

## IMPORTÂNCIA E DESAFIOS DA TELESSAÚDE EM PERÍODOS DE PANDEMIA

Vitória Pires Alencar<sup>1</sup>, Claudely do Nascimento Lima<sup>2</sup>, Milena Meneses Borges<sup>3</sup>,  
Marlene Vasconcelos Vidal Lima<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Centro Universitário UNINOVAFAPI, (vitoriapalencar@outlook.com)

<sup>2</sup> Centro Universitário UNINOVAFAPI, (clau.dely@hotmail.com)

<sup>3</sup> Centro Universitário UNINOVAFAPI, (milena\_menezesborges11@hotmail.com)

<sup>4</sup> Centro Universitário UNINOVAFAPI, (marlennevasconcellos@outlook.com.com)

### Resumo

**Objetivo:** Identificar na literatura e descrever sobre a importância e os desafios enfrentados pelos profissionais na utilização da telessaúde em períodos de pandemia. **Método:** Revisão integrativa, realizada por meio das buscas na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), utilizado como critérios de inclusão: artigos científicos, trabalhos completos, idioma português, inglês e espanhol, artigos publicados entre os anos de 2017 a 2021. Excluídos artigos duplicados, teses e dissertações, sendo contemplados 11 artigos no final do estudo. **Resultados:** Dos estudos selecionados para análise, foram localizados um (01) artigos no ano de 2018, um (01) no ano de 2019, cinco (05) em 2020 e por fim quatro (04) em 2021, sendo que nos anos de 2017 não se encontrou na busca de dados artigos que contemplasse o objetivo. Nesta perspectiva de analisar os artigos selecionados foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma matriz de síntese, contendo: ano de publicação, título do artigo, autores, base de dados e tipo de estudo/abordagem. As teleconsultas ou também chamada de telessaúde ou consulta remota, relaciona-se a uma interação entre paciente e profissional, com o propósito de realizar orientações terapêuticas e de diagnóstico por meio eletrônico. Considerada uma ferramenta eficaz e segura na maioria das situações, a mesma favorece para que muitos serviços de saúde continuem operando regulamente e ininterruptamente. **Considerações Finais:** A telessaúde possui capacidade para facilitar o combate em pandemias, considerado uma alternativa eficaz, que auxilia na redução de custo, de tempo e na segurança de profissionais e pacientes.

**Palavras-chave:** Telemedicina; Tecnologia da Informação; Pandemias.

**Área Temática:** Inovações e Tecnologias no enfrentamento a COVID-19.

**Modalidade:** Trabalho completo.

## 1 INTRODUÇÃO

A escolha por estratégias diferentes do modelo tradicional em um contexto de pandemia é necessária para garantir a assistência à saúde do cidadão. A necessidade do conhecimento e investimentos em soluções tecnológicas permite que essa assistência não seja prejudicada em situações que medidas restritivas são indispensáveis. O avanço em tecnologias interativas de saúde é uma escolha segura, eficiente e facilitadora para a comunicação entre pacientes e profissionais da saúde (CELUPPI *et al.*, 2021).

Em 2007 no Brasil iniciou-se o Programa Telessaúde, mas somente em 2011 por meio da portaria nº 2.546 o Ministério da Saúde (MS), redirecionou e ampliou esse programa com a finalidade de oferecer aos trabalhadores e profissionais da saúde do Sistema Único de Saúde (SUS) as tarefas de: Teleducação, Teleconsultoria e Telediagnóstico. Permitindo que os serviços de saúde tenham uma ampliação e aperfeiçoamentos para melhorar o cuidado ao cidadão, sendo então denominado de Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (PEREIRA *et al.*, 2020).

As modificações na prática clínica ocorridas durante o período de pandemia são evidentes, pois tornou-se imprescindível assegurar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública, a implementação da portaria nº 467 que dispõe, em caráter temporário e excepcional, sobre as intervenções da telemedicina, podendo complementar o atendimento pré-clínico, consulta, auxílio assistencial, diagnóstico e monitoramento por meio dessa tecnologia de informação e comunicação, nos setores de saúde pública, suplementar e privada (BRASIL, 2020).

