A UMA MENSAGEM ESPECÍFICA COMPARTILHADA NO GRUPO

- Identifique a mensagem do médico à qual você quer se referir.
- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione RESPONDER.
- A mensagem do médico que você selecionou ficará em destaque e “colada” ao seu comentário.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

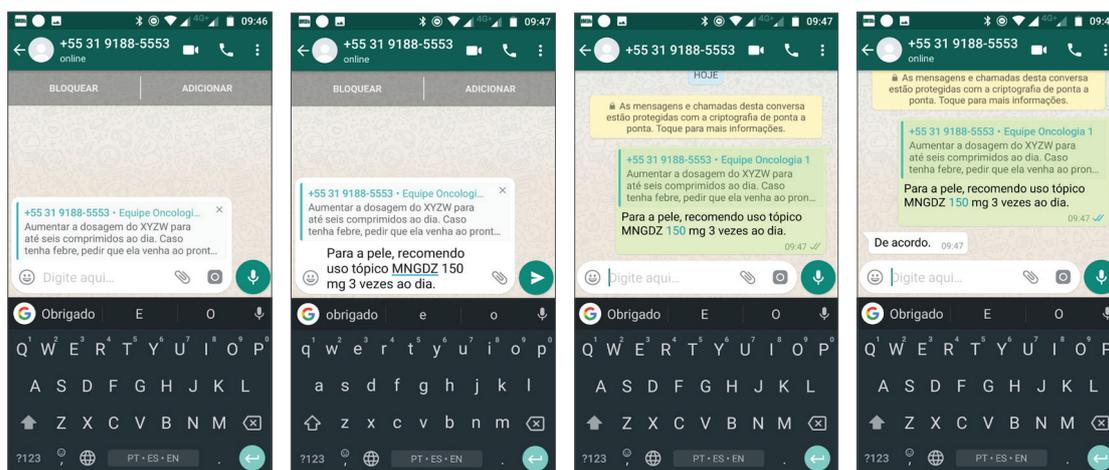
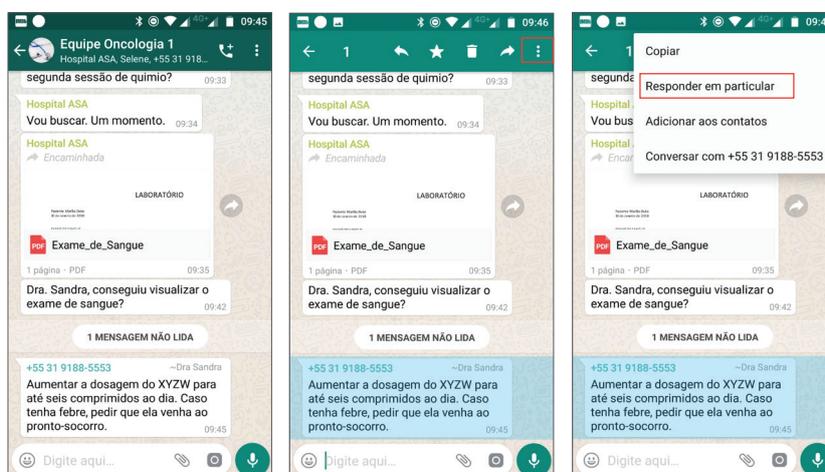
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 1.7. Consultas particulares a membros do grupo

Um membro da equipe médica pode sentir a necessidade de consultar em particular o membro que enviou uma mensagem ao grupo, antes de formalizar sua decisão no grupo. Com esse objetivo, o WhatsApp versão mobile disponibiliza a funcionalidade RESPONDER EM PARTICULAR.

#### ACIONANDO O RECURSO RESPONDER EM PARTICULAR

- De seu smartphone, selecione a mensagem que deseja responder em particular.
- Para selecionar a mensagem, mantenha o dedo sobre a mensagem até ela ser selecionada (note que é diferente de clicar na mensagem).
- Com a mensagem selecionada, clique no menu 3 pontinhos, localizado no canto superior direito da tela.
- Selecione a opção RESPONDER EM PARTICULAR
- Você será direcionado para a conversa com o contato que enviou a mensagem no grupo.
- Note que a conversa já carregará a mensagem à qual você quer se referir.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 2. Protocolo para a coordenação de atendimento NÍVEL II com equipe médica

- A equipe médica pode solicitar informações extras ao paciente, que devem ser solicitadas por intermédio do profissional de enfermagem.
- A equipe médica deve consolidar sua decisão ou orientação e transmiti-la de forma clara ao profissional de enfermagem.
- O profissional de enfermagem deve transmitir de forma clara e objetiva a orientação ao paciente e deve se certificar de que o paciente entendeu a orientação.

#### Em casos de encaminhamento:

- Caso a equipe médica recomende que após o atendimento via WhatsApp o paciente deve marcar uma consulta, o profissional de enfermagem deve acionar o PROTOCOLO PARA AGENDAMENTO DE CONSULTAS.
- Caso a equipe médica recomende que o paciente se dirija imediatamente ao hospital ou clínica ou a um posto de atendimento ou a um pronto-socorro, o profissional de enfermagem deve acionar o PROTOCOLO DE ATENDIMENTO DE NÍVEL III.
- Profissional de enfermagem e equipe médica devem acionar o PROTOCOLO PARA ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO NÍVEL II envolvendo equipe médica.

# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

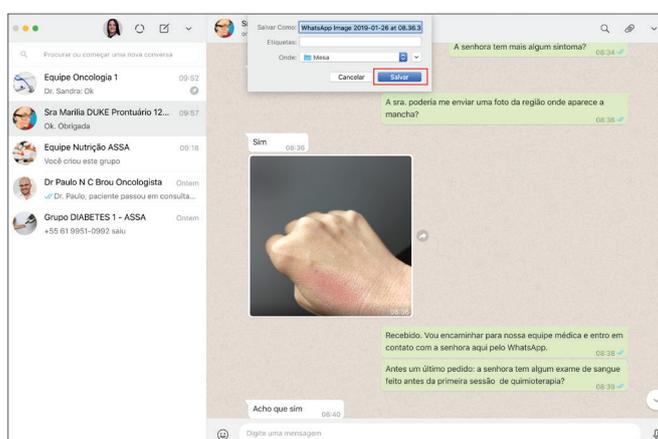
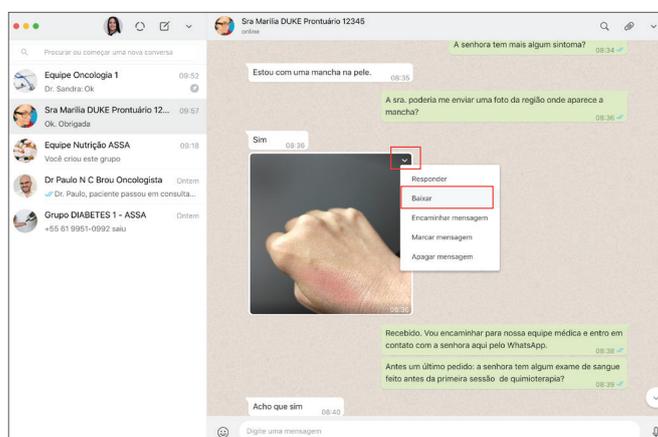
### 3. Protocolo para encerramento de atendimento de NÍVEL II com equipe médica

#### 3.1. Atualização de prontuário médico

O profissional de enfermagem deve atualizar o prontuário do paciente com a orientação da equipe médica, bem como salvar no prontuário as imagens e documentos compartilhados com a equipe médica e que pautaram seu atendimento.

#### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UMA IMAGEM ENVIADA PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB

- Passe o mouse sobre o canto superior direito da imagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta.
- Selecione BAIXAR.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar a imagem.
- Você também pode renomear a imagem especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.

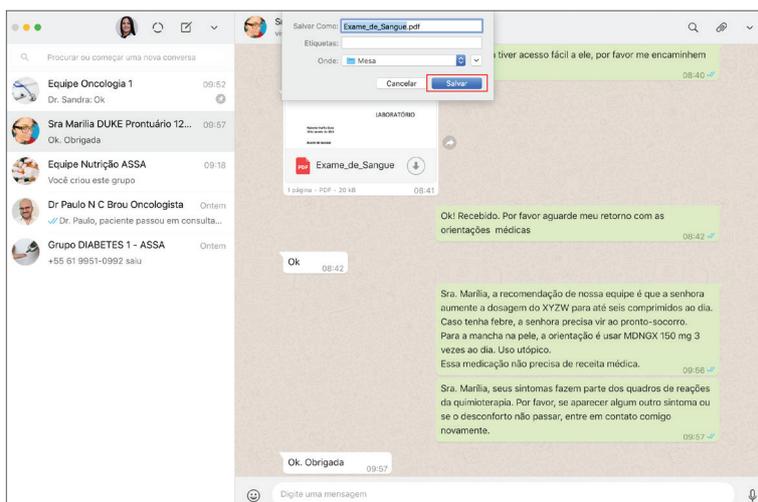
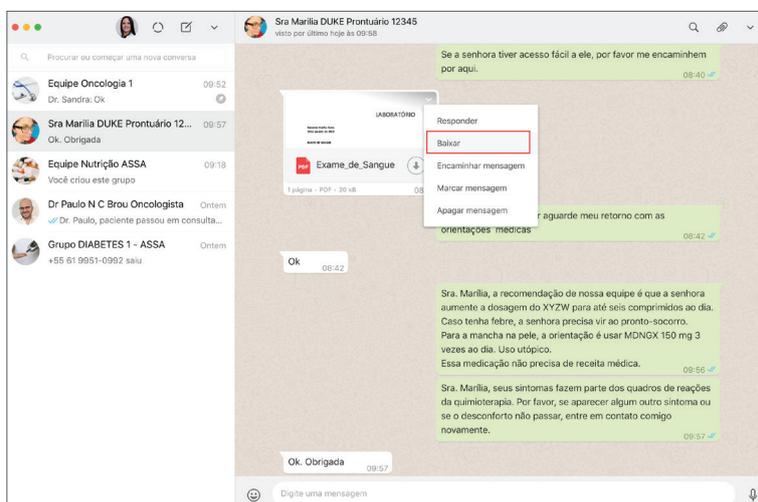


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### INSTRUÇÕES PARA SALVAR UM PDF ENVIADO PELO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB

- O WhatsApp já fornece uma prévia do arquivo com o ícone do PDF.
- Clique na seta para baixar o arquivo.
- Escolha o diretório em seu computador onde deseja salvar o PDF.
- Você também pode renomear o PDF especificando o nome do exame ao qual ela se refere.
- Clique em SALVAR para concluir o procedimento.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

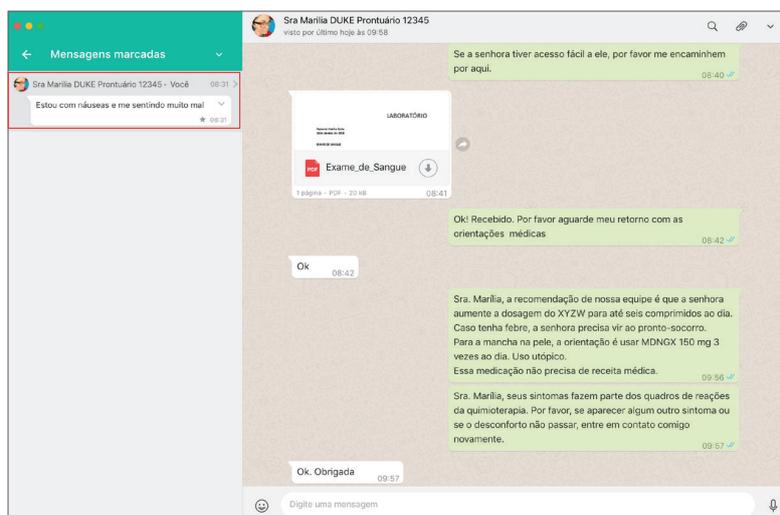
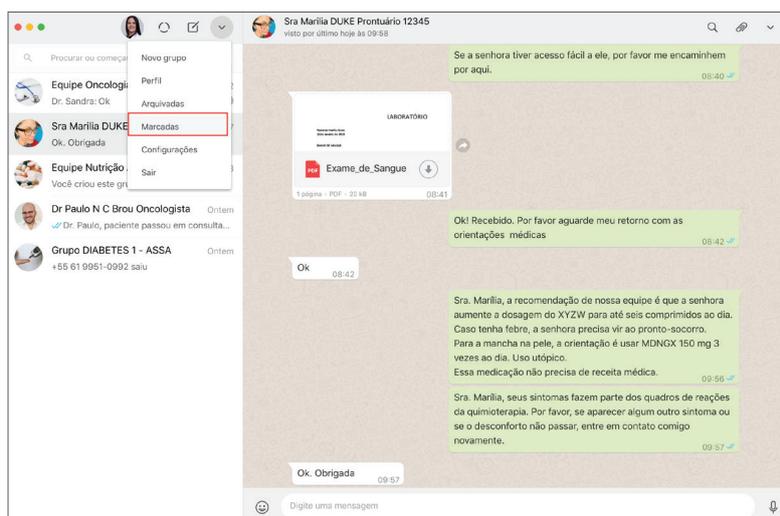
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 3.2. Atualização de lista de pendência

O profissional de enfermagem deve desmarcar a mensagem do paciente após conclusão do atendimento, retirando-a de sua lista de pendências.

#### INSTRUÇÕES PARA DESMARCAR MENSAGEM DE LISTA DE PENDÊNCIA (USANDO WHATSAPP WEB):

- Acesse todas as mensagens marcadas na barra superior da coluna à esquerda do seu WhatsApp Web.
- Clique na seta e selecione “MARCADAS”.
- Você vai acessar todas as mensagens marcadas como pendências.

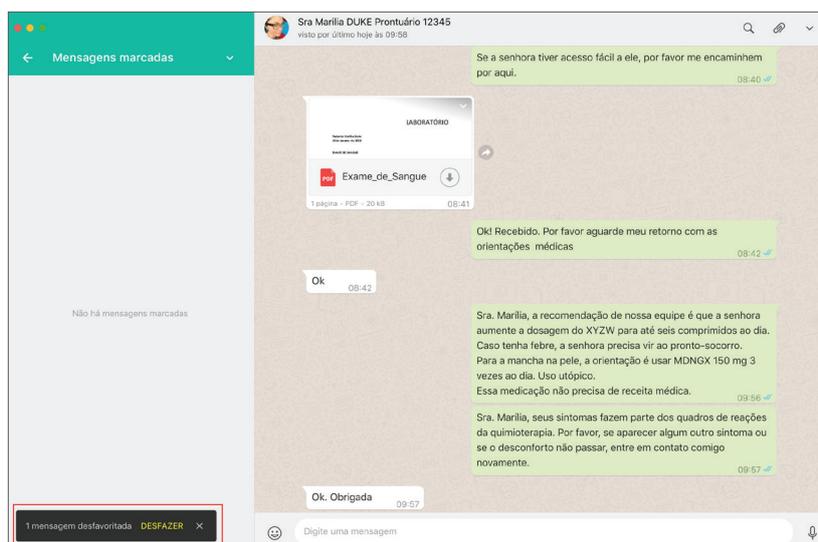
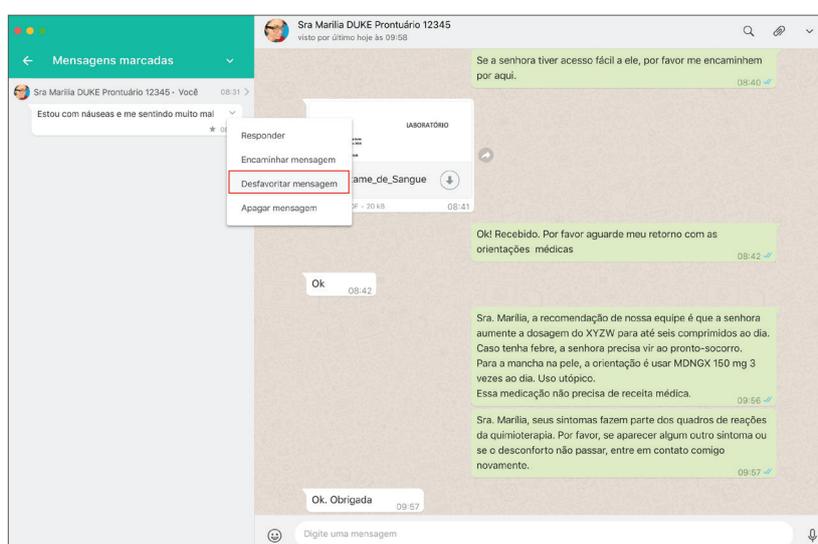


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

- Localize a mensagem cuja pendência já foi resolvida.
- Passe o mouse no canto superior direito dessa mensagem. Você visualizará uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção “DESAFAVORITAR MENSAGEM”.

(!) Pronto: a mensagem foi retirada de sua lista de pendências (mensagens marcadas).



