

## Trabalho apresentado no 25º CBCENF

**Título:** UTILIZAÇÃO DO WHATSAPP NO TELEATENDIMENTO AS PACIENTES DO BANCO DE LEITE HUMANO: RELATO DE EXPERIÊNCIA

**Relatoria:** Bianca Almeida Mesquita  
Larissa Laíse Marinho Carvalho  
Camila França de Lima

**Autores:** Hellyson Rafael Leonidas de Souza Monteiro  
Vanessa Maria do Nascimento Ramos  
Sandra Taveiros de Araújo  
Maria Elisângela Torres de Lima

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** Tecnologia, empreendedorismo e inovação no cuidado em Enfermagem

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

Introdução: Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), o aleitamento materno é considerado o alimento mais completo para o recém nascido. Tendo em vista os múltiplos benefícios, o Banco de Leite Humano (BLH) foi criado com o intuito de fortalecer a prática da amamentação. Com advento da pandemia, houve a necessidade da adaptação do serviços de saúde para realização dos atendimentos, desse modo, pensando em facilitar o acolhimento das puérperas, a utilização de tecnologias no BLH possibilitam atuação dos profissionais de saúde de forma remota, atuando não só no auxílio a essas mulheres que apresentam dificuldades na prática da amamentação mas também na realização de atividades educativas sobre o aleitamento materno. Objetivo: Relatar a experiência da implantação do atendimento online via Whatsapp Business no Banco de Leite Humano, na Maternidade Escola Santa Monica - AL. Metodologia: Trata-se de um relato de experiência vivenciado no Banco de Leite Humano, na Maternidade Escola Santa Mônica- AL, durante a Residência de Enfermagem Obstétrica da Universidade Estadual de Ciência da Saúde de Alagoas. Como recurso, foi utilizado o WhatsApp Business, uma ferramenta que permite a comunicação instantânea com maior número de usuários da plataforma. Por meio do aplicativo, as mensagens são personalizadas e automatizadas, desprezando a necessidade de uma pessoa física para estabelecer a comunicação. Além disso, a plataforma permite a publicação de textos, imagens e vídeos que ajudam na disseminação de conteúdos sobre o setor, além de possibilitar a exposição de informações como horário de atendimento e localização do serviço. Resultados: Por se tratar de uma ferramenta mundialmente conhecida, o WhatsApp possibilita que mais pessoas tenham acesso ao serviços do BLH sem sair de casa, permitindo assim organizar o fluxo de pacientes, que muitas das vezes se deslocam até à maternidade apenas para esclarecer dúvidas que podem ser facilmente elucidadas por meio da comunicação virtual. As mensagens automatizadas permitem que o paciente não fique sem atendimento, sendo respondidas de forma imediata com informações cruciais sobre os principais serviços do setor. Ademais, por meio dessa ferramenta, é possível promover atendimento de qualidade e garantir comodidade às pacientes. Considerações finais: Assim, foi possível observar que o atendimento remoto ainda é um grande facilitador da comunicação e da prestação de serviços, tornando-se um aliado da assistência em saúde.