As teleconsultas ou também chamada de telessaúde ou consulta remota, relaciona-se a uma interação entre paciente e profissional, com o propósito de realizar orientações terapêuticas e de diagnóstico por meio eletrônico. Considerada uma ferramenta eficaz e segura na maioria das situações a mesma favorece para que muitos serviços de saúde continuem operando regulamente e ininterruptamente (BRASIL, 2021).

Existe duas maneiras que podem ocorrer a teleconsultoria, de forma on-line também chamada de síncrona, quando ocorre em tempo real por vídeo chamada, web, chat, ou pode ser realizada por mensagens off-line sendo então chamada de assíncrona, essa por sua vez é menos utilizada do que a síncrona (NASCIMENTO *et al.*, 2021).

Compreende-se que as teleconsultas favorecem os trabalhadores por ser considerada uma estratégia de educação, um instrumento efetivo para ampliar o acesso as intervenções de educação continuada, com o objetivo de melhorar a assistência e a efetivar os princípios da universalidade, integralidade, resolutividade e equidade. A construção das teleconsultas

proporciona benefícios para o trabalho cooperativo, com por exemplo, a troca de experiências individuais e coletivas, onde essa comunicação não necessariamente tenha que ocorrer de forma presencial, desde que seja resolutiva e eficaz (COUTINHO *et al.*, 2019).

Os modelos de telessaúde, telediagnóstico e teleconsultoria já vinham sendo implementados nos países em desenvolvimento, demonstrando inúmeros benefícios aos serviços de saúde pelo baixo custo e necessidade mínima de infraestrutura de comunicação que contribui para uma economia eficiente. No Brasil antes da pandemia ocasionada pelo SARS-CoV-2, essa ferramenta não tinha uma boa aceitação dos gestores, por alterar o modelo de atendimento tradicional, pois gera rompimentos de contratos, diminuição dos indicadores de eficiência, que estabelece desvantagens políticas associada a essa prática (DAMASCENO; CALDEIRA, 2018).

Os desafios e as dúvidas para implementação das tecnologias em saúde ainda são muito pertinentes, principalmente por ser fundamental o domínio do uso dessa ferramenta. Superar os desafios da telessaúde são fundamentais para garantir a eficiência e a flexibilização das rotinas de atendimentos que são de extrema importância para qualidade de serviço de saúde (CELUPPI *et al.*, 2021).

Os determinantes sociais influenciam diretamente no cuidado e no acesso aos serviços de saúde ofertados por meio da telessaúde, por esse motivo deve ser levado em consideração várias eventualidades como: o acesso a internet, aquisição de equipamentos tecnológicos, conhecimento digital, condições de moradia e financeira, pois a ausência desses fatores acaba se tornando uma barreira para sua prática. Percebe-se assim que o uso da telemedicina não é oportuno para todos os tipos de situações ou pacientes, principalmente para as pessoas mais vulneráveis de recursos ou de conhecimentos tecnológicos (CATAPAN; WILLEMANN; CALVO, 2021).

Em tempos difíceis como em períodos de pandemias, onde existe um aumento pela procura dos serviços de saúde é de extrema importância encontrar soluções que favoreçam a continuidade da assistência para a população, entretanto essas ferramentas podem apresentar alguns obstáculos. Diante do exposto, o presente estudo teve por objetivo identificar na literatura e descrever sobre a importância e os desafios enfrentados pelos profissionais na utilização da telessaúde em tempos de pandemia.

## 2 MÉTODO

Trata-se de um estudo de revisão integrativa, que para Souza, Silva e Carvalho (2010), é caracterizada como uma abordagem metodológica mais ampla e relativa às revisões, que

estabelece uma conexão de dados da literatura empírica e teórica, integrados alvos como: revisão de teorias e evidências, descrição de conceitos e análise de problemas. As revisões integrativas podem ser divididas em seis etapas para sua elaboração sendo elas: elaboração da pergunta norteadora, busca ou amostragem na literatura, coleta de dados, análise crítica dos estudos incluídos, discussão dos resultados e apresentação da revisão integrativa.