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

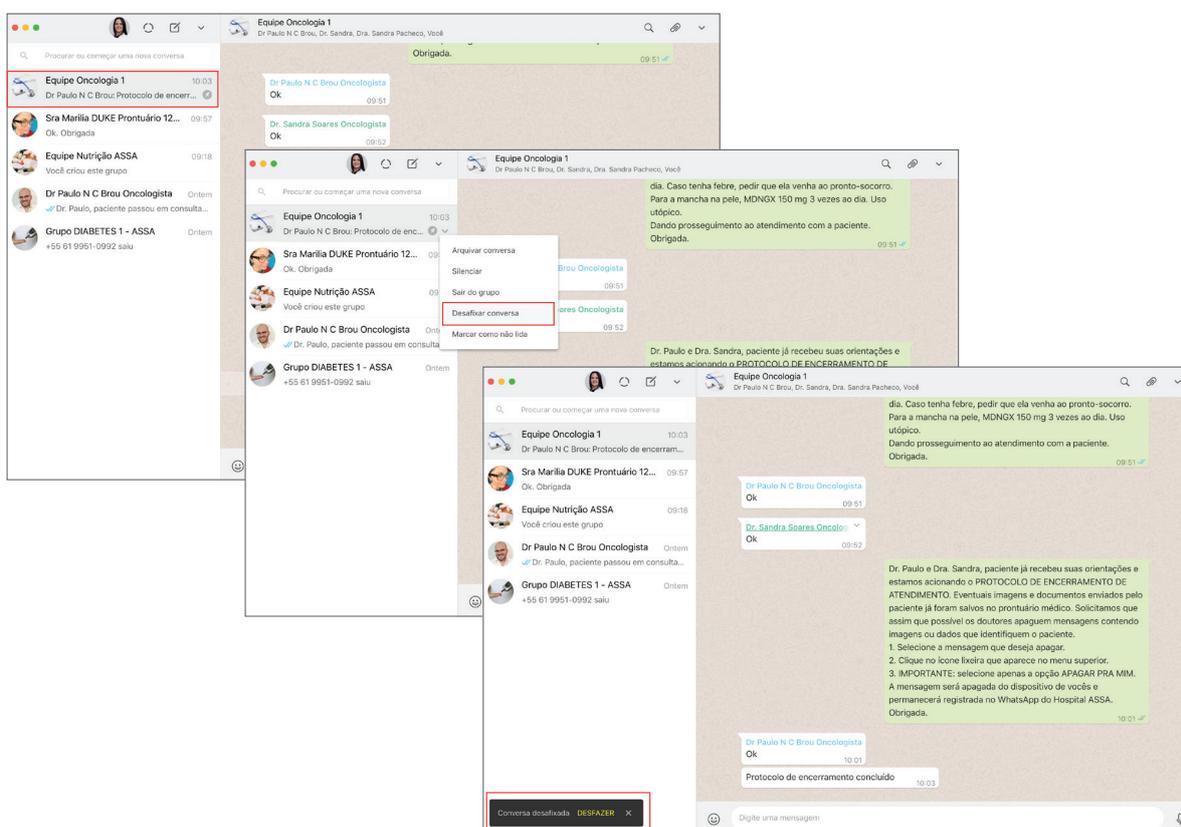
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 3.3 Desfixando conversa com a equipe médica após atendimento

Após conclusão de atendimento de Nível II com envolvimento de equipe médica, o profissional de enfermagem pode optar por DESFIXAR a conversa com o grupo da equipe médica. Sugerimos esse procedimento porque o WhatsApp só permite fixar no topo da lista de conversas até 3 conversas. Por isso nossa indicação é que apenas os grupos das equipes médicas que estejam ATIVAS em atendimento permaneçam fixados.

#### INSTRUÇÕES PARA DESFIXAR CONVERSA COM GRUPO DE EQUIPE MÉDICA APÓS ATENDIMENTO DE NÍVEL II

- Na coluna da esquerda da tela principal do WhatsApp, você vai visualizar até 3 conversas fixadas, sinalizadas com um PIN.
- Localize o grupo de equipe médica cuja conversa deseja DESFIXAR.
- Para desativar o recurso FIXAR CONVERSA, passe o mouse no contato do grupo, na parte logo abaixo da data de envio da última mensagem.
- Você visualizará uma seta. Clique na seta e selecione a opção DESFIXAR CONVERSA.
- A conversa com o grupo de equipe médica voltará a ocupar a ordem cronológica padrão que organiza a lista de conversas do WhatsApp.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

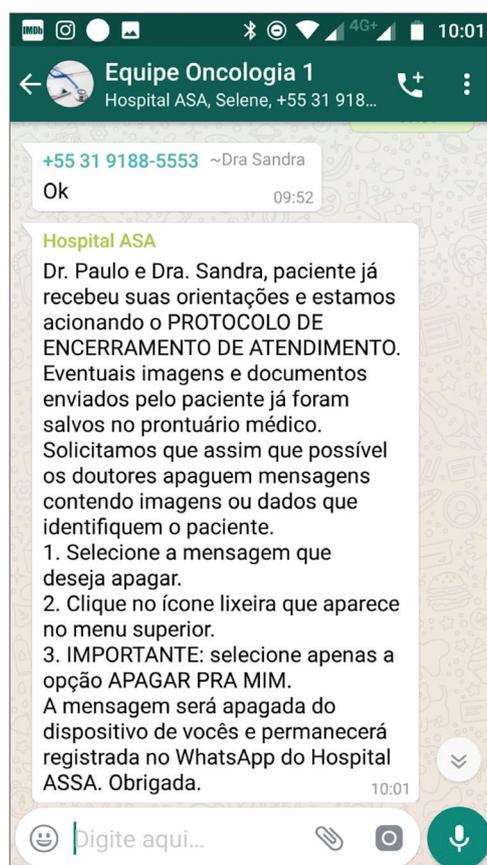
## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### 3.4. Ética no tratamento de dados do paciente

Após atualizar o prontuário do paciente, salvando inclusive imagens e documentos compartilhados com a equipe médica e que pautaram sua orientação, o profissional de enfermagem deve notificar a equipe médica de que a atualização foi concluída.

A equipe médica tem então a opção de apagar as imagens ou documentos compartilhados pelo WhatsApp que possam identificar o paciente. Esse recurso permite que o sigilo referente ao paciente seja protegido mesmo no caso de perda ou roubo do dispositivo de algum membro da equipe médica.

Os membros da equipe médica devem selecionar as imagens e documentos a serem apagados e devem apagá-los apenas em seu dispositivo. Dessa forma, a conversa completa continuará registrada em sua totalidade no WhatsApp do hospital ou clínica. Para apagar mensagens que contenham imagens ou documentos que identifiquem o paciente em seu dispositivo, o membro da equipe médica deve seguir o seguinte procedimento.

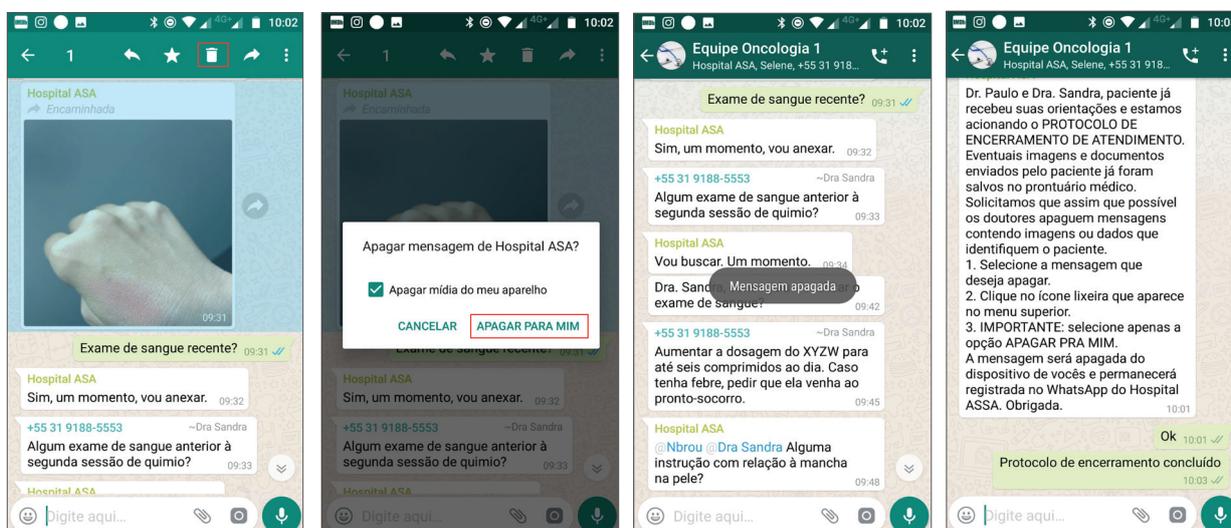
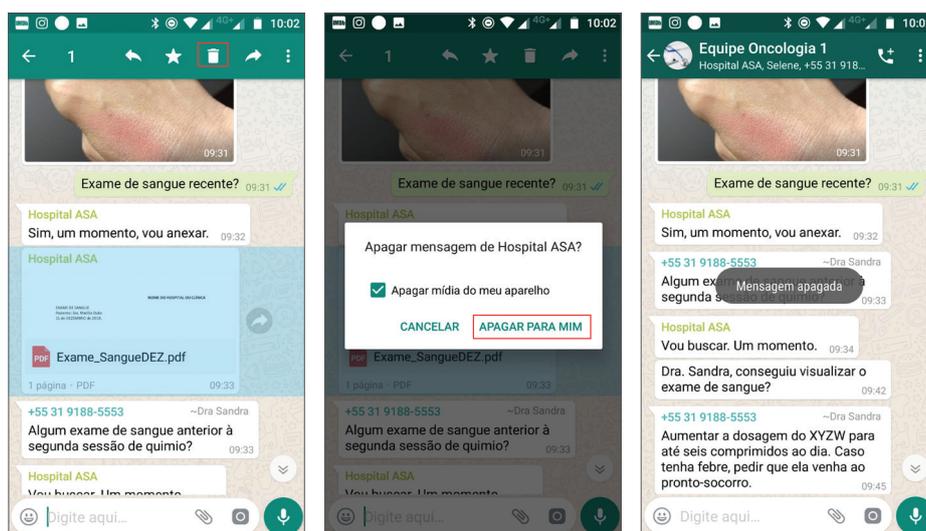


# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL II COM EQUIPE MÉDICA

### INSTRUÇÕES PARA APAGAR IMAGENS E DOCUMENTOS DO PACIENTE VIA WHATSAPP VERSÃO MOBILE

- Selecione a mensagem que contém a imagem ou documento que deseja apagar (mantenha o dedo pressionado sobre a imagem até selecioná-la).
  - Um menu na parte superior da tela será acionado.
  - Selecione o ícone LIXEIRA.
  - Você será direcionado a uma tela que dará a opção de você apagar a mensagem apenas em seu dispositivo.
  - Selecione a opção APAGAR PARA MIM.
- (!) Pronto: a mensagem contendo imagem ou PDF foi apagada do dispositivo do médico responsável, mas continua registrada no WhatsApp do hospital ou clínica.



# PROTOCOLOS PARA ATENDIMENTO DE PACIENTES DE HOSPITAL OU CLÍNICA COM O USO DE WHATSAPP

## ATENDIMENTO A DISTÂNCIA - NÍVEL III

### Atendimento via Whatsapp de Nível III

Os casos de NÍVEL III são casos que exigem que o paciente se dirija ao hospital ou clínica, ou posto de atendimento ou pronto-socorro. Esses casos podem ser identificados já em um primeiro momento pelo próprio profissional de enfermagem, ou após a consulta ao médico responsável ou equipe médica.



Recomendamos que o profissional de enfermagem trabalhe com respostas padrão de orientação ao paciente nesses casos.

#### *[resposta-padrão para encaminhamento de casos Nível III]*

Após consulta à nossa equipe médica, recomendamos que você se dirija a um posto de atendimento ou pronto-socorro, onde você poderá ser atendido presencialmente. Os médicos no local poderão avaliar melhor seu quadro e orientá-lo sobre o procedimento a seguir. Se possível, chame uma pessoa de sua confiança para acompanhá-lo(a).

Qualquer dúvida, estamos à disposição.

O profissional de enfermagem também pode indicar que o paciente se dirija ao próprio hospital ou clínica, já fornecendo o link com endereço da clínica para facilitar o atendimento do paciente.

#### *[resposta-padrão para encaminhamento de casos Nível III ao próprio hospital ou clínica]*

Após consulta à nossa equipe médica, recomendamos que você venha ao HOSPITAL OU CLÍNICA onde você poderá ser atendido presencialmente. Nossos médicos poderão avaliar melhor seu quadro e orientá-lo sobre o procedimento a seguir. Se possível, chame uma pessoa de sua confiança para acompanhá-lo(a).

Clique no link para saber como chegar ao NOME DO HOSPITAL OU CLÍNICA:

<https://goo.gl/maps/seuendereco>

Caso os pacientes de NÍVEL III tenham passado pelo NÍVEL II de atendimento, o profissional de enfermagem, médico responsável e equipe médica devem seguir o PROTOCOLO PARA ENCERRAMENTO DE ATENDIMENTO NÍVEL II.

# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

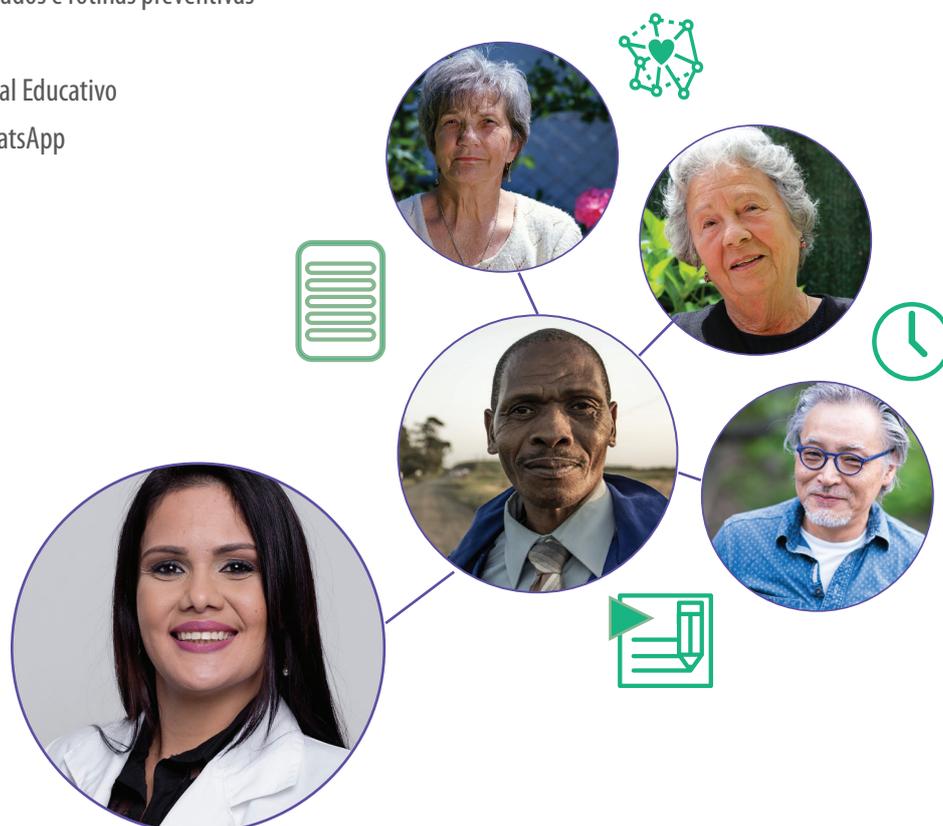
Nos protocolos de triagem e atendimento a distância apresentados anteriormente, o atendimento ao paciente via WhatsApp é reativo. Ou seja, o paciente procura o hospital ou clínica com uma demanda de saúde e o profissional de enfermagem, médico responsável ou equipe médica orientam o paciente via WhatsApp.

Nos protocolos de Gestão de Estratégia de Saúde, o serviço oferecido via WhatsApp é proativo, ou seja, ele auxilia o paciente nos cuidados preventivos ou na adesão a tratamentos. Isso significa que hospital ou clínica deverão definir se desejam atuar na gestão a distância da saúde do paciente e de que forma pretendem fazê-lo.

Nesse sentido, apresentaremos uma série de protocolos de Gestão de Estratégia de Saúde via WhatsApp que podem ser implementados no hospital ou clínica de forma independente, de acordo com seu plano de ação. Ressaltamos que a interação com pacientes via WhatsApp neste caso deve ser feita preferencialmente por profissional de enfermagem, porque ele pode ser mais assertivo na avaliação das respostas, reavaliação e encaminhamentos dos casos. Por isso apresentaremos o protocolo considerando que a administração do WhatsApp será feita por profissional de enfermagem.

## PROTOCOLOS APRESENTADOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DO WHATSAPP:

1. Envio de orientações a pacientes
2. Gerenciamento de agenda de cuidados e rotinas preventivas
3. Atualização de estado de saúde
4. Utilização do WhatsApp como Canal Educativo
5. Gestão de grupos de apoio via WhatsApp



## PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

### Exemplo prático: o caso da Amparo Clínica de Saúde, em São Paulo

A Amparo Clínica de Saúde tem como modelo de negócio a assinatura mensal para pacientes. Além de disponibilizar atendimento via WhatsApp, a clínica centralizou os cuidados médicos em um médico de família que acompanha e administra a saúde do paciente. Após uma consulta com o médico, o paciente é dirigido para uma pós-consulta com um profissional de enfermagem. Além de esclarecer as orientações dadas pelo médico, esse profissional apresenta um cronograma de ações futuras, como retornos e checkups, e lembretes que serão posteriormente enviados pelo WhatsApp. É esse tipo de serviço que estamos chamando de gestão de estratégia de saúde.

### Exemplo prático: o caso do Centro Oncológico Ambulatorial do Hospital Dr. Sótero del Río, em Santiago, Chile

No Centro Oncológico Ambulatorial do Hospital Dr. Sótero del Río, em Santiago, no Chile, um time de quatro enfermeiras assume a gestão da estratégia de saúde dos pacientes de câncer com tumores sólidos. Elas gerenciam via WhatsApp cerca de 150 pacientes entre aqueles que estão em tratamento de quimioterapia (chamados ativos) ou após a aplicação da quimioterapia (chamados inativos). O trabalho delas começa com uma reunião de cerca de 1 hora após a consulta com o médico, quando explicam o tratamento e educam os pacientes para o processo de quimioterapia, alertando-os sobre preparos e reações adversas. Após essa reunião, o acompanhamento dos pacientes se dá via WhatsApp. As enfermeiras cuidam da agenda dos pacientes, enviam material educativo e gerenciam eventos e reações adversas de saúde derivados da quimioterapia. Em alguns casos, as próprias enfermeiras orientam o paciente. Em outros, acionam os médicos responsáveis para reportar o quadro e receberem orientação. As enfermeiras assumem um papel fundamental no acompanhamento dos pacientes via WhatsApp, possibilitando que os médicos tenham mais tempo livre para se dedicar às consultas de avaliação e reavaliação de pacientes.

# PROCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 1. Envio de orientações ao paciente via PDF

Após a consulta e decisão sobre consulta médica, o hospital ou clínica pode produzir documentos em PDF que apresentem o dia-a-dia do tratamento ao paciente, com explicação de medicações, posologias, reações adversas, agenda e cronograma de retornos, bem como outras informações úteis ao tratamento. Recomendamos que essas atividades pós-consulta sejam conduzidas por profissionais de enfermagem. É importante também que as instruções fornecidas nesses documentos estejam em conformidade com as diretrizes do hospital ou clínica e com as orientações médicas e que estas sejam inseridas no prontuário do paciente.

Esse procedimento pode ser usado para:

- envio de agenda com cronograma de retornos;
- instrução sobre como seguir o tratamento indicado pelo médico;
- instrução sobre reações adversas esperadas no tratamento;
- envio de preparos prévios para exames futuros;
- envio de social prescription com cursos e atividades recomendados para o paciente;
- envio de dieta a ser seguida pelo paciente;
- orientação sobre exercícios físicos.

Sendo intuitivo na nomeação de arquivos:

Quando recebe um PDF via WhatsApp, o paciente consegue visualizar uma prévia do nome do documento. Por isso é de extrema importância que o nome dado ao arquivo quando o PDF é gerado seja claro e já forneça uma ideia de seu conteúdo.

Exemplos:

Dieta\_Semana1.pdf

Como\_tomar\_sua\_medicacao.pdf

Preparo\_de\_exame\_Endoscopia.pdf

Cronograma\_Cuidados\_ABR2018.pdf

Agenda\_de\_Returnos.pdf

## PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Sugerimos que o PDF com instruções enviado ao paciente seja acompanhado de uma mensagem que explique ao paciente o teor de seu conteúdo. O hospital ou clínica pode montar templates para os envios de cada assunto e customizá-lo para cada paciente, conforme os exemplos abaixo.

### *[mensagem-padrão para envio de cronograma de cuidado via WhatsApp]*

Olá! Você está recebendo um documento que reúne informações importante sobre sua saúde. Clique no documento para ler o arquivo. Nós estamos à disposição caso tenha alguma dúvida.

### *[mensagem-padrão para envio de orientações sobre medicação via WhatsApp]*

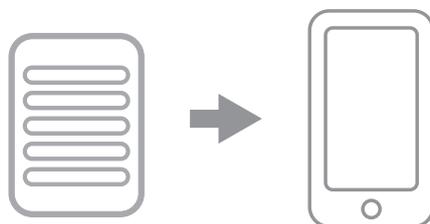
Olá! Você está recebendo um documento com orientações detalhadas de como tomar as medicações indicadas pelo seu médico. Clique no documento para ler o arquivo. Nós estamos à disposição caso tenha alguma dúvida.

### *[mensagem-padrão para envio de orientações sobre reações adversas via WhatsApp]*

Olá! Você está recebendo um documento preparado por nossa equipe médica que explica detalhadamente sobre o que esperar de seu tratamento, incluindo possíveis reações adversas decorrentes dos medicamentos. Clique no documento para ler o arquivo. Nós estamos à disposição caso tenha alguma dúvida.

### *[mensagem-padrão para envio de orientações sobre dieta via WhatsApp]*

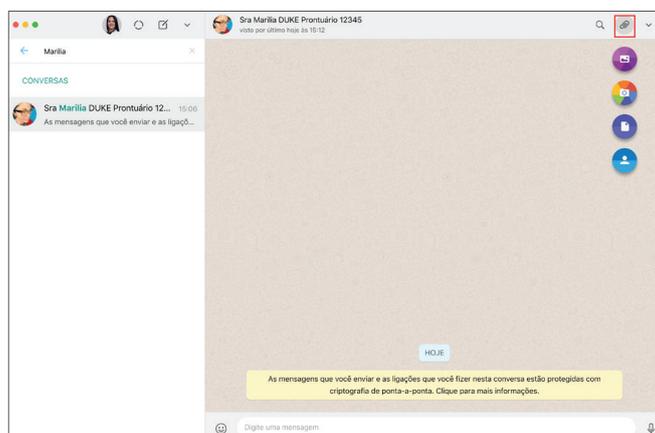
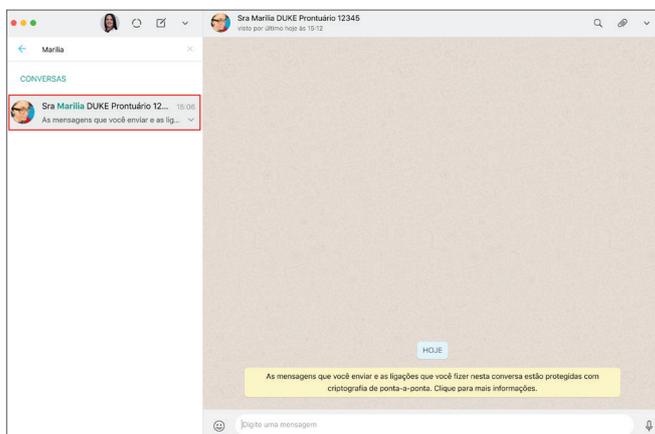
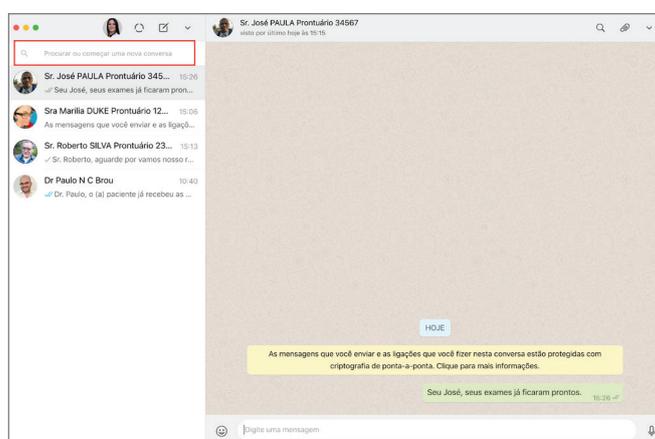
Olá! Você está recebendo um documento com orientações detalhadas sobre o dia-a-dia da dieta preparada para você pelo seu médico. Clique no documento para ler o arquivo. Nós estamos à disposição caso tenha alguma dúvida.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA ANEXAR PDF COM ORIENTAÇÃO AO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB

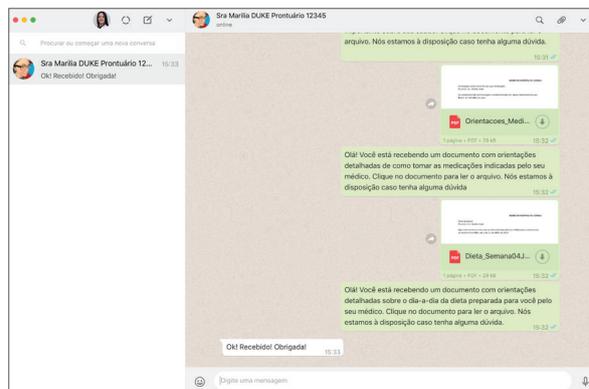
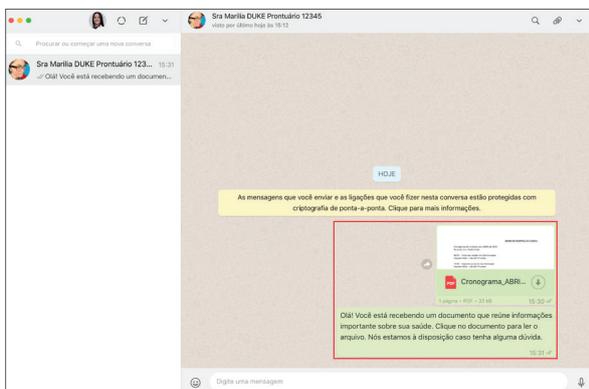
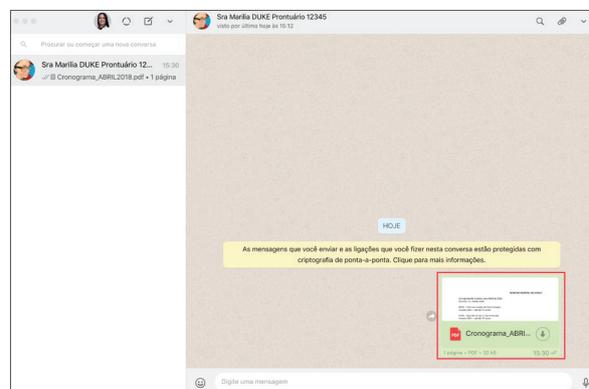
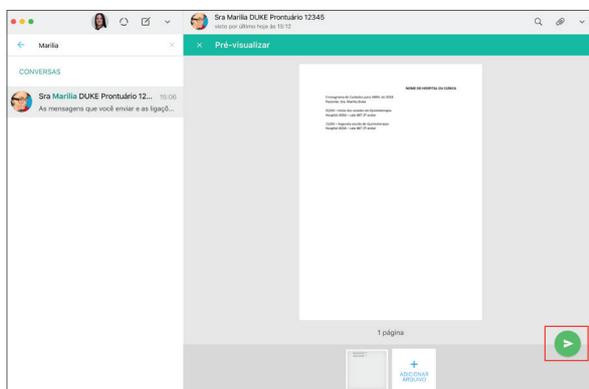
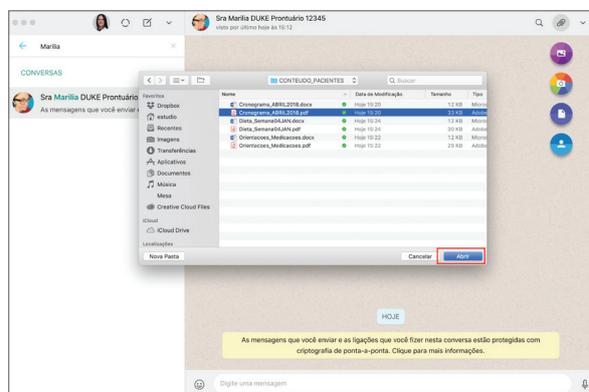
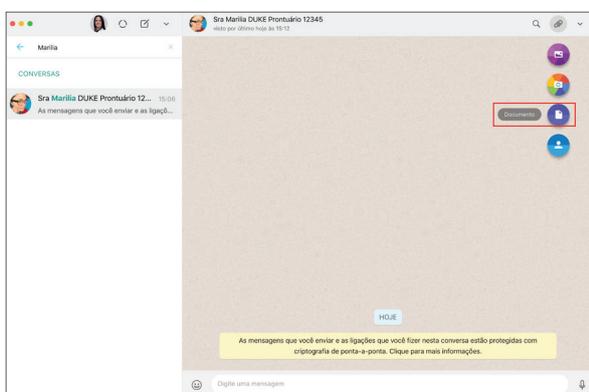
- No WhatsApp Web, na coluna esquerda, em que aparecem as conversas, use o campo PROCURAR OU COMEÇAR UMA CONVERSA para selecionar o paciente.
- Digite o nome do paciente.
- Selecione a conversa com o paciente.
- No canto superior direito da tela do WhatsApp Web, clique no CLIPS.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Selecione a opção DOCUMENTO.
- Procure o pdf que deseja enviar nos arquivos de seu computador ou rede.
- Clique em ABRIR.
- Você será direcionado para a tela PRE-VISUALIZAR do WhatsApp Web.
- Clique na seta verde no canto inferior da tela para enviar o PDF.

(!) Pronto: o pdf foi enviado.

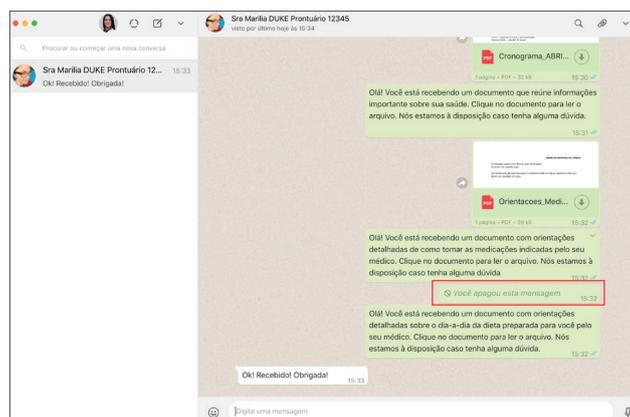
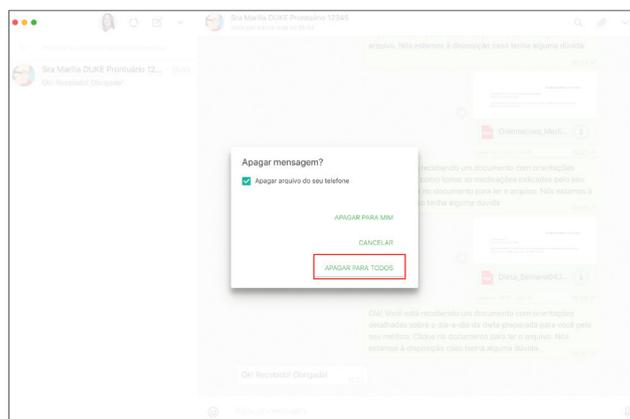
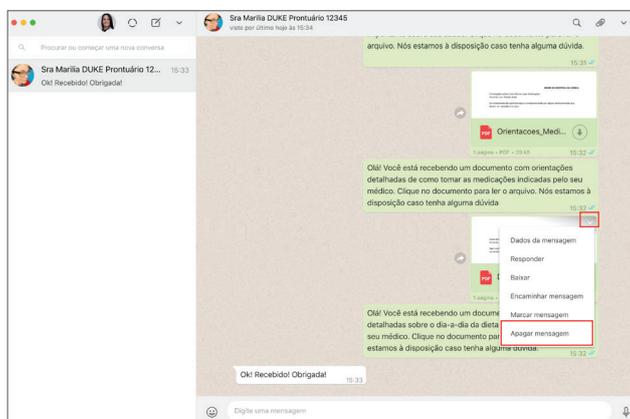


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o profissional de enfermagem envie um PDF errado, ele pode apagar o documento da conversa.

## INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR PDF ENVIADO AO PACIENTE VIA WHATSAPP WEB

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que contém o PDF que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
  - Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
  - Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.
- (!) Pronto: o PDF enviado erroneamente foi apagado e você pode repetir o processo para enviar o PDF correto.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 1.1. Visualizando as orientações enviadas por PDF em uma biblioteca única

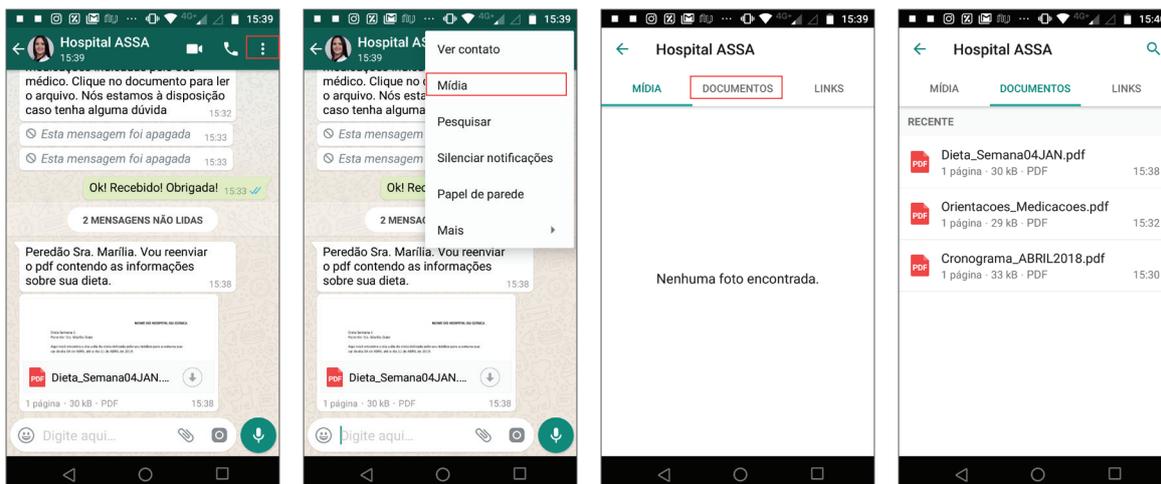
Todas as orientações enviadas ao paciente via PDF podem ser visualizadas em uma única biblioteca no WhatsApp tanto pelos pacientes (em seus smartphones), quanto pelo profissional de enfermagem (no WhatsApp Web do hospital ou clínica).

## 1.2. Organização e visualização de arquivos no WhatsApp do paciente

O WhatsApp organiza todos os documentos enviados e recebidos em uma conversa em um único diretório, o que facilita a visualização e consulta do paciente. Em uma consulta via WhatsApp, o profissional de enfermagem pode orientar o paciente para que ele acesse esse diretório e encontre o PDF enviado anteriormente. Caso o hospital ou clínica realize reuniões pós-consultas entre profissional de enfermagem e paciente, recomendamos que o profissional de enfermagem demonstre o procedimento abaixo também presencialmente.

### INSTRUÇÕES PARA VISUALIZAR O DIRETÓRIO DE DOCUMENTOS COM ORIENTAÇÕES ENVIADAS PELO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM VIA WHATSAPP DO PACIENTE

- Na tela da conversa com o hospital ou clínica, clicar no menu 3 pontos localizados no canto superior direito da tela.
- Selecionar a opção MÍDIA.
- O paciente visualizará três colunas: MÍDIA (com fotos e vídeos armazenados na conversa); DOCUMENTOS (com documentos e PDFs armazenados na conversa) e LINKS (com histórico de links que já foram compartilhados na conversa).
- Acionando a coluna DOCUMENTOS, o paciente visualizará todos os PDFs que já foram compartilhados na conversa.



