

A importância do enfermeiro nos serviços de telemedicina: relato de experiência

*Adriana de Souza Dantas Cangussu
Débora Moraes dos Santos
Gláucia da Silva Duarte*

DOI: 10.47573/aya.5379.2.67.24

RESUMO

Com o advento da pandemia da Covid-19 causada pelo novo coronavírus, o SARS-CoV-2, foram estabelecidas medidas e estratégias de enfrentamento da pandemia e uma delas foi o uso da Telemedicina como um método de contingência e monitoramento de pacientes. A telemedicina, portanto, tornou-se essencial e de caráter primordial uma vez que possibilita diminuir o deslocamento de pessoas nos serviços de saúde, reduzindo o risco de contaminação da população, além de garantir a assistência à saúde a pacientes portadores de comorbidades evitando a exposição dos mesmos. Este trabalho teve como objetivo relatar as atividades de enfermeiros realizadas em uma central de atendimento de telemedicina em São Paulo. Estudo de caráter descritivo do tipo relato de experiência acerca da vivência de enfermeiros em uma central de atendimentos de uma empresa de telemedicina em São Paulo, Docway App em Saúde. O papel do enfermeiro se faz necessário nos atendimentos de telemedicina, já que uma de suas funções é gerenciar os cuidados em todas as dimensões do serviço, sobretudo o cuidado direto com o paciente, desenvolvendo sua função de acolhimento e avaliação inicial de sinais e sintomas, orientador de saúde, sanando dúvidas, acompanhando aqueles que já estão em tratamento e aqueles que foram direcionados para o atendimento presencial. O enfermeiro também é responsável por acompanhar e orientar o paciente dentro da rede.

Palavras-chave: telemedicina. telessaúde e enfermagem. docway.

INTRODUÇÃO

Com o advento da pandemia da Covid-19 causada pelo novo coronavírus, o SARS-CoV-2, foram estabelecidas medidas e estratégias de enfrentamento da pandemia e uma delas foi o uso da Telemedicina como um método de contingência e monitoramento de pacientes (SILVA, 2021).

O termo telemedicina não tem uma definição determinada globalmente. Todavia de uma forma mais abrangente é entendido como a oferta de serviços de saúde de forma remota, com auxílio das tecnologias da informação e comunicação utilizadas por profissionais de saúde com o intuito de prover orientação, prevenção, tratamento e recuperação de patologias, troca de informações para diagnósticos, pesquisas e educação (CASTRO, *et al*, 2020).

Diante deste cenário foi autorizado o uso da assistência à saúde por meio da telemedicina de forma emergencial pela portaria nº 467, de 20 de março de 2020 e da Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. Em decorrência dessa emergência foram instruídas medidas de profilaxia para evitar a proliferação da doença, entre elas o isolamento social e a quarentena (BRASIL, 2020).

A telemedicina, portanto, tornou-se essencial e de caráter primordial uma vez que possibilita diminuir o deslocamento de pessoas nos serviços de saúde, reduzindo o risco de contaminação da população, além de garantir a assistência à saúde a pacientes portadores de comorbidades e evitando a exposição dos mesmos (SIMÕES, 2020).

Além da telemedicina prover a garantia do distanciamento social, ela propõe muitos benefícios como: diminuição da sobrecarga dos serviços de saúde, promove suporte clínico, elimina as barreiras geográficas, diminui o tempo de espera por serviços de saúde, reconhecimento de possíveis complicações e encaminhamento para redes referenciadas (KIELIN, 2021).

No ramo da enfermagem o uso da tecnologia é feito por meio da teleenfermagem ou teleorientação ao qual a equipe de enfermagem é encarregada de garantir a prestação dos cuidados de saúde para a família e coletividade. Além disso, é necessário desenvolver competências no uso da tecnologia associados à saúde para que o serviço de teleenfermagem seja de forma eficiente, competente e segura (PEREIRA,2020).