A questão norteadora foi elaborada através da estratégia **PICO** (**P**: Paciente, **I**: Intervenção, **C**: Comparação e **O**: Outcomes ou desfecho) conforme segue: “Quais os desafios e a importância da telessaúde em períodos de pandemia?”.

O estudo foi realizado por meio da busca na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), pelo Sistema Online de Buscas e Análise de Literatura Médica, LILACS (Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências em Saúde), SCIELO (Scientific Electronic Library Online) BDENF (Banco de Dados em Enfermagem: Bibliografia Brasileira).

Para a busca dos estudos primários, foram utilizados os seguintes descritores controlados (Descritores em Ciências da Saúde – DeCS) – Tecnologia da Informação, Telemedicina e Pandemia, combinados com operador booleano (AND).

Os critérios de inclusão utilizados para a busca das publicações foram: artigos científicos, trabalhos completos, idioma português, inglês e espanhol, artigos publicados entre os anos de 2017 a 2021. Já os critérios de exclusão foram: Trabalhos de monografias, teses e dissertações, artigos repetidos e pesquisas que não correspondem a temática.

Com a aplicação das estratégias de buscas, as bases de dados eletrônicas retornaram o total de 308 publicações, das quais 153 pertenciam a Scielo, 103 à Lilacs e 52 Bdenf. Em seguida, todas as publicações encontradas, a partir das estratégias utilizadas, foram avaliadas segundo os critérios de inclusão que foram idiomas português, inglês e espanhol.

Na base de dados BDENF foram encontrados 52 estudos com a estratégia de pesquisa utilizadas, com seguintes descritores: (Telemedicina) AND (Tecnologia da Informação) AND (Pandemia). Foram excluídos o total de 49 artigos pois 35 não se encaixavam ao tema, 14 estavam duplicados, restando 3 artigos para análise.

Dessa forma, identificou-se que na SCIELO 153 das publicações foram com os descritores: (Telemedicina) AND (Tecnologia da Informação) AND (Pandemia). A partir das 153 publicações após a leitura criteriosa, 82 artigos foram excluídos, 50 por não ter relação com o tema, 27 duplicados e 5 monografias, restando apenas 71 artigos para análise.

Na LILACS com os descritores (Telemedicina) AND (Tecnologia da Informação) AND (Pandemia), foram encontradas 103 publicações. A partir das 103 publicações, 80 foram

excluídos pois 48 não tinham relação com o tema, 25 por serem duplicados e 7 por estarem incompletos, restando apenas 23 artigos para análise.

Logo após uma leitura criteriosa dos estudos, selecionaram-se um total de 11 artigos, onde três (3) pertenciam a SCIELO, cinco (5) faziam parte da LILACS e três (3) da BDEFN, nos quais foram inclusos na amostra dessa revisão. Para a realização da fase da análise desse estudo, os artigos foram submetidos a análise de conteúdo que corresponde a compreensão de um conjunto de técnicas que apresenta respostas para as questões formuladas (MINAYO, 2014).

### 3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Dos estudos selecionados para análise, foram localizados um (01) artigos no ano de 2018, um (01) no ano de 2019, cinco (05) em 2020 e por fim quatro (04) em 2021, sendo que nos anos de 2017 não se encontrou na busca de dados artigos que contemplasse o objetivo. Nesta perspectiva de analisar os artigos selecionados foi utilizado como instrumento de coleta de dados uma matriz de síntese, contendo: ano de publicação, título do artigo, autores, base de dados e tipo de estudo/abordagem. Conforme mostrado quadro 01.

**Quadro 01** - Distribuição de acordo com ano, o título do artigo, autores, base de dados e tipos de estudo/abordagem. Teresina, Piauí, 2021.