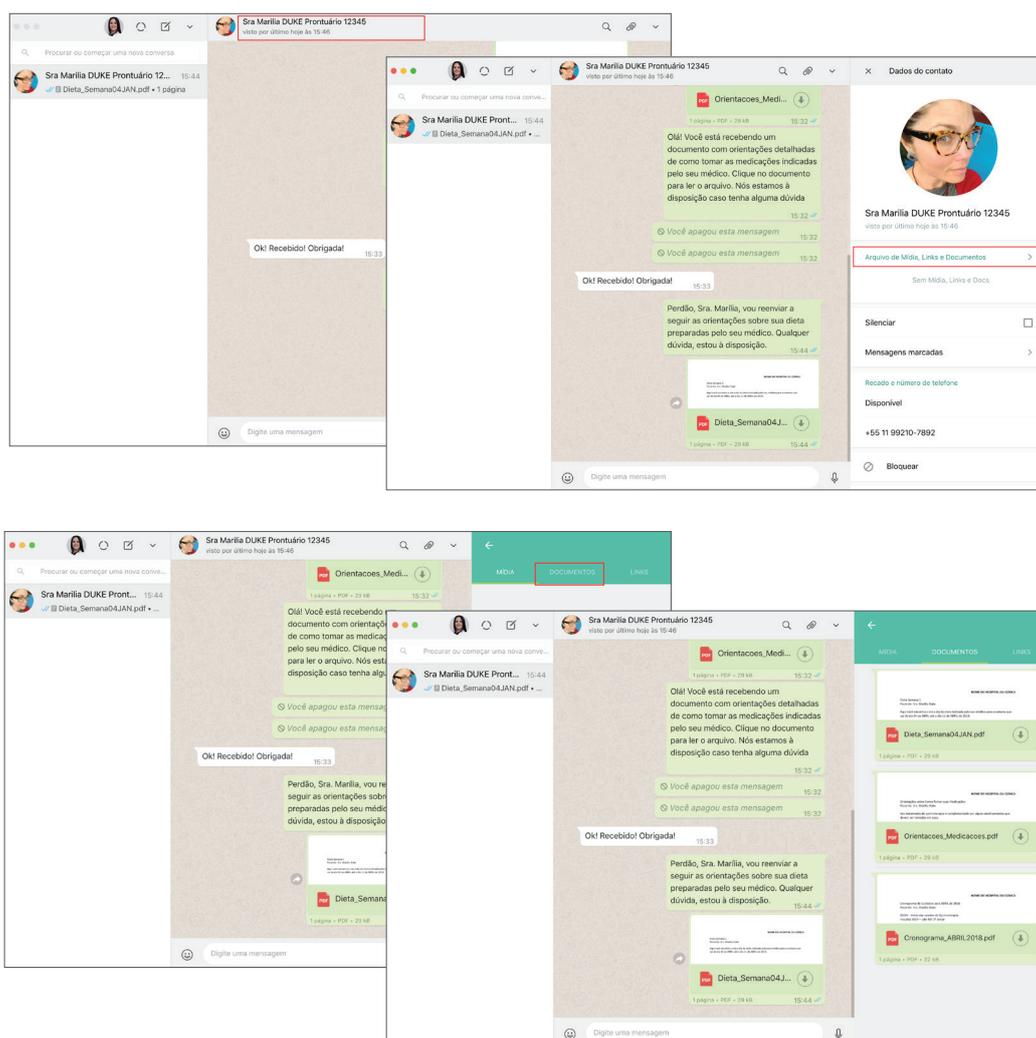
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 1.3. Visualizando os arquivos enviados ao paciente no WhatsApp Web do Hospital ou Clínica

O diretório de PDFs enviados também pode ser visualizado pelo profissional de enfermagem, facilitando seu controle sobre quais documentos já foram compartilhados com o paciente:

### INSTRUÇÕES PARA VISUALIZAR O DIRETÓRIO DE DOCUMENTOS COM ORIENTAÇÕES ENVIADAS AO PACIENTE VIA O WHATSAPP WEB DO HOSPITAL OU CLÍNICA.

- No WhatsApp Web, na conversa com o paciente, clique no ícone da foto do paciente disponível na barra superior da tela.
- Você vai acessar a tela DADOS DO CONTATO.
- Logo abaixo do telefone de contato, está o link ARQUIVO DE MÍDIA, LINKS E DOCUMENTOS.
- Clique no link e selecione a opção DOCUMENTOS.
- Você visualizará todos os PDFs que já foram compartilhados na conversa.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 2. Gerenciamento de agenda de cuidados e rotinas preventivas

O hospital ou clínica pode registrar no prontuário do paciente datas para retornos, consultas e exames preventivos ou check-ups. O profissional de enfermagem responsável pela interação via WhatsApp pode entrar em contato com o paciente nesses períodos para lembrá-lo de sua rotina de cuidados e de seus próximos compromissos presenciais. Sugerimos que o profissional de enfermagem faça os lembretes via WhatsApp usando mensagens padrão que podem e devem ser adaptadas pelo hospital ou clínica.

### *[mensagem-padrão para retorno ao Hospital ou Clínica via WhatsApp]*

Olá! Esperamos que você esteja bem! Gostaríamos de lembrá-lo que o período indicado para seu EXAME DE ROTINA, CHECK-UP, ACOMPANHAMENTO está próximo. Caso queira agendar sua CONSULTA ou EXAME, podemos fazer aqui pelo WhatsApp mesmo. Estamos à disposição. Obrigado.

## 3. Atualização de estado de saúde

O hospital ou clínica pode registrar no prontuário do paciente uma data para entrar em contato com o paciente via WhatsApp, a fim de se atualizar sobre o atual estado de saúde do paciente. É fundamental que esse profissional atualize o prontuário do paciente com os feedbacks recebidos via WhatsApp. Dependendo da avaliação da resposta do paciente, o profissional de enfermagem pode acionar os PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO A DISTÂNCIA DE NÍVEL I, II ou III.

Sugerimos que o profissional de enfermagem responsável pela interação via WhatsApp trabalhe com mensagem-padrão para iniciar a conversa com o paciente, que pode e deve ser adaptada para as necessidades do hospital ou clínica. Caso o paciente relate alguma ocorrência que o profissional de enfermagem deseje detalhar, ele pode acionar o PROTOCOLO DE TRIAGEM.

### *[mensagem-padrão para iniciar conversa sobre atualização de estado de saúde via WhatsApp]*

Olá! Seu médico gostaria de saber como você está se sentindo hoje.  
Se precisar falar conosco, estamos à disposição.

## Impacto para o paciente: estudo de caso

Bete tem 66 anos. Ela tem a preocupação de não incomodar seus parentes com seus problemas de saúde. Por isso, reproduzindo um comportamento comum entre muitos idosos, ela vai sozinha fazer seus exames e diz que seu acompanhante está a caminho. O caso de Bete é particular porque ela mora sozinha em São Paulo. Sua única filha mora na Espanha. Sua filha organizou uma série de procedimentos para que ela pudesse morar longe, mas em segurança. Além das conversas diárias

entre mãe e filha via WhatsApp, Bete conta com um outro conforto. Desde que teve um aneurisma há três anos, ela recebe periodicamente uma ligação de seu plano de saúde para saber sobre seu estado de saúde e para lembrá-la sobre seus exames de rotina. Esse contato faz com que Bete fique tranquila porque ela sente que está sendo amplamente assistida e cuidada. Essa ligação é um exemplo de gestão pró-ativa de saúde e pode ser incorporada ao WhatsApp, por mensagem de texto ou ligação.

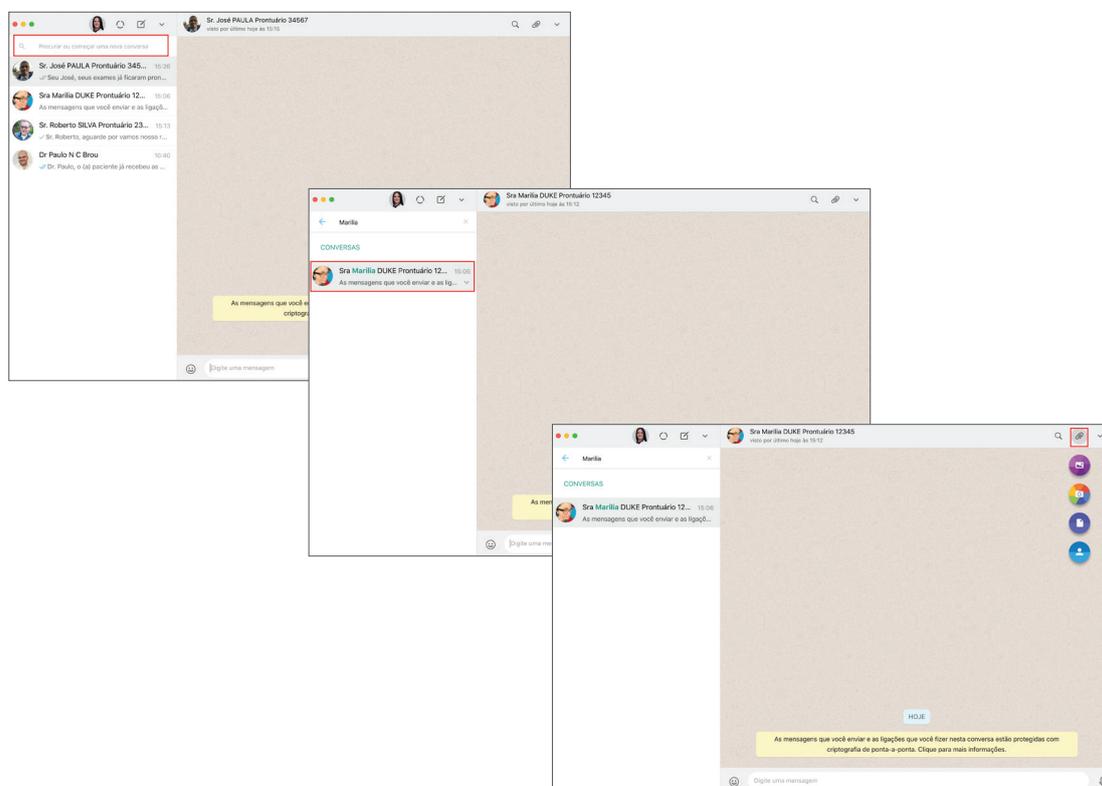
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 4. Utilizando o WhatsApp como canal educativo

O WhatsApp também pode ser usado como uma poderosa ferramenta de conscientização e educação do paciente. O hospital ou clínica, através de sua equipe médica, podem fazer curadoria de conteúdos produzidos por terceiros ou podem produzir seus próprios conteúdos com essa finalidade. Os conteúdos podem ser disponibilizados pelo profissional de enfermagem responsável diretamente via WhatsApp através do compartilhamento de imagens, vídeos e PDFs. Outra opção é o compartilhamento de links que direcionem o paciente para conteúdos externos ao WhatsApp. Os conteúdos podem trazer informações relevantes para o caso específico do paciente, abordar hábitos saudáveis ou outros assuntos escolhidos pelo médico responsável ou equipe médica.

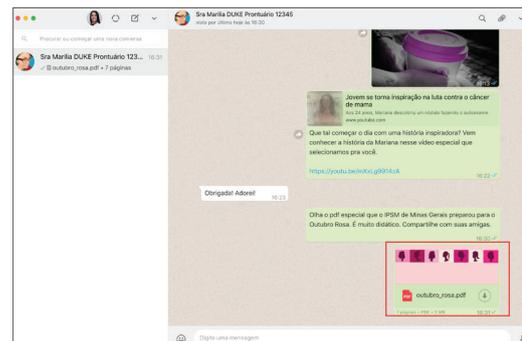
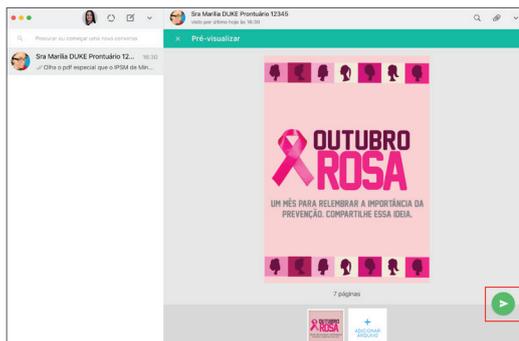
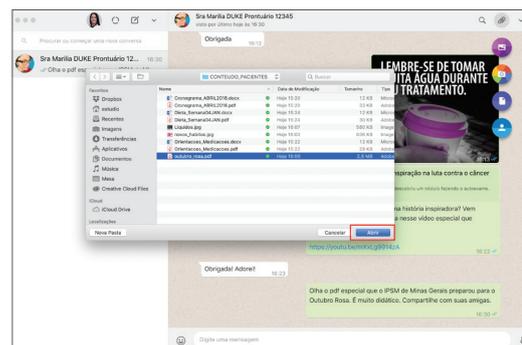
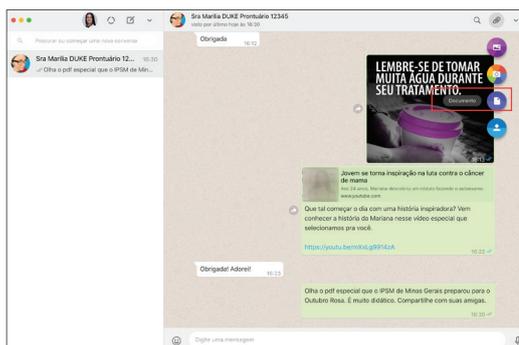
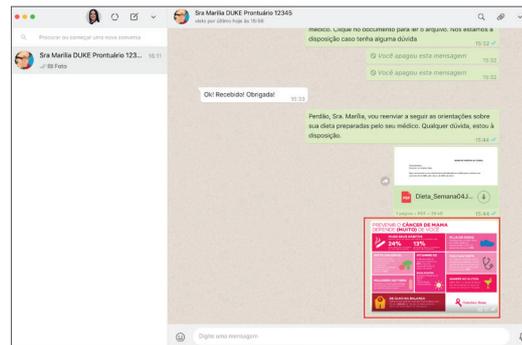
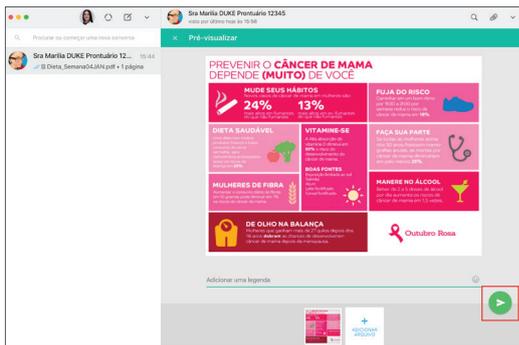
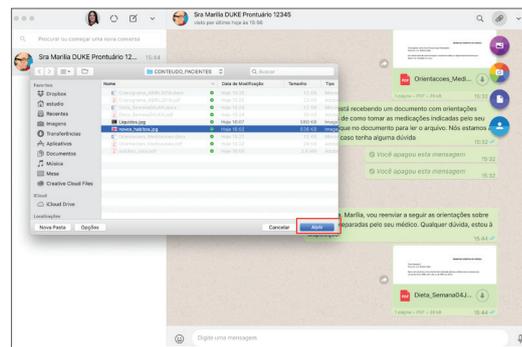
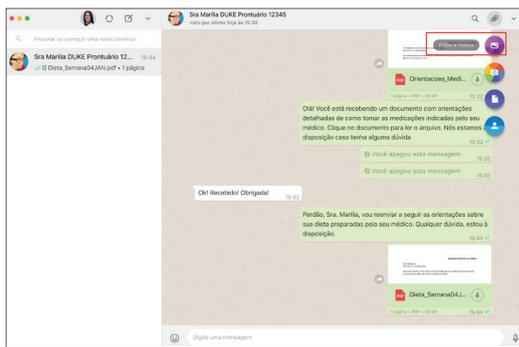
### INSTRUÇÕES PARA ENVIAR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – IMAGEM, VÍDEOS E DOCUMENTOS

- Procure na lista de conversas recentes que aparece na barra lateral esquerda do WhatsApp Web o paciente com quem deseja compartilhar um conteúdo.
- Caso não encontre o paciente, digite seu nome no campo de busca, onde está escrito PROCURAR OU COMEÇAR NOVA CONVERSA.
- Abra a tela de conversa com o paciente.
- No menu superior da conversa, no canto direito, clique no CLIPS.
- Selecione FOTOS E VÍDEOS ou DOCUMENTOS.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Selecione no diretório de seu computador ou rede a FOTO ou VÍDEO ou DOCUMENTO que deseja enviar ao paciente.
- Clique em ABRIR.
- Você será direcionado para a tela PRÉ-VISUALIZAR no WhatsApp Web.
- Clique na seta verde no canto inferior da tela para confirmar o envio.