A enfermagem tem como principal função o cuidado do indivíduo em suas etapas vitais da vida, por meio de avaliação contínua e pautadas nas suas necessidades e escolhas. Por isso, os enfermeiros vêm se destacando nesse cenário, como protagonistas no gerenciamento de cuidados a pacientes através da telemedicina fornecendo a promoção, recuperação, tratamento, informações, acolhimento e monitoramento (MORETTO, 2019).

O Conselho Federal de Enfermagem por meio da Resolução COFEN N° 634/2020, autorizou e normatizou a teleconsulta de enfermagem como meio de combater à pandemia provocada pelo Sars-Cov-2, por meio de consultas, esclarecimentos, encaminhamentos e orientações com uso de meios tecnológicos, pelo período pandemia (COFEN, 2020).

A enfermagem exerce a sua profissão, ofertando a assistência de enfermagem respeitando as limitações da telemedicina, com ética, e respeito às diretrizes do seu funcionamento pautados na lei (COFEN, 2020).

O uso da telemedicina é uma modalidade que oferta expandir serviços de saúde, uma vez utiliza de profissionais de saúde aliados à tecnologia para ofertar cuidados, monitorar, orientar, esclarecer dúvidas dessa forma suprindo as necessidades desses que buscam o serviço (BARBOSA, 2019).

A Docway é uma empresa de Saúde e Tecnologia, fundada em 2015 pelo Fábio Tiepolo, seu atual CEO. A Docway é uma das pioneiras do serviço de telemedicina e tem como objetivo garantir saúde, conforto e excelência no atendimento. Além disso, propõe as melhores soluções em saúde digital a empresas e instituições de todo Brasil de maneira customizada, inovativa e humanizada, entregando qualidade e segurança nos serviços prestados.

Dessa forma o presente trabalho tem como objetivo descrever e relatar as atividades de enfermeiros realizadas em uma central de atendimento de uma empresa de telemedicina em São Paulo, Docway App em Saúde.

MÉTODO

Estudo de caráter descritivo do tipo relato de experiência acerca da vivência de enfermeiros em uma central de atendimentos de telemedicina em São Paulo. Como se trata de um relato de experiência, os resultados são decorrentes das vivências dos próprios autores durante a realização das atividades descritas.

RESULTADOS

A principal ferramenta tecnológica utilizada na realização das atividades de enfermagem da Docway para gerenciar os cuidados de saúde é o atendimento telefônico.

O atendimento telefônico de enfermagem pode ser feito de forma ativa e/ou receptiva. A forma receptiva dá-se mediante aos atendimentos das ligações realizadas pelos pacientes para a central de saúde da telemedicina.

O enfermeiro atende a ligação se identificando com seu nome e informando ao paciente que a ligação é gravada e que os dados são mantidos em sigilo (seguindo um script padronizado pelo serviço).

Os atendimentos são realizados por profissionais enfermeiros a equipe é composta por 262 enfermeiros e o atendimento funciona 24 horas e nos 7 dias da semana.

As solicitações de atendimentos podem adentrar no serviço de diversas maneiras: agendando direto pelo aplicativo, agendando via *lange page* ou ligando na central telefônica e sendo atendido pelo enfermeiro. Iremos focar no atendimento telefônico, pois diz a respeito do serviço de enfermagem.

A equipe de enfermagem realiza os atendimentos telefônicos de áudio executando a triagem, anamnese, recepcionando as dúvidas e as esclarecendo, além de realizar orientações de saúde, acolhimento e escuta ativa e de acordo com a avaliação clínica do caso, o enfermeiro direciona para a melhor utilização do recurso de saúde.

As ligações de forma ativa ocorrem quando o enfermeiro entra em contato com o paciente através do número registrado em relatório de atendimento. A ligação é realizada nos casos de: necessidade de triagem para verificar sinais e sintomas para atendimento presencial, acompanhamento de enfermagem, auxílio do paciente para realização do atendimento médico e confirmação de consultas.