Nº	ANO	TÍTULO DO ARTIGO	AUTORES	BASE DE DADOS	TIPOS DE ESTUDO/ABORDAGEM
A1	2019	O telessaúde como estratégia de educação permanente em saúde dos trabalhadores do SUS.	COUTINHO, M. L.	LILACS	RELATO DE EXPERIÊNCIA
A2	2021	Estrutura e processo de trabalho para implantação da teleconsulta médica no Sistema Único de Saúde do Brasil, um estudo transversal com dados de 2017-2018.	CATAPAN, S. C.; WILLEMANN, M. C. A.; CALVO, M. C. M.	SCIELO	ESTUDO TRANSVERSAL

A3	2021	Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil e no mundo	CELUPPI, I. C.	SCIELO	ENSAIO CLÍNICO
A4	2018	Teleconsultoria na atenção primária no norte de Minas Gerais: cenário e fatores associados à sua não utilização por médicos.	DAMASCENO, R. F.; CALDEIRA, A.P.	LILACS	ESTUDO TRANSVERSAL
A5	2021	Vivências do estágio no programa telessaúde bahia: ênfase na qualificação das práticas dos profissionais da atenção básica.	NASCIMENTO, R. S. <i>et al.</i>	LILACS	RELATO DE VIVÊNCIA
A6	2020	Telessaúde durante a pandemia da covid-19 no brasil e a enfermagem.	PASSALACIA, J. D. R	LILACS	ESTUDO DE REVISÃO
A7	2020	Telessaúde e Covid-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu.	PEREIRA, M. C. <i>et al.</i>	LILACS	RELATO DE EXPERIÊNCIA
A8	2020	Contribuição do telessaúde para o enfrentamento da COVID-19.	POLOSKI, G. R. <i>et al.</i>	SCIELO	ESTUDO REFLEXIVO

A8	2020	Adaptação para o atendimento profissional de saúde em tempos de COVID-19: contribuições da telessaúde para o “novo normal”.	SACHETT, J. A. G.	BDENF	ESTUDO DE REVISÃO
A10	2020	Atuação da enfermagem em trabalho remoto no contexto da pandemia COVID-19.	SCARCELLA, M. F. S.; LAGO, P. N.	BDENF	RELATO DE EXPERIÊNCIA
A11	2021	Telessaúde em um centro de referência em Diabetes Mellitus: uma análise transversal.	SCHRODER, A. C. <i>et al.</i>	BDENF	ESTUDO DESCRITIVO, TRANSVERSAL COM ABORDAGEM QUANTITATIVA

**Fonte:** Autoria Própria

As principais informações encontradas na leitura dos artigos foram dispostas em quadros, deixando claras as informações pertinentes aos artigos. Após análise dos textos, foi realizado a discussão, baseando se nos objetivos e argumentação dos principais resultados propostos da pesquisa.

A pandemia ocasionada pelo SARS-CoV-2 representou um grande desafio em todo o mundo, o progresso rápido da doença exigia medidas restritivas necessárias para controlar seu avanço e evitar o colapso nos serviços de saúde. A telessaúde foi uma das estratégias encontradas para enfrentar a pandemia como apoio aos serviços de saúde público e privados, de forma assistencial e preventivo, além de favorecer outros setores de trabalho e educação continuada (PASSALACIA, 2020).

De acordo com Sachett (2020), a telessaúde possui capacidade para diminuir os índices de mortalidade e morbidade em tempos de pandemia, e garantir a continuidade do acesso aos serviços de saúde. A capacidade de um atendimento que permite a permanência de uma medida de segurança muito importante como o distanciamento social, favorece para a redução da

transmissão do vírus entre a população e assegura que os profissionais de saúde realizem seu trabalho de maneira segura.

Os efeitos positivos da telessaúde, tornou-se uma alternativa para o governo, tendo em vista as melhorias ofertadas pelos serviços de saúde, incluindo a população mais vulnerável. Essa importante ferramenta de tecnologia vem sendo cada vez mais aprimorada, como exemplo do telediagnóstico que permite o profissional de saúde realize e envie dados de exames, para que os mesmos possam ser laudado através de um profissional médico, favorecendo para diminuição de custos e evitando transporte desnecessários de pacientes (NASCIMENTO *et al.*, 2021).