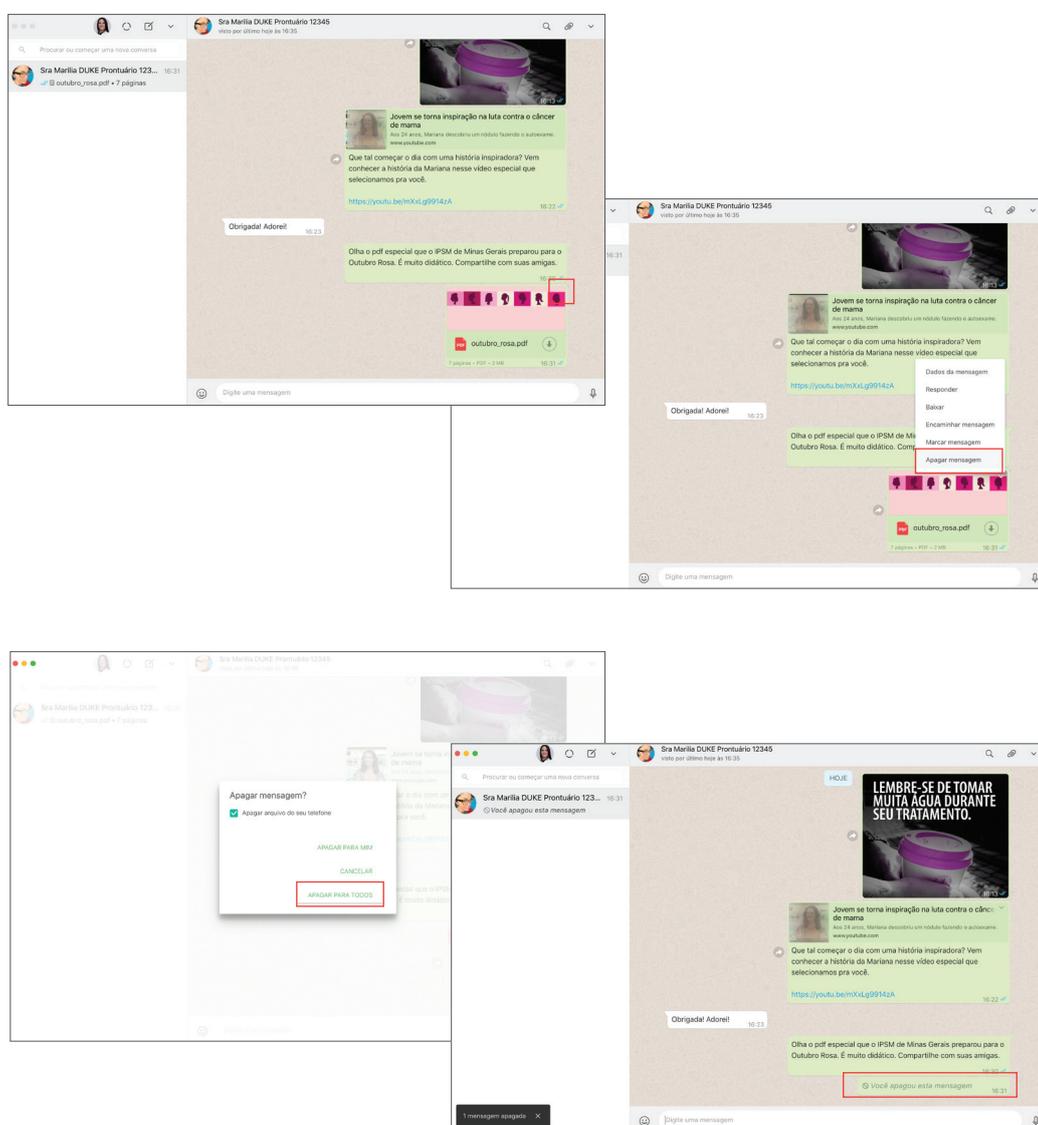


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o profissional de enfermagem envie um conteúdo errado, ele pode apagar o documento da conversa.

## INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – IMAGEM, VÍDEOS E DOCUMENTOS

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que contém a imagem, vídeo ou documento que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
  - Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
  - Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.
- (!) Pronto: o conteúdo enviado erroneamente foi apagado e você pode repetir o processo para enviar o conteúdo correto.

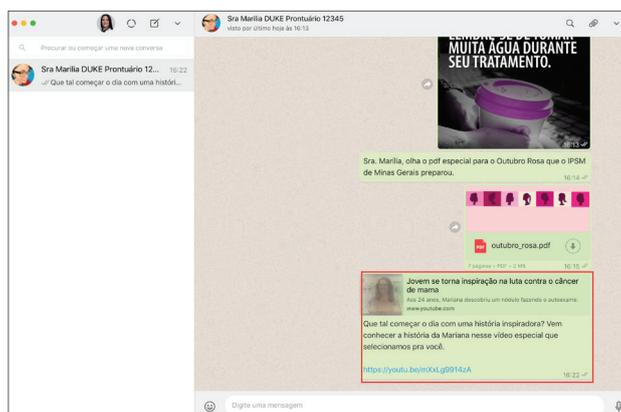
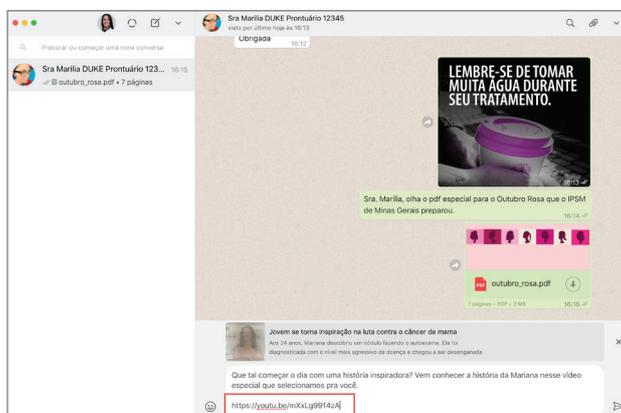
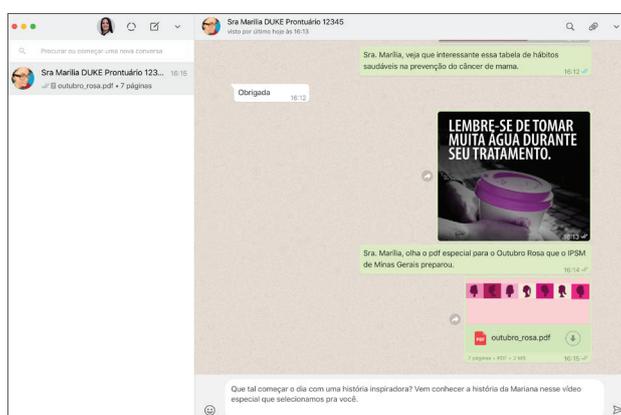


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA ENVIAR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – LINKS

Os links para conteúdos externos ao WhatsApp podem ser enviados ao paciente copiando e colando a URL direto no campo de texto.

- Copie o link que deseja compartilhar com o paciente via WhatsApp (CTRL + C).
- Posicione o cursor no campo de texto da conversa com o paciente.
- Cole o link que deseja compartilhar (CTRL + V).
- Clique na seta para enviar o link.

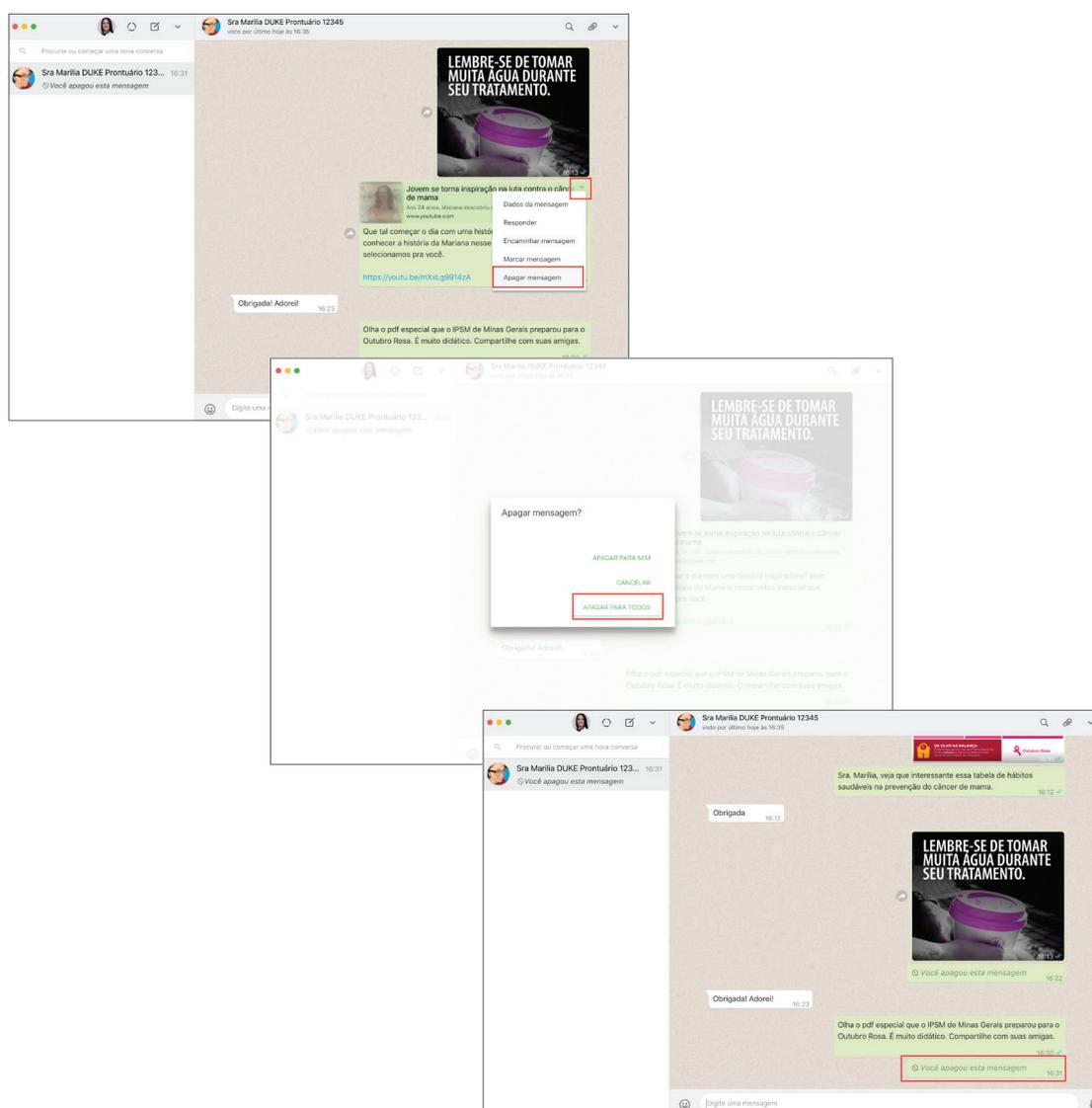


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o profissional de enfermagem envie um link errado, ele pode apagar o documento da conversa.

## INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – LINKS

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que contém o link que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
  - Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
  - Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.
- (!) Pronto: o link que foi enviado erroneamente foi apagado e você pode repetir o processo de envio para enviar o link correto.



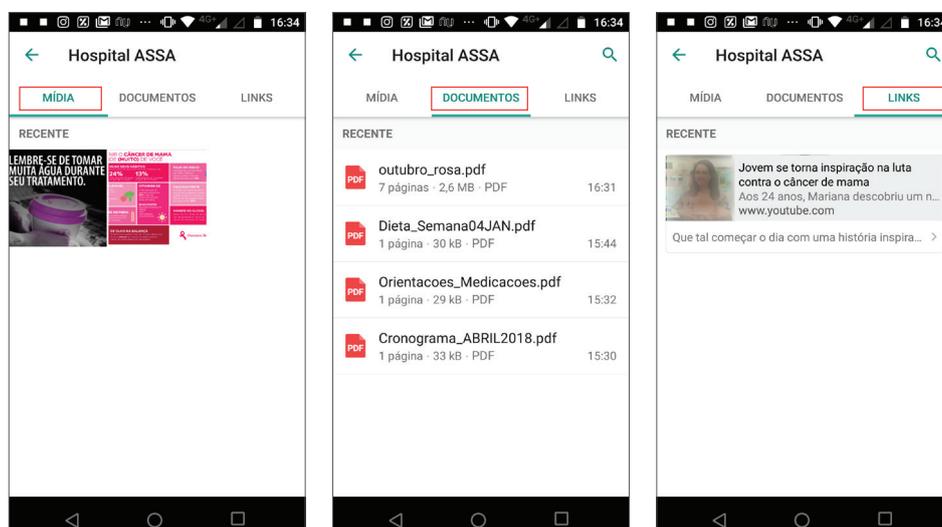
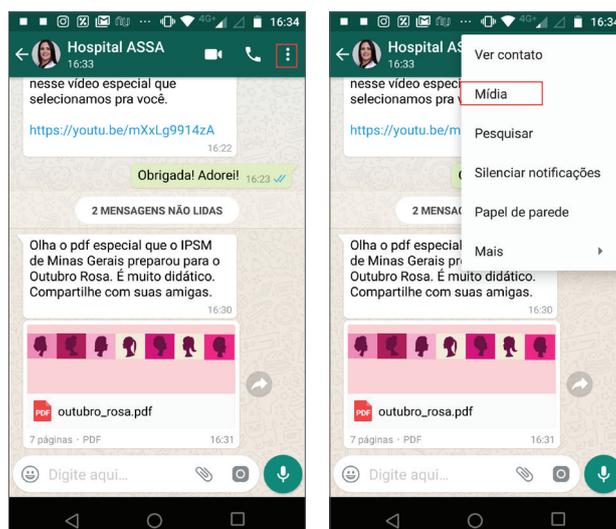
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 4.1. Visualizando a biblioteca de conteúdos educativos

O WhatsApp organiza todas as imagens, vídeos, documentos e links enviados e recebidos em uma conversa em um único diretório (chamado MÍDIA), o que facilita a visualização e consulta do paciente. Através do próprio WhatsApp, o profissional de enfermagem pode orientar o paciente para que ele acesse esse diretório e encontre o conteúdo enviado anteriormente de forma organizada e simples.

### INSTRUÇÕES PARA O PACIENTE VISUALIZAR O DIRETÓRIO MÍDIA EM SEU WHATSAPP:

- Na tela da conversa com o hospital ou clínica, clicar no menu 3 pontos localizados no canto superior direito da tela.
- Selecionar a opção MÍDIA
- O paciente visualizará três colunas: MÍDIA (com fotos e vídeos armazenados na conversa); DOCUMENTOS (com documentos e PDFs armazenados na conversa) e LINKS (com histórico de links que já foram compartilhados na conversa).

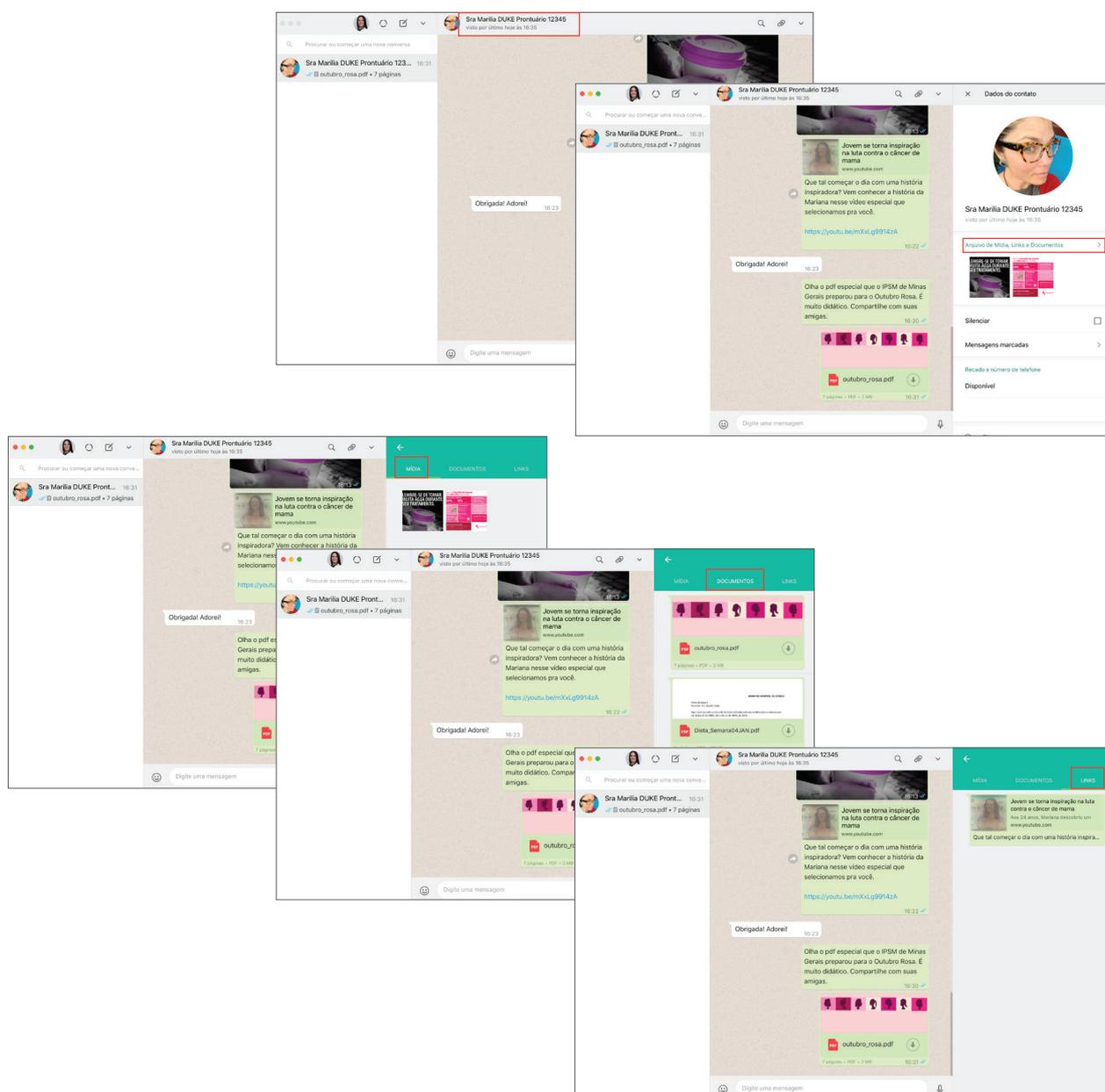


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O diretório de ARQUIVO DE MÍDIA, LINKS E DOCUMENTOS também pode ser visualizado pelo profissional de enfermagem:

## INSTRUÇÕES PARA O PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM VISUALIZAR O DIRETÓRIO MÍDIA DO PACIENTE NO WHATSAPP WEB:

- No WhatsApp Web, na conversa com o paciente, clique no ícone da foto do paciente disponível na barra superior da tela.
- Você vai acessar a tela DADOS DO CONTATO.
- Logo abaixo do telefone de contato está o link ARQUIVO DE MÍDIA, LINKS E DOCUMENTOS.
- Você será direcionado para a tela MÍDIA, LINKS E DOCUMENTOS.
- Você visualizará três colunas: MÍDIA (com fotos e vídeos armazenados na conversa); DOCUMENTOS (com documentos e PDFs armazenados na conversa) e LINKS (com histórico de links que já foram compartilhados na conversa).



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 5. Gestão de Grupos de Apoio via WhatsApp

O hospital ou clínica pode organizar grupos no WhatsApp de acordo com interesses e necessidades dos pacientes. O grupo conecta pacientes que vivenciam os mesmos desafios, funcionando como espaço para empatia, apoio, conscientização e educação.

Aconselhamos que um profissional de enfermagem coordene o grupo, prestando esclarecimentos aos membros do grupo sempre que necessário. Além disso, o grupo pode ter plantões de dúvidas com médicos com horário agendado ou pode trazer especialistas convidados para responder perguntas dos pacientes.

