



Estratégia de comunicação em saúde: divulgação de um serviço de suporte em Genética através de animações

AUTORES: Gabriela Silveira; Larissa Pozzebon; Laércio Cardoso Junior; Rodrigo de Stefani; Fabiano Poswar; Bibiana Oliveira; Fernando Machado; Fabrizio Barbosa; Daniel Umpierre; Roberto Giugliani; Taiane Vieira

NOME DAS INSTITUIÇÕES: Casa dos Raros e Hospital de Clínicas de Porto Alegre

INTRODUÇÃO:

O Alô Genética é um Serviço que presta suporte permanente para profissionais da Atenção Primária à Saúde (APS), visando ao esclarecimento de dúvidas e à orientação sobre casos, facilitando a tomada de decisões para o manejo dos pacientes e suas famílias na APS, ou para o encaminhamento para atendimento especializado. O serviço vem se tornando referência no estado do Rio Grande do Sul para a discussão dessas demandas, tendo desde a sua criação realizado mais de 1500 atendimentos. O Alô Genética foi criado em 2012 como um projeto de desenvolvimento do Serviço de Genética Médica do Hospital de Clínicas de Porto Alegre (SGM/HCPA) e como projeto de extensão da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Em julho de 2024, a partir de uma parceria com a Casa dos Raros (CDR), o serviço passou a ser operacionalizado também nessa instituição. Devido a este fato, os canais de atendimento (e-mail, WebSite, WhatsApp e telefone fixo 0800), foram atualizados e uma nova estratégia de comunicação para ampliação da utilização do serviço, e consequentemente, disseminação dos novos canais de atendimento, foi desenvolvida.



Whatsapp



E-mail



Telefone Fixo
0800



Site

OBJETIVO:

Descrever o processo de desenvolvimento de vídeos estilo *Whiteboard animation* como uma estratégia de divulgação em saúde de um serviço de informações em genética.

METODOLOGIA:

Foram desenvolvidos dois vídeos animados de curta duração - menos de 2min, no estilo *whiteboard*, criados na plataforma *VideoScribe*. Estas características foram escolhidas com base no consumo de conteúdos pela internet: quanto mais fácil e rápido a informação é transmitida, mais interesse em assistir o vídeo completo. A linguagem utilizada nos vídeos é de fácil compreensão, o material está disponibilizado na internet e qualquer pessoa pode acessá-lo. Os vídeos possuem recursos importantes de imagem, ilustrações, legendas e áudio, que corroboram para um repasse de comunicação direto e informativo. Eles foram disponibilizados no canal do YouTube e compartilhados no instagram da CDR, além disso foi adicionado no website do Alô Genética.

RESULTADOS E DISCUSSÃO:

O primeiro vídeo intitula-se “Você conhece o Alô Genética?”. Conteúdos inseridos: criação, objetivos e finalidade do serviço; relação entre o serviço especializado e a APS no contexto das doenças genéticas e os novos canais de comunicação. Já o segundo vídeo intitula-se “Fluxo de atendimento”. Além de mostrar o fluxo de atendimento, também destaca a importância das informações completas e adicionais (laudos, exames e imagens) em uma discussão de caso de forma remota e assíncrona. Apesar de lançados há pouco tempo, os vídeos já contabilizam dezenas de visualizações.



Acesse o vídeo: “Você conhece o Alô Genética?”



Acesse o vídeo: “Fluxo de atendimento”

CONCLUSÃO:

Com a divulgação desses vídeos, em acesso aberto e por meio das plataformas digitais, esperamos que o conhecimento sobre o programa se dissemine mais entre os profissionais de saúde (especialmente de APS) e mesmo na população em geral, resultando num aumento da utilização do Alô Genética em todo o território nacional.