O desenvolvimento dessa ferramenta poderá aprimorar ainda mais os atendimentos nos serviços de saúde ofertados. Apesar das barreiras, percebe-se que os benefícios excedem as dificuldades na implementação dessa tecnologia, a troca de informação permite uma pratica segura e eficaz, proporcionando assim um atendimento integral e um amplo acesso aos serviços de saúde, beneficiando a gestão através da redução de custos e a população pelo alcance ao atendimento à saúde (NASCIMENTO *et al.*, 2021).

Entre as diversas modalidades de telessaúde, encontra-se a hot-line um modelo de linha telefônica que permite a troca de informações entre pacientes e profissionais, com o intuito de monitorar as condições de saúde. Entre os principais benéficos dessa modalidade pode destacar-se: a vantagem pelo fácil acesso, o alcance independente da distância, redução de pessoas nos ambientes de saúde/internação e a aproximação a assistência ao paciente, permitindo que as instruções fornecidas sejam direcionadas as suas condições clinicas no momento da ligação (SCHRODER *et al.*, 2021).

O trabalho remoto tornou-se uma opção eficaz para os profissionais de saúde, já que permitiu a continuação de serviços administrativos que poderiam resultar em atrasos durante a pandemia e fortaleceu a educação permanente. A segurança dos profissionais foi uma questões bastante avaliada durante o período de pandemia, tendo em vista que os mesmo tem um alto risco de contaminação devido a exposição continua em seu ambiente de trabalho que na sua grande maioria estão sobre condições insatisfatória, a telessaúde tornou-se uma medida adotada pelo serviços de saúde como um mecanismo de proteção e promoção a saúde na pandemia (SCARCELLA; LAGO, 2020).

De acordo com Schroder (2021), a telessaúde pode tornar melhorar a qualidade de vida das pessoas que fazem o uso dessa ferramenta, principalmente pela capacidade de fornecer educação em saúde para os pacientes. O uso dessa alternativa torna-se cada vez mais importante para a assistência, pois diferente do modelo tradicional/presencial algumas barreiras como

tempo, distância e gastos financeiros são mais facilmente de serem executadas de maneira remota.

Percebe-se a grande relevância dessa ferramenta, especialmente em períodos de pandemia, entretanto a comunicação estabelecida através da sua utilização requer uma interação eficaz, satisfatória e não limitante de sinais não verbais. Estudos demonstraram que a comunicação não verbal é um dos principais obstáculos enfrentados, sobretudo pela dificuldade de compreender os sinais não verbais, necessitando assim de abordagens que facilitem essa interação por meio das novas tecnologias (PASSALACIA, 2020).

O interesse do paciente influencia para efetividade do uso dessa ferramenta, embora a utilização dessas novas tecnologias já sejam um obstáculo para adultos e idosos, percebe-se que muitos ainda tem preconceito, seja pela falta de confiança, constrangimento ou por se sentirem desconfortáveis para se comunicarem de maneira virtual. Por outro lado, esse mesmo instrumento colabora para redução do sofrimento ocasionado pelo isolamento social, permitindo a continuidade do aconselhamento e orientações sobre suas condições de saúde (SACHETT, 2020).

As barreiras na utilização da telessaúde ainda são presentes, a dificuldade em aceitar esse modelo de atendimento pode estar diretamente relacionada com a limitação da execução do exame físico realizado em consultas clínicas, sendo então compreendido como uma vulnerabilidade para o diagnóstico e indicação de tratamento correto. A telessaúde para muitas instituições ainda são consideradas como uma ferramenta adicional, estimular sua introdução na formação dos profissionais e na prática dos serviços de saúde é essencial para garantir a sua utilização de maneira eficaz (POLOSKI *et al.*, 2020).

Evidentemente nem todos os procedimentos podem ser realizados virtualmente, alguns necessitam do contado direto com o paciente, por esse e outros motivos são necessários que adaptações sejam feitas para proporcionar uma assistência de qualidade, como exemplo, o atendimento híbrido que compõe momentos virtuais e reais de acordo com a necessidade do paciente (SACHETT, 2020).