O número máximo de pessoas por grupo é limitado no WhatsApp básico, comportando até 256 pessoas.

### Exemplo prático: o caso dos grupos de apoio Saber para Cuidar

O Saber para Cuidar é um serviço de apoio oferecido via WhatsApp a pacientes, familiares e cuidadores de pacientes com Diabetes e Alzheimer. Cada grupo conta com um médico residente responsável por responder perguntas e dúvidas e dar orientações de interesse comum ao grupo. Além disso, os grupos são usados para compartilhamento de conteúdos relevantes, informativos e educativos, que são selecionados e validados pelos administradores.

Periodicamente, os grupos recebem ainda a visita de especialistas, em eventos especiais via WhatsApp, que funcionam como plantões de dúvida. “A Hora do Dentista”, por exemplo, trouxe um dentista para esclarecer dúvidas sobre tratamentos e procedimentos odontológicos em pacientes com diabetes. Durante uma hora, o dentista convidado respondeu dúvidas dos membros do grupo via WhatsApp. O Saber para Cuidar divulga o evento com alguns dias de antecedência e

convida os participantes a enviarem suas dúvidas. Durante o evento, o convidado responde às perguntas enviadas anteriormente e também a perguntas enviadas na hora.

Outra iniciativa interessante é que o Saber para Cuidar reúne todas as perguntas respondidas pelo especialista e gera um e-book com as perguntas e respostas consolidadas. O material educativo é compartilhado em formato PDF com o grupo no WhatsApp.

Hoje o Saber para Cuidar conta também com um grupo teste de apoio a mulheres no período de Menopausa. O grupo no WhatsApp abre espaço para o compartilhamento de sintomas, para a troca de experiências e para reflexão empática sobre esse importante marco na vida das mulheres.

Para saber mais sobre o Saber para Cuidar, acesse: <http://www.saberparacuidar.com>

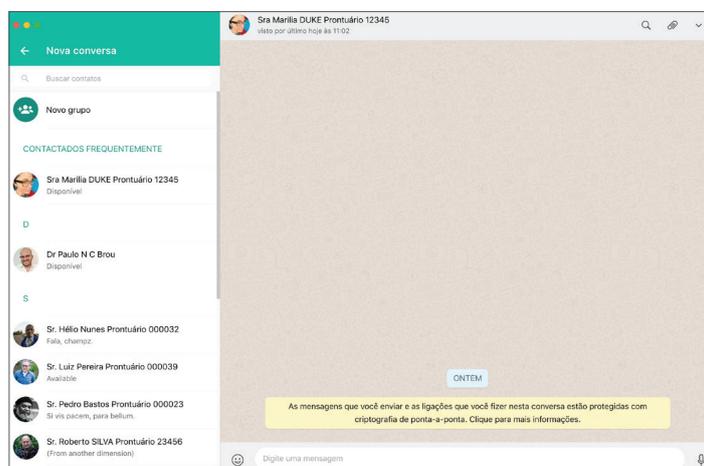
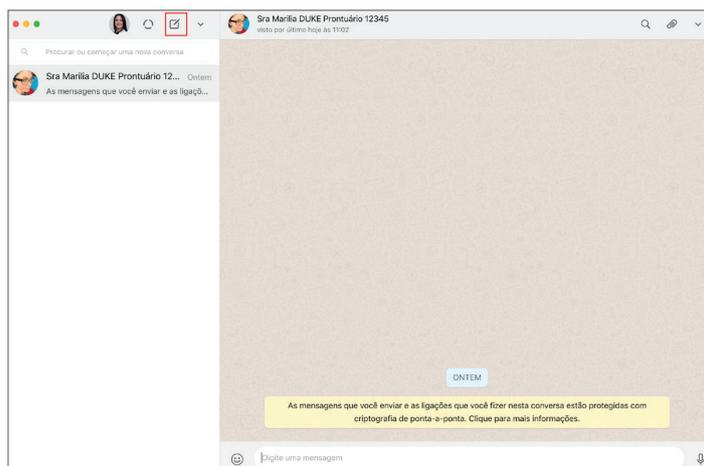
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 5.1. Criando grupos de apoio para pacientes via WhatsApp

É fundamental que o hospital ou clínica sejam criteriosos na decisão de convite e inclusão de um paciente para um grupo de apoio específico no WhatsApp. Recomendamos que o hospital ou clínica estabeleçam qual será o objetivo de cada grupo criado e quais assuntos serão abordados. O convite aos pacientes deve seguir o interesse de cada um deles. Exemplos de divisões possíveis seriam: Grupo de Apoio para Pacientes com Câncer de Mama, Grupo de Apoio para Pacientes com Diabetes Tipo 1, Grupo de Apoio para Pacientes com Fibromialgia, etc.

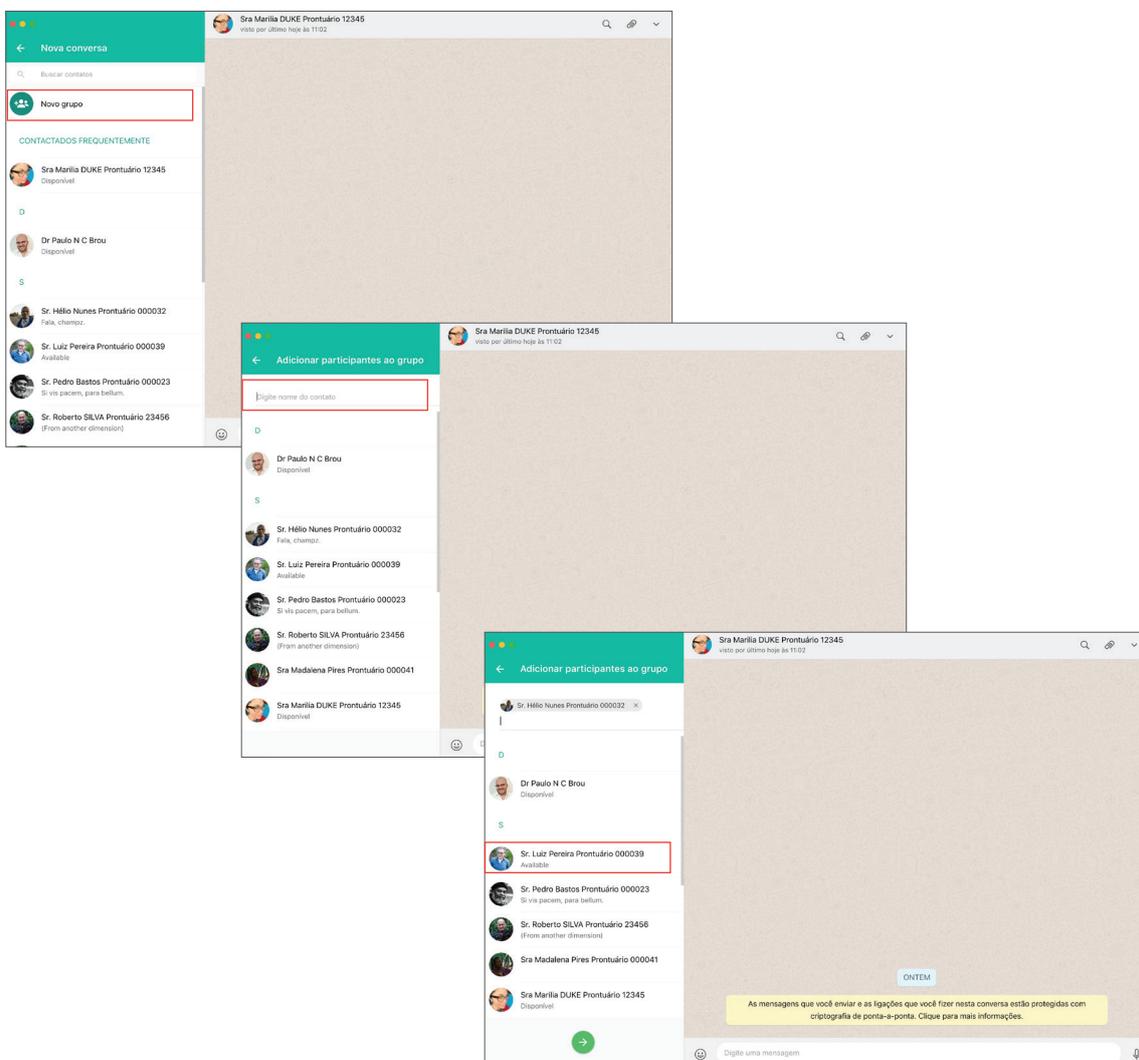
### INSTRUÇÕES PARA CRIAR GRUPOS DE APOIO PARA PACIENTES VIA WHATSAPP

- No WhatsApp Web, localize a coluna da esquerda onde está o histórico de conversas.
- Clique no bloco de notas na barra superior dessa coluna.
- Você será direcionado para a tela NOVA CONVERSA



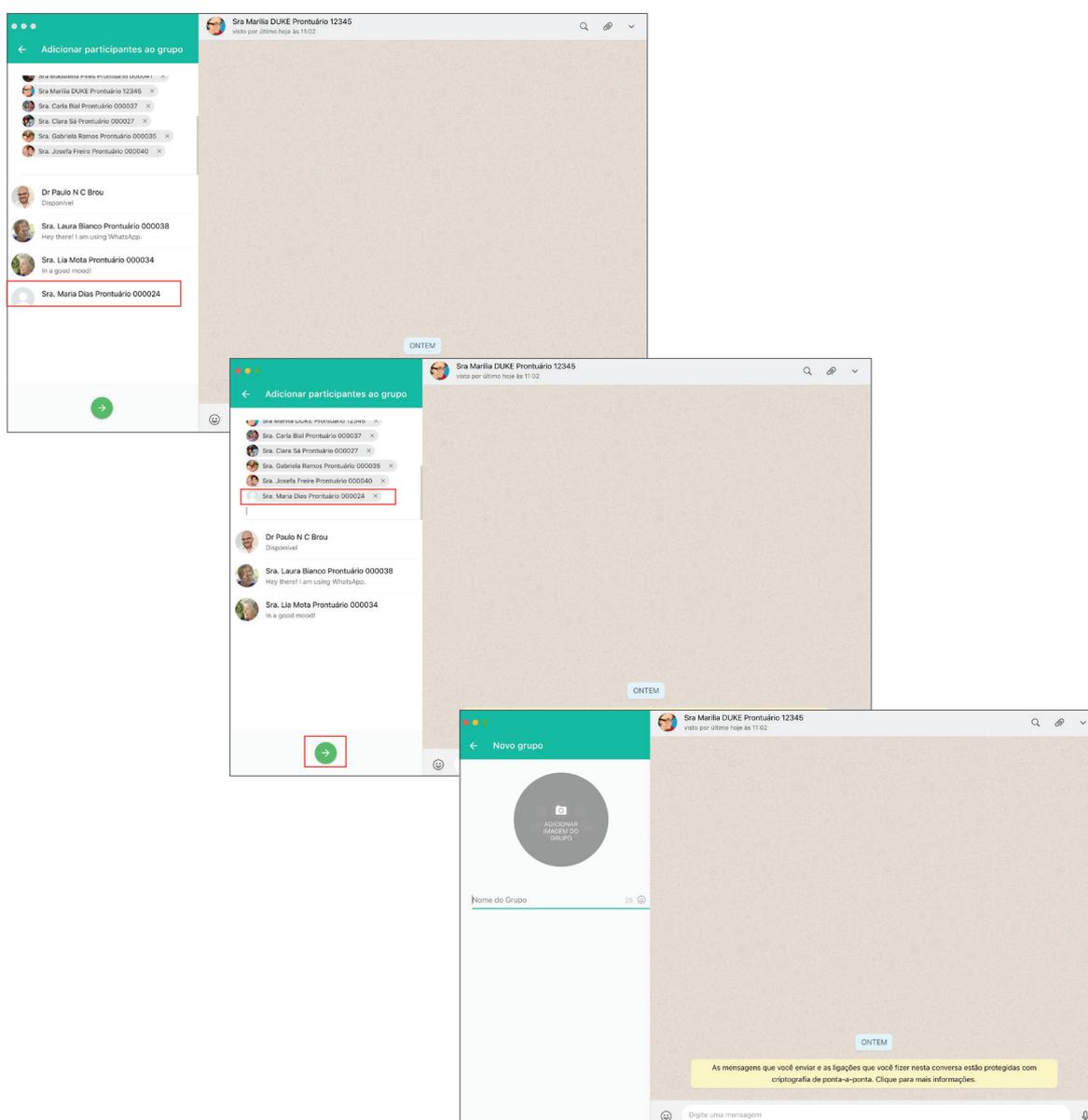
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Clique em **NOVO GRUPO**
- Você será direcionado para a tela **ADICIONAR PARTICIPANTES AO GRUPO**.
- Os contatos dos pacientes já devem estar salvos no WhatsApp do hospital ou clínica.
- No primeiro item da coluna, está o campo **DIGITE NOME DO CONTATO**.
- Digite o primeiro nome da pessoa que deseja incluir no grupo.
- Ao digitar as primeiras letras do nome, o WhatsApp já apresentará uma lista de pessoas possíveis.
- Selecione a pessoa que deseja adicionar.
- O nome da pessoa com foto vai aparecer como primeiro item da coluna.



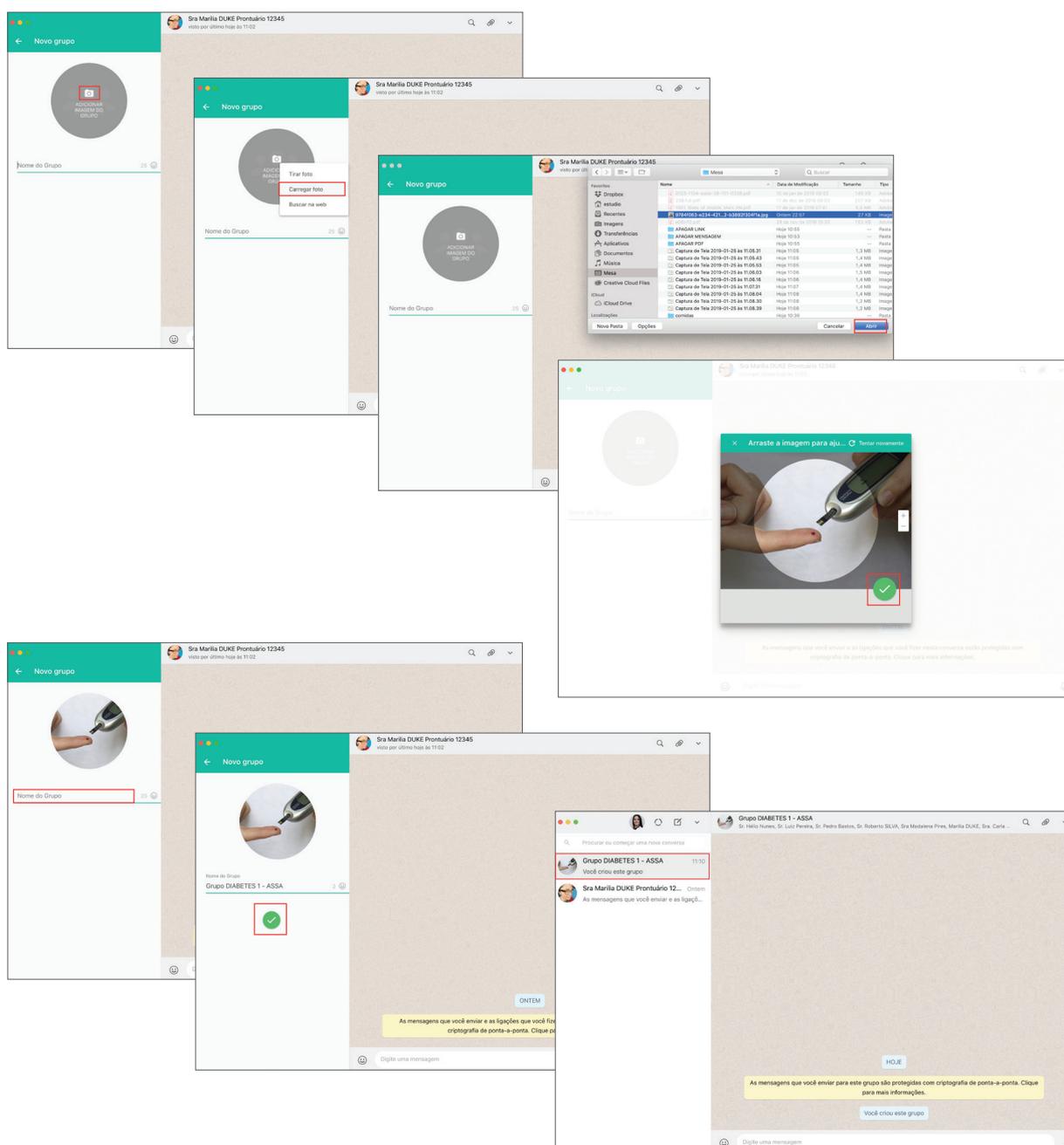
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- No campo abaixo desse contato, digite o nome da segunda pessoa que deseja incluir no grupo. Você também vai visualizar sua lista de contatos e pode selecionar as pessoas diretamente.
- Selecione o nome da pessoa que deseja acionar.
- Repita o procedimento até que todos os pacientes relacionados a esse grupo sejam incluídos.
- Caso você queira remover alguma pessoa, basta clicar no "X" ao lado do nome da mesma.
- Na parte inferior da coluna direita, há uma seta verde. Clique na seta para ir para a próxima etapa.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Clique no ícone CÂMERA para carregar uma foto que represente o grupo. Você tem opção de tirar uma foto usando a câmera do computador, carregar uma imagem salva em seu computador ou rede ou buscar uma imagem na internet.
  - Defina um nome para o grupo: nossa sugestão é que seja dado um nome que diferencie um grupo de interesse de outro.
  - Abaixo do nome do grupo há um ícone verde “✓” para confirmar a ação.
  - O grupo criado vai aparecer na coluna da esquerda com a observação “Você criou esse grupo”.
- (!) A utilização do grupo e troca de mensagens entre os membros é igual à de um grupo comum do WhatsApp.