O enfermeiro exerce o papel de avaliar, triar, acolher e orientar estes pacientes, baseando em protocolos de saúde e suporte operacional. Sendo assim, visamos garantir a segurança do paciente dentro do serviço de saúde e o direcionamento correto. Ao realizar a triagem clínica e em situações que não necessitem do atendimento médico, o enfermeiro deve encerrar com suas orientações. O enfermeiro tem total autonomia e em casos emergenciais deve ser a barreira para que o paciente não aguarde no serviço de telemedicina, evitando os agravos à saúde.

Entretanto, quando isso não ocorre, seja em decorrência do paciente entrar em contato com o serviço direto pelo aplicativo ou o paciente pode evoluir clinicamente, ou em casos que o usuário insiste de forma persistente por uma opção médica para o seu desfecho, ele passa em consulta médica e o mesmo pode direcionar para os serviços corretos.

O atendimento médico garante a realização de consultas, prescrições, atestados, encaminhamentos, pedido de exames direto pela plataforma e o paciente recebe esses serviços por mensagem e por e-mail. Temos um corpo clínico robusto.

Todos os desfechos e as condutas médicas são monitoradas pela equipe de enfermagem, de acordo com a condição clínica do paciente.

Sendo assim, equipe de enfermagem entra em contato com o paciente para realizar orientações e monitoramento e dar continuidade ao cuidado com o paciente, neste contato ativo é realizado orientações de enfermagem e esclarecimento de dúvidas de acordo com a sintomatologia do paciente, é realizado uma escuta ativa, e acolhimento, sempre respeitando os precei-

tos da ética, com cordialidade e profissionalismo.

O sucesso do serviço de telemedicina para consultas relacionadas a síndromes respiratórias, garantiu uma ampliação para um Pronto Atendimento Digital.

DISCUSSÃO

O enfermeiro apresenta papel fundamental na assistência à saúde por meio da telemedicina, uma vez que tem participação ativa em todos os cuidados e além disso em grande parte desses são gerenciados pelo mesmo nas esferas de promoção, prevenção e tratamento.

Uma de suas competências de especial importância é o de orientador em saúde, uma vez que o mesmo propaga informações de saúde por meio dos retornos de enfermagem e dos atendimentos telefônicos. Ao exercer a competência de disseminar a educação em saúde o enfermeiro transfere a autonomia ao paciente com segurança e confiança, já que os mesmos irão adquirir conhecimento sobre medidas de prevenção, sinais de gravidade, tratamento, e hábitos saudáveis. Além disso, ao realizar o acompanhamento de enfermagem, para avaliar o estado de saúde do mesmo, reforçar orientações, sanar e esclarecer dúvidas o paciente se sente amparado e cuidado, mesmo sendo o principal responsável por seus cuidados.

Ressalta a importância do enfermeiro no atendimento ao realizar a triagem dos atendimentos, uma vez que se realizado de forma adequada serve como uma barreira, direcionando estes casos para o serviço adequado.

As atribuições e funções do enfermeiro no serviço de telemedicina é pouco conhecido, tanto por profissionais enfermeiros quanto pela população. Durante os atendimentos são muito comuns que muitos pacientes, sobretudo aqueles que estão tendo o primeiro contato com a telemedicina, tenham poucas informações sobre o profissional que realiza o atendimento de enfermagem, inclusive na maioria das vezes referem o termo atendente. Em alguns casos quando inicia-se a coleta de informações alguns chegam a se recusar a passar informações.

Reforçamos que o enfermeiro do serviço de telemedicina, além de ter conhecimento científico, necessita de ter conhecimentos tecnológicos além de desenvolver habilidades como a escuta, a humanização e a assertividade.

