

EXPERIÊNCIA DO PACIENTE NA TERAPIA DE VOZ VIA TELECONSULTA SÍNCRONA: RESULTADOS PRELIMINARES

RODRIGUES, Letícia Fabris; VITOR, Jhonatan da Silva; ANTONETTI, Angélica Emigdio da Silva; FERRARI, Deborah Viviane; SILVERIO, Kelly Cristina Alves.

INTRODUÇÃO: A teleconsulta síncrona ganhou maior evidência com a pandemia de COVID-19. Na área de voz, estudos que verificam a experiência do paciente com esta modalidade de atendimento são escassos, sendo necessária sua avaliação para melhor compreender esse processo e melhorar tais serviços. **OBJETIVO:** Descrever a infraestrutura disponível, familiaridade com recursos tecnológicos e resultados da experiência do paciente com a teleconsulta síncrona na terapia de voz e verificar se há relação entre algumas destas variáveis. **METODOLOGIA:** Estudo transversal, descritivo e analítico, aprovado pelo Comitê de Ética (parecer 5.223.016). Participaram 21 sujeitos (média de idade = 32 ± 10 anos), de ambos os sexos, que receberam terapia vocal via teleconsulta. Todos responderam formulário eletrônico contendo questões sobre infraestrutura tecnológica disponível (computador/*smartphone*, equipamentos de áudio e vídeo), familiaridade com a internet e satisfação com conectividade (escala visual analógica de 0 a 10) e etiqueta digital. Também aplicou-se o Questionário de Experiência do Paciente (PEQ) adaptado para área de voz, sendo composto pelas dimensões: “Resultado da consulta - RC” (resolvibilidade do problema após consulta); “Experiência de comunicação - EC” (interação paciente-profissional) “Barreiras de comunicação - BC” entre paciente e profissional, com respostas em escala likert de 5 pontos; “Emoções após a consulta (EPC)”, com respostas em escala de 7 pontos. Resultados do PEQ foram calculados por somatória simples. **RESULTADOS:** Nas teleconsultas houve uso de *smartphone* (43%) e computador (57%), fones de ouvido (81%) e alto-falantes (19%) e *webcam* (100%). Em média, os participantes tinham familiaridade com recursos de informática ($7,85 \pm 2,33$) e satisfação com a velocidade de internet ($8,23 \pm 1,26$). Do total de participantes, 71% tinham vontade de serem atendidos por meio remoto e testaram o *link* antes, com o fonoaudiólogo. Todos relataram ter habilidades para realizar videochamadas e reportar problemas com sua qualidade. A grande maioria utilizou sala privativa (90%) e ambiente silencioso (95%) para o atendimento; 43% fizeram teste de conexão com o fonoaudiólogo. A pontuação média e desvio padrão para as dimensões do PEQ foi: RC= $18,66 \pm 1,79$, EC= $18,85 \pm 1,55$, BC= $6,49 \pm 1,98$, EPC= $26,04 \pm 1,93$ indicando experiência positiva. Houve correlação

(Teste de Spearman) entre as subescala RC e velocidade da internet ($p=0,043/r=0,445$). O uso de computador ou *smartphone*, fones de ouvido ou alto-falante não influenciaram a experiência do paciente (Teste de Mann-Whitney; $p>0,05$). CONCLUSÃO: Embora preliminares, os resultados mostram que a infraestrutura tecnológica disponível, assim como a familiaridade e habilidades com o uso destes recursos foram suficientes. A experiência dos pacientes com a teleconsulta na terapia de voz foi positiva. Resultados de correlação devem ser interpretados com cautela em função do padrão de distribuição de respostas dos participantes, mais concentradas no extremo positivo das escalas.

PALAVRAS-CHAVE: Voz, Telemedicina, Consulta remota.