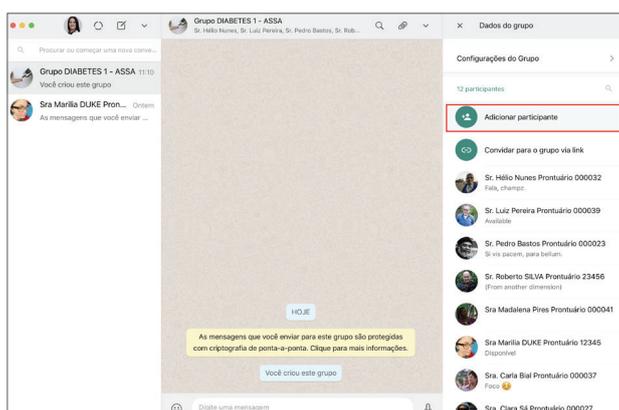
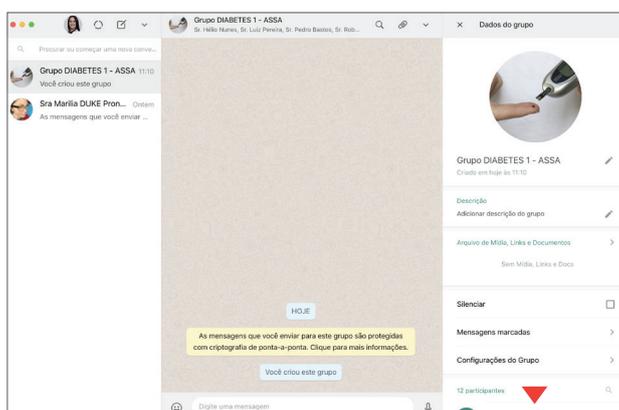
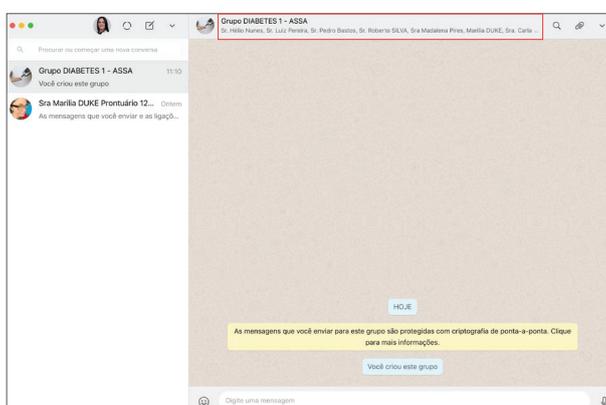


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

O administrador do grupo (profissional responsável) também pode incluir novos pacientes depois que o grupo já foi criado.

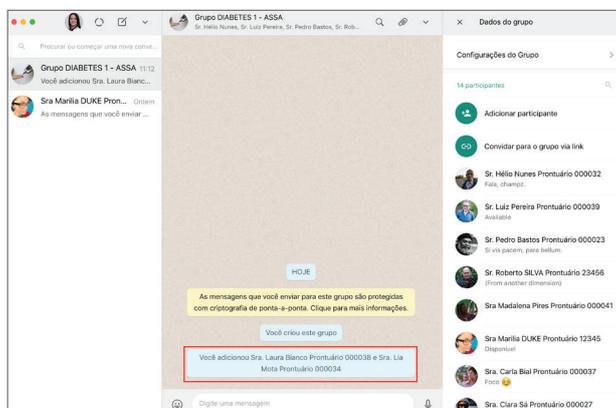
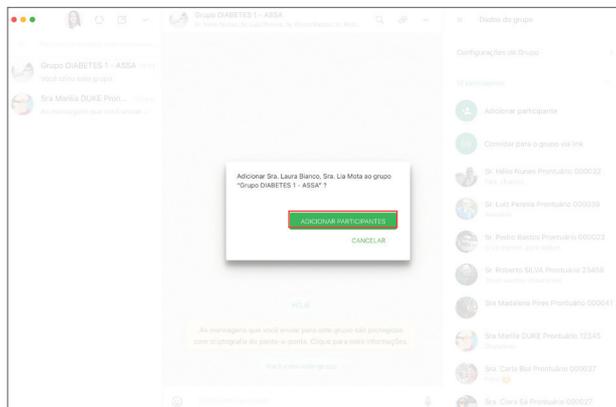
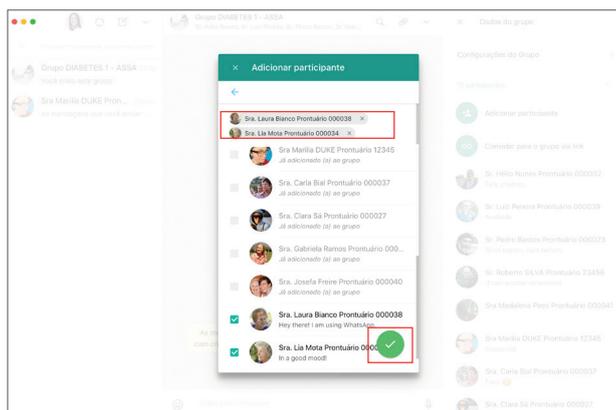
## INSTRUÇÕES PARA ADICIONAR NOVOS MEMBROS A GRUPO DE APOIO PARA PACIENTES VIA WHATSAPP

- Clique na barra superior da coluna da direita onde está o ícone do grupo, o nome do grupo e a prévia de alguns participantes.
- Você será direcionado para a tela DADOS DO GRUPO.
- Role a tela para baixo até visualizar a opção ADICIONAR PARTICIPANTE.
- Você será direcionado para a tela ADICIONAR PARTICIPANTE onde você pode selecionar o contato que deseja adicionar, ou pode usar o campo de busca para localizar o contato que deseja adicionar (basta digitar o nome do contato no campo).



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Clique no ícone verde “✓” localizado no canto inferior direito da tela para confirmar.
  - Você será direcionado para uma tela onde deve confirmar que deseja adicionar os contatos selecionados ao grupo. Clique **ADICIONAR PARTICIPANTE** para confirmar.
- (!) Pronto: os novos participantes foram adicionados ao grupo com sucesso.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

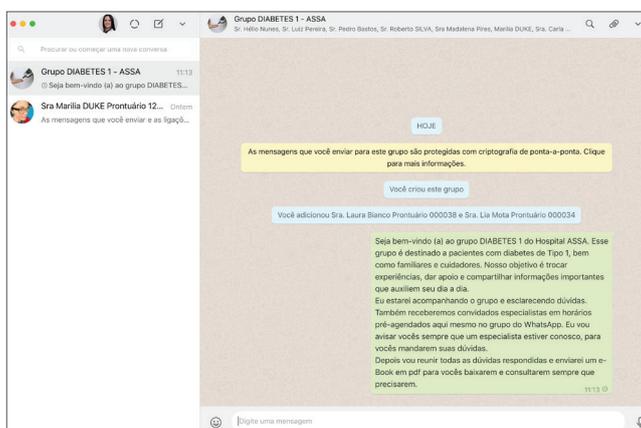
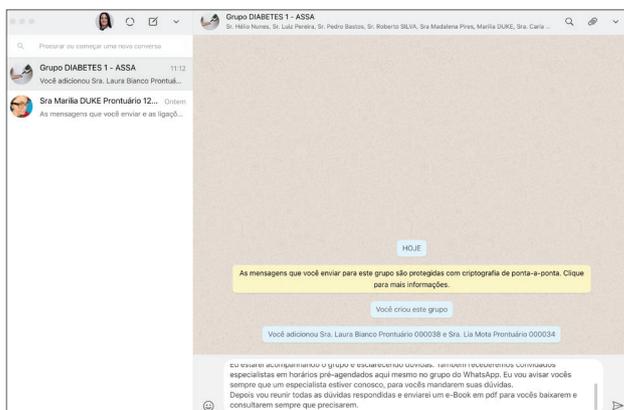
## 5.2. Estabelecendo as regras do grupo

Para a eficiência do grupo de interesse/apoio via WhatsApp é fundamental estabelecer as regras de convivência e interesse. Isso significa comunicar de forma clara:

- qual é a finalidade do grupo, ou seja, o que o paciente pode e o que não pode esperar;
- quais são os conteúdos permitidos no grupo;
- qual papel do coordenador do grupo;
- quais são os horários para plantões de dúvidas com profissional de enfermagem ou médico ou especialista convidado.

Orientamos que, toda vez que um paciente for adicionado a um grupo de interesse/apoio via WhatsApp do hospital ou clínica, ele receba uma mensagem com as regras e informações do grupo. Nossa observação de grupos de WhatsApp durante 16 meses mostra que é importante relembrar o paciente frequentemente das regras de uso do grupo, principalmente no que diz respeito aos conteúdos permitidos.

A mensagem com as regras e informações do grupo pode e deve ser customizada de acordo com cada grupo, podendo ser reenviada sempre que o coordenador do grupo julgar necessário.



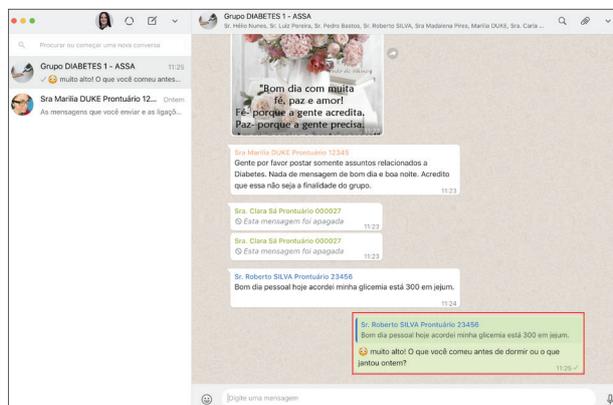
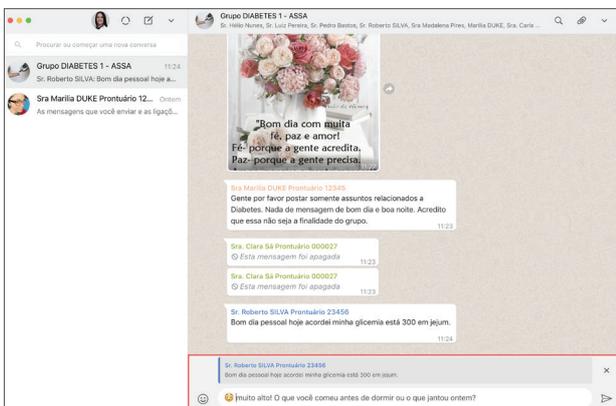
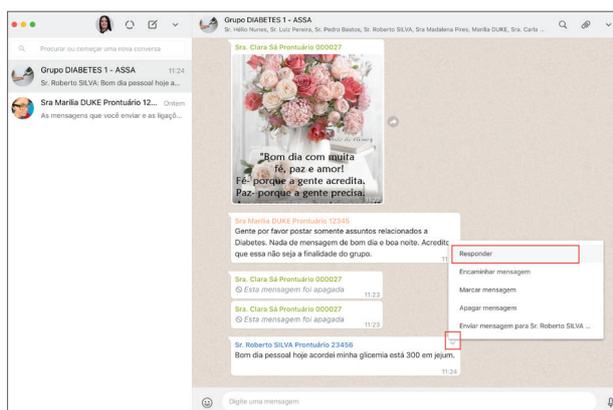
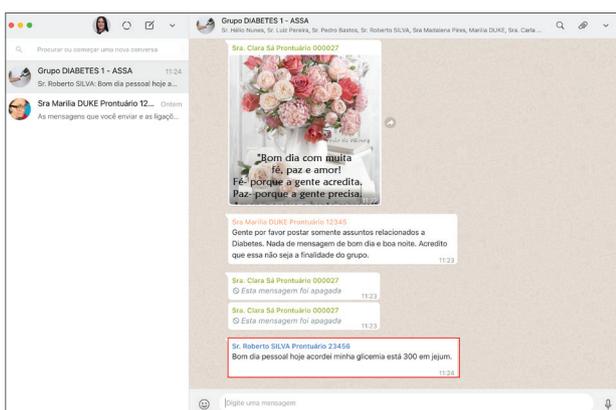
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 5.3. Organizando respostas no fluxo de conversa

O profissional que coordena o grupo de interesse/apoio no WhatsApp pode sinalizar a que mensagem sua resposta ou esclarecimento faz menção. Isso é importante para organizar o fluxo de conversa que, em um grupo de interesse/apoio, pode ser constante e intenso.

### INSTRUÇÕES PARA FAZER MENÇÃO A UMA MENSAGEM ESPECÍFICA DE PACIENTE DO GRUPO

- Identifique a mensagem do paciente à qual você quer se referir.
- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione RESPONDER.
- A mensagem do paciente que você selecionou ficará em destaque e “colada” ao seu comentário.



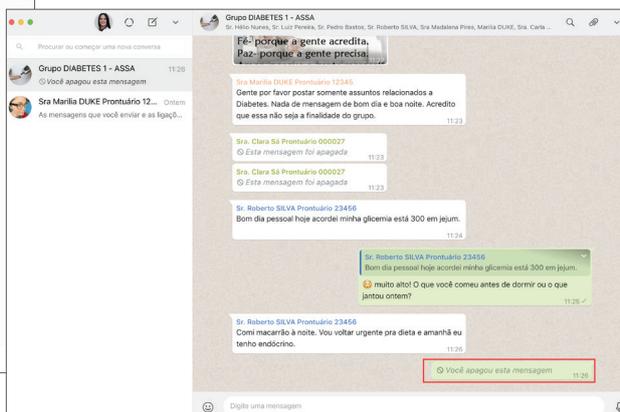
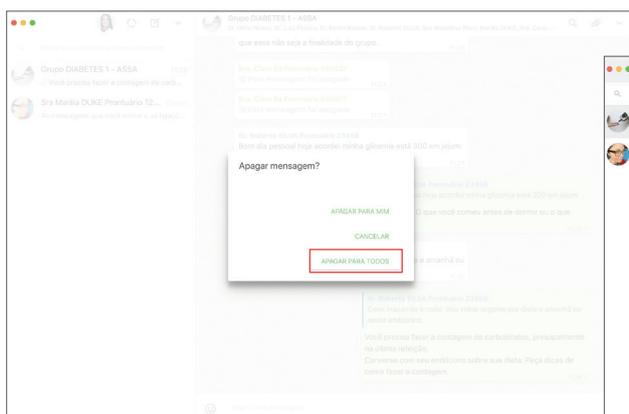
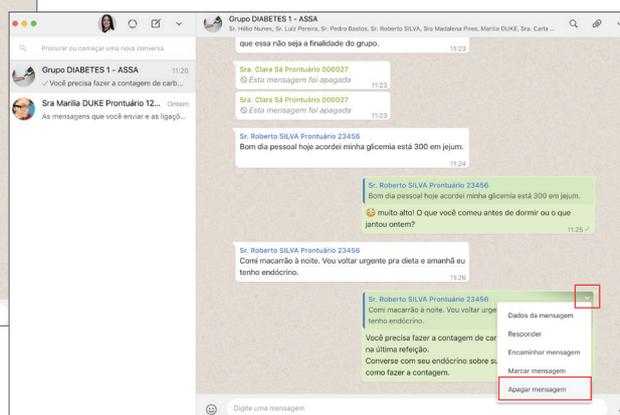
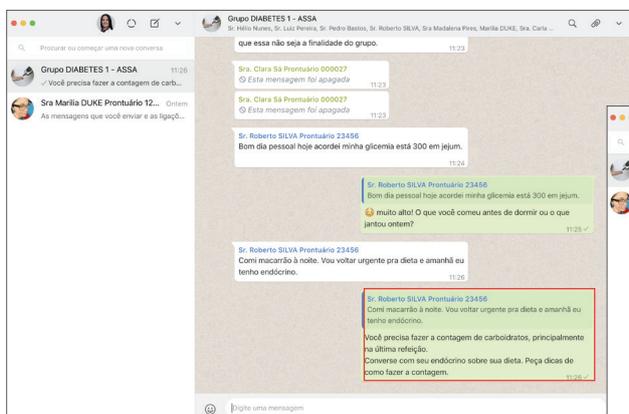
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 5.4. Apagando mensagens enviadas ao Grupo de Apoio

Caso o profissional de enfermagem que administra o grupo de apoio no WhatsApp envie uma mensagem ao grupo e deseje apagá-la, ele deve seguir o procedimento abaixo.

### INSTRUÇÕES PARA APAGAR MENSAGEM ENVIADA A GRUPO VIA WHATSAPP WEB

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
- Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.