Neste cenário a enfermagem exerce a função de orientador, explicando e reforçando seu papel neste serviço, que desempenha as funções de assistência à saúde mesmo de forma remota desde o primeiro atendimento realizando a triagem e evitando que pacientes em risco de progressão de gravidade tenha suas chances de sobrevividas diminuídas sendo direcionados para o serviço correto imediatamente, e funções orientador de saúde esclarecendo as dúvidas sobre, medicação, sintomas, prevenção, e vacinas entre outras, e a função de monitoramento.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O papel do enfermeiro se faz necessário nos atendimentos de telemedicina, já que uma de suas funções é gerenciar os cuidados em todas as dimensões do serviço, sobretudo o cuidado direto com o paciente, desenvolvendo sua função de acolhimento e avaliação inicial de sinais

e sintomas, orientador de saúde, sanando dúvidas, acompanhando aqueles que já estão em tratamento e aqueles que foram direcionados para o atendimento presencial.

O enfermeiro é capaz de gerenciar, cuidar, educar, orientar e ser transformador do sistema de saúde. Garantindo um processo de qualidade com recurso adequado para cada situação.

Entretanto, por se tratar de um tema pouco difundido e uma função pouco conhecida pela categoria de enfermagem se faz necessário novos estudos e mais divulgação para caracterização das funções e competências exercidas por estes. Para que a comunidade tenha ciência sobre o trabalho exercido pelo profissional e segurança que através da telemedicina a equipe de enfermagem irá estar envolvida no processo de recuperação. E a categoria de enfermagem pode ter o conhecimento para mais uma possibilidade de atuação. A enfermagem deve ampliar sua área de atuação e acrescentar ferramentas tecnológicas como o vídeo para ampliar o cuidado e a interação com o paciente, além do enfermeiro ser ainda mais assertivo na tomada de decisão e direcionamento do paciente dentro da rede.

Dessa forma, o trabalho realizado por esses profissionais vem sendo um importante instrumento de melhoria do atual sistema de saúde, oferecendo suporte e humanização aliados à tecnologia.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde (MS). Portaria nº 188, de 3 de fevereiro de 2020. Declara Emergência em Saúde Pública de importância Nacional (ESPIN) em decorrência da Infecção Humana pelo novo Coronavírus (2019-nCoV). Diário Oficial da União 2020.

CONSELHO REGIONAL DE ENFERMAGEM DE SÃO PAULO. Parecer COREN-SP 038/2019, 2 de dezembro de 2019. Realização de Telenfermagem pelos profissionais de enfermagem. São Paulo: Diário Oficial da União; 2019

DE CASTRO, Fábio Araujo Gomes *et al.* Telemedicina rural e COVID-19: ampliando o acesso onde a distância já era regra. Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade, v. 15, n. 42, p. 2484-2484, 2020.

KIELING, Diego Ludvig *et al.* A importância da telemedicina no contexto da pandemia de COVID-19. Fag Journal of Health (FJH), v. 3, n. 1, p. 90-97, 2021.

MORETTO, Isadora Górski; CONTIM, Carolina Lélis Venâncio; SANTO, Fátima Helena do Espírito. Acompanhamento por telefone como intervenção de enfermagem a pacientes em quimioterapia ambulatorial: revisão integrativa. Revista Gaúcha de Enfermagem, v. 40, 2019.

PEREIRA, Mirian Caroline *et al.* Telessaúde e Covid-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu. Revista de Saúde Pública do Paraná, v. 3, n. Supl., 2020.

SILVA, Rodolfo Souza da *et al.* O Papel da Telessaúde na Pandemia Covid-19: Uma Experiência Brasileira. Ciência e Saúde Coletiva, v. 26, p. 2149-2157, 2021.

SIMÕES, Silvia Magalhães; OLIVEIRA, Adicinéia; DOS SANTOS, Mario Adriano. Telemedicina na pandemia COVID-19. Revista Interdisciplinar de Pesquisa e Inovação, v. 7, n. 2, p. 104-109, 2020. <https://docway.com.br/>