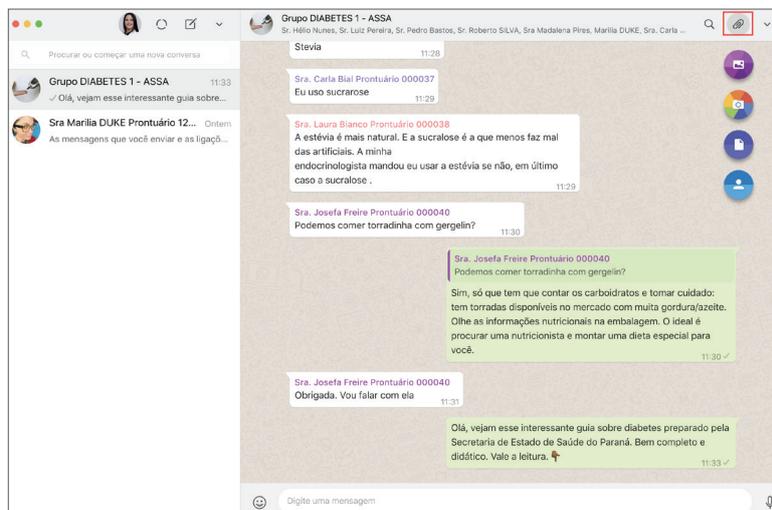
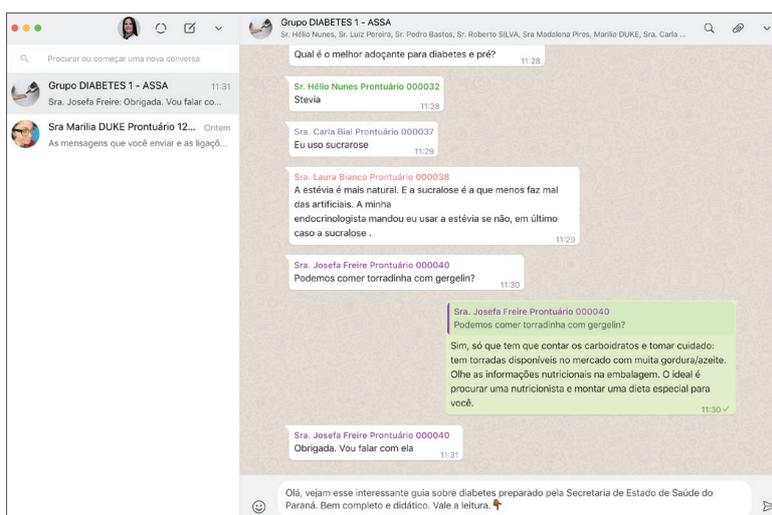
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## 5.5. Disseminando conteúdo educativo nos Grupos de Apoio

Com grande alcance, os grupos de apoio criados no WhatsApp também são o ambiente perfeito para disseminação de conteúdo relevante para os membros. O hospital ou clínica, através de sua equipe médica, podem fazer curadoria de conteúdos produzidos por terceiros ou podem produzir seus próprios conteúdos. Os conteúdos podem ser disponibilizados pelo profissional de enfermagem que administra o grupo usando imagens, vídeos e PDFs ou ainda através do compartilhamento de links que direcionem os pacientes para conteúdos externos ao WhatsApp.

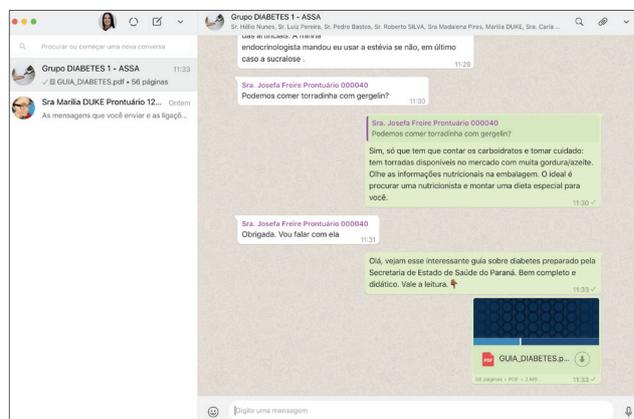
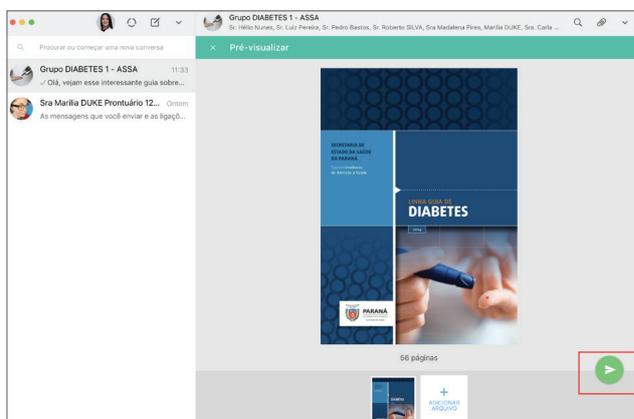
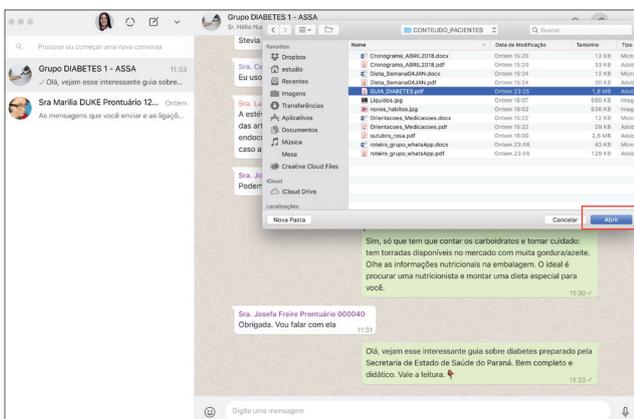
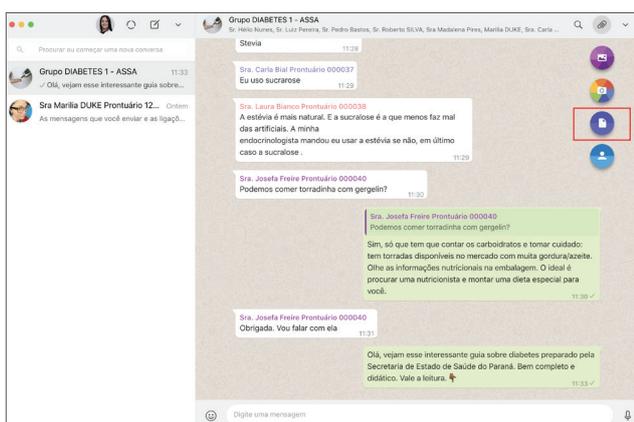
### INSTRUÇÕES PARA ENVIAR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – IMAGEM, VÍDEOS E DOCUMENTOS

- No menu superior da conversa, no canto direito, clique no CLIPS.
- Selecione FOTOS E VÍDEOS ou DOCUMENTOS.



# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

- Selecione no diretório de seu computador ou rede a FOTO ou VÍDEO ou DOCUMENTO que deseja enviar ao paciente. Clique em abrir.
  - Você será direcionado para a tela PRÉ-VISUALIZAR no WhatsApp Web.
  - Clique na seta verde no canto inferior da tela para confirmar o envio.
- (!) Pronto: sua foto, vídeo ou documento foi enviado com sucesso.

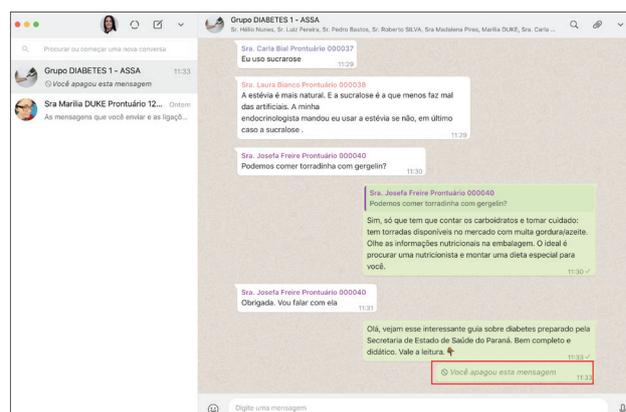
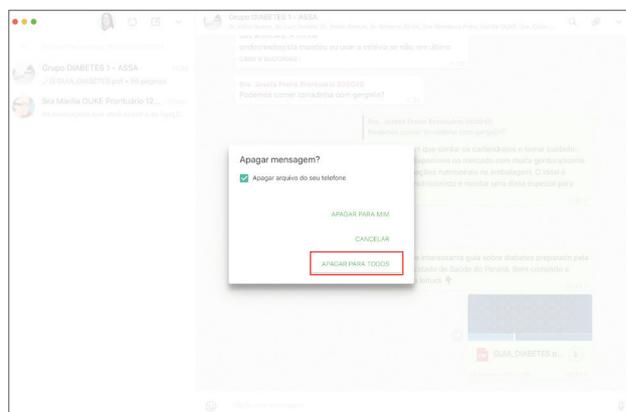
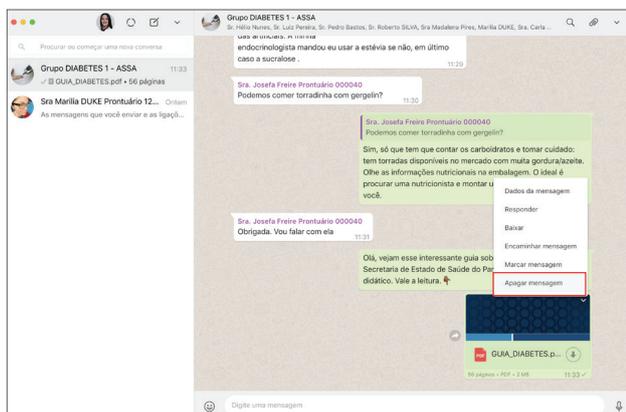
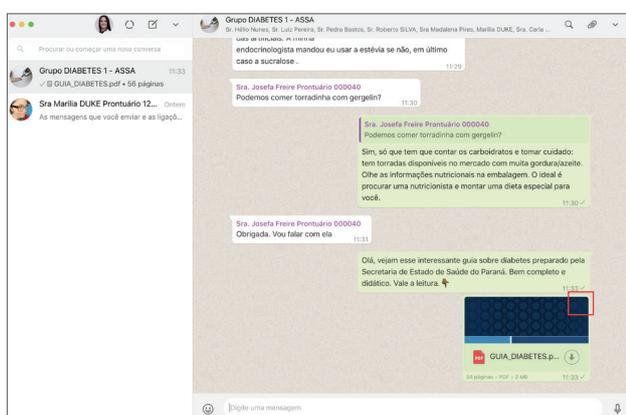


# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o profissional de enfermagem envie um conteúdo errado, ele pode apagar o documento da conversa.

## INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – IMAGEM, VÍDEOS E DOCUMENTOS

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que contém a imagem, vídeo ou documento que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
- Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.
- (!) Pronto: o conteúdo enviado erroneamente foi apagado e você pode repetir o processo de envio para enviar o conteúdo correto.



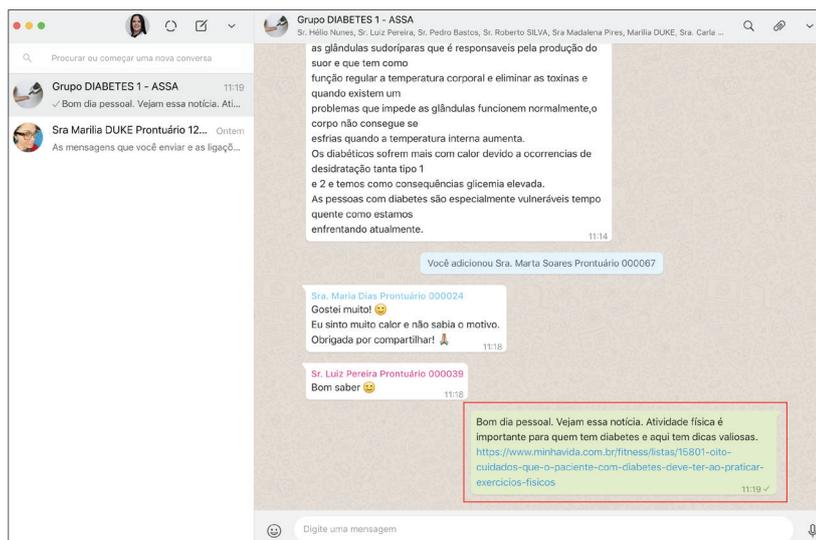
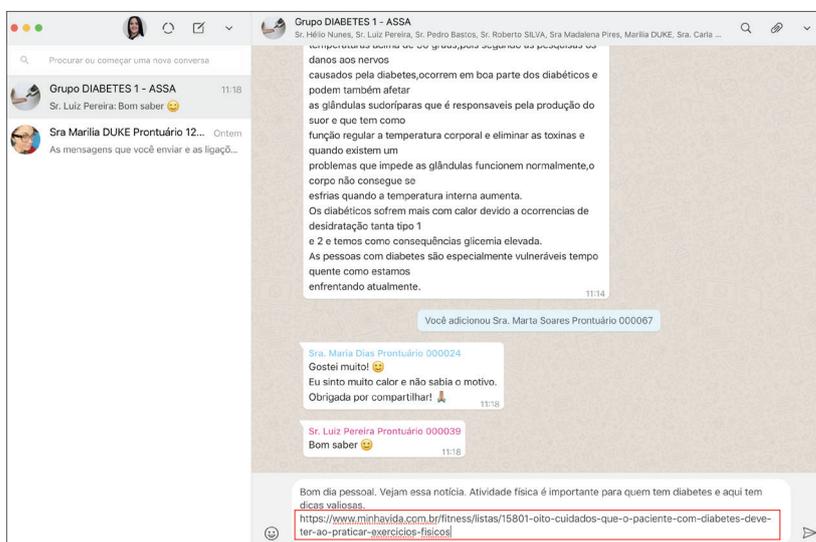
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

## INSTRUÇÕES PARA ENVIAR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – LINKS

Os links para conteúdos externos ao WhatsApp podem ser enviados ao paciente copiando e colando a URL direto no campo de texto.

- Copie o link que deseja compartilhar com o paciente via WhatsApp (CTRL + C).
- Posicione o cursor no campo de texto da conversa com o paciente.
- Cole o link que deseja compartilhar (CTRL + V).
- Clique na seta para enviar o link.

(!) Pronto: o link foi enviado com sucesso.



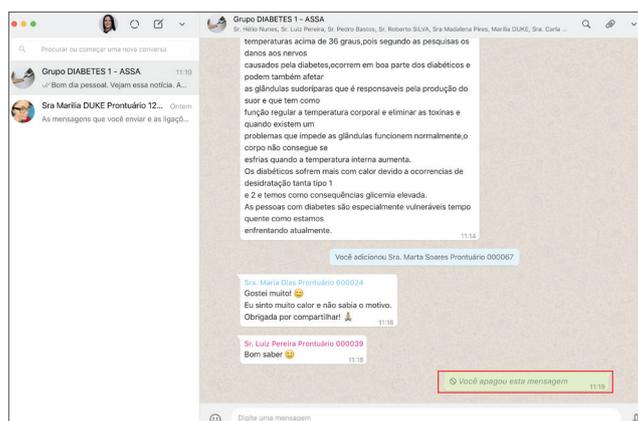
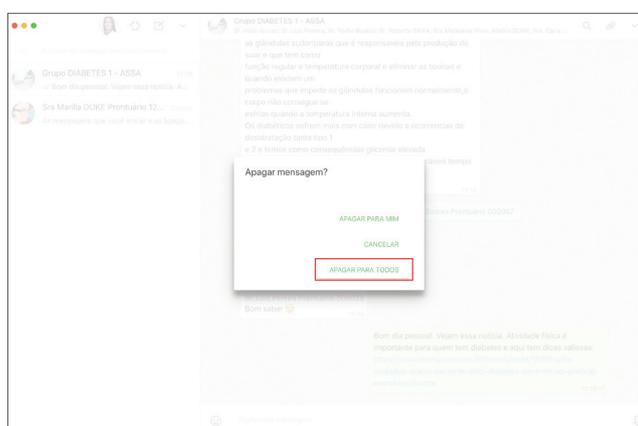
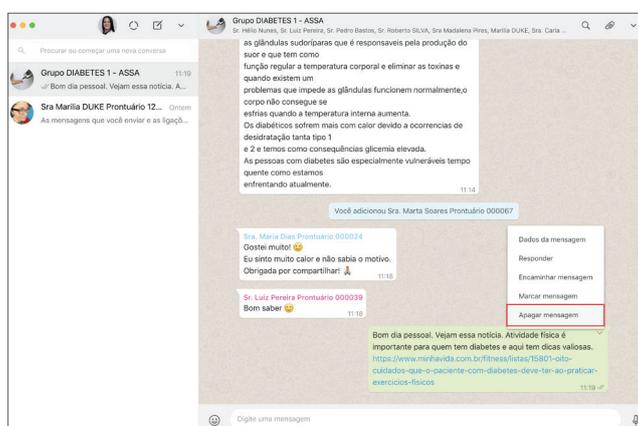
# PROTOCOLOS PARA GESTÃO DE ESTRATÉGIA DE SAÚDE E EDUCAÇÃO DE PACIENTES COM O USO DE WHATSAPP

Caso o profissional de enfermagem envie um link errado, ele pode apagar o documento da conversa.

## INSTRUÇÕES PARA EXCLUIR CONTEÚDOS VIA WHATSAPP – LINKS

- Passe o mouse no canto superior direito da mensagem que contém o link que você deseja apagar. Você vai visualizar uma seta.
- Clique na seta e selecione a opção APAGAR MENSAGEM.
- Você vai ser direcionado para uma tela pop up. Selecione a opção APAGAR PARA TODOS.

(!) Pronto: o link enviado erroneamente foi apagado e você pode repetir o processo de envio para enviar o link correto.



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde tem como objetivo servir de referência para as possibilidades de uso do WhatsApp no ecossistema de saúde, com protocolos de comunicação desenhados para hospitais e clínicas médicas a partir de práticas formais e informais observadas pela autora em sua pesquisa de campo em São Paulo. É uma produção de livre acesso e gratuita, fruto de pesquisa científica. Os protocolos aqui propostos podem e devem ser adaptados de acordo com as necessidades e objetivos dos profissionais da área médica, sendo de sua inteira responsabilidade.

Entendemos que esse é um material colaborativo e em aperfeiçoamento. Por isso, contribuições de hospitais e clínicas médicas que testarem os protocolos são bem-vindas.

Caso queira enviar feedbacks sobre os protocolos, fazer alguma contribuição ou esclarecer alguma dúvida, entre em contato direto com a pesquisadora responsável pelo email: [mariliaduque@gmail.com](mailto:mariliaduque@gmail.com)



## GUIA DE BOAS PRÁTICAS DE WHATSAPP PARA SAÚDE: PROTOCOLOS DE COMUNICAÇÃO PARA HOSPITAIS E CLÍNICAS MÉDICAS

**Publicação da ESPM - Escola Superior de Propaganda e Marketing**

**Autora:** Marília Duque Pereira

**Diagramação e Editoração:** Duke And Dots

O Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde – Protocolos de Comunicação para Hospitais e Clínicas Médicas é um material aberto, fruto de pesquisa científica. Você pode usá-lo para fins comerciais e não-comerciais sempre citando a autora.

MARÍLIA DUQUE PEREIRA

## **Guia de Boas Práticas de WhatsApp para Saúde**

PROTOCOLOS DE COMUNICAÇÃO  
PARA HOSPITAIS E CLÍNICAS MÉDICAS



**ESPM**