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que a telessaúde possui capacidade para facilitar o combate em pandemias, considerado uma alternativa eficaz, que auxilia na redução de custo, de tempo e na segurança de profissionais e pacientes, essa tecnologia proporciona soluções inovadoras nos serviços de saúde. Apesar de apresentar algumas limitações que dificulte sua utilização é de grande

importância incentivar os gestores de saúde sobre a inclusão desse instrumento como uma estratégia assistencial a saúde.

Ressalta-se que, o estudo apresentou limitações acerca dos obstáculos na utilização da telessaúde, isso pode decorrer do fato de ser um modelo de tecnologia considerado novo até então desconhecida por alguns serviços de saúde e várias pesquisas ainda estão em fase de construção. Portanto, se sugere, mais estudos afins acerca da temática abordada.

As informações levantadas poderão contribuir para a área da saúde subsidiando novos estudos e discussões, visando buscar resultados satisfatórios para uma melhor qualidade no atendimento aos serviços de saúde.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Gabinete do Ministro. Portaria nº 467, de 20 de março de 2020 (BR) [Internet]. Dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de Telemedicina, decorrente da epidemia de COVID-19. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 23 mar. 2020.

BRASIL. Organização Mundial de Saúde. Teleconsulta durante uma pandemia. *Organización Panamericana de la Salud*; May 28, 2020. 3 p.

CATAPAN, S. C.; WILLEMANN, M. C. A.; CALVO, M. C. M. Estrutura e processo de trabalho para implantação da teleconsulta médica no Sistema Único de Saúde do Brasil, um estudo transversal com dados de 2017-2018. **Epidemiol. Serv. Saude**, Brasília, 30(1):e2020305, 2021.

CELUPPI, I. C. et al. Uma análise sobre o desenvolvimento de tecnologias digitais em saúde para o enfrentamento da COVID-19 no Brasil e no mundo. **Cad. Saúde Pública** 2021; 37(3):e00243220.

COUTINHO, M. L. et al. O telessaúde como estratégia de educação permanente em saúde dos trabalhadores do SUS. **Rev. Baiana de Saúde Pública**. v. 43, n. 1, p. 301-309 jan./mar. 2019.

DAMASCENO, R. F.; CALDEIRA, A.P. Teleconsultoria na atenção primária no norte de Minas Gerais: cenário e fatores associados à sua não utilização por médicos. **Reciis – Rev Eletron Comun Inf Inov Saúde**. 2018 out.- dez.;12(4).

MINAYO, M. C. S.; DESLANDES, S. F.; GOMES, R. Pesquisa social: teoria, método e criatividade. **Vozes**, n. 2, 2014.

NASCIMENTO, R. S. et al. Vivências do estágio no programa telessaúde bahia: ênfase na qualificação das práticas dos profissionais da atenção básica. **Revista Odontológica de Araçatuba**, v.42, n.1, p. 14-18, Jan./Abr., 2021.

PASSALACIA, J. D. R. Telessaúde durante a pandemia da covid-19 no brasil e a enfermagem. **Revista de Enfermagem do Centro-Oeste Mineiro**, 2020; 10/4182.

PEREIRA, M. C. et al. Telessaúde e Covid-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu. **R. Saúde Públ. Paraná**. 2020 Dez.;3(Supl 1):198-211.

POLOSKI, G. R. et al. Contribuição do telessaúde para o enfrentamento da COVID-19. **Esc. Anna Nery Rev. Enferm**; 24(spe): 2020, e20200287, 20200000.

SACHETT, J. A. G. Adaptação para o atendimento profissional de saúde em tempos de COVID-19: contribuições da telessaúde para o “novo normal”. **Journal Health NPEPS**. 2020 jul-dez; 5(2):11-15.

SCARCELLA, M. F. S.; LAGO, P. N. Atuação da enfermagem em trabalho remoto no contexto da pandemia COVID-19. **Revista Nursing**, 2020; 23(267): 4514-4517.

SCHRODER, A. C. et al. Telessaúde em um centro de referência em Diabetes Mellitus: uma análise transversal. **Esc Anna Nery** 2021;25(1):e20200046.

SOUZA, M. T., SILVA, M. D., CARVALHO, R. Revisão integrativa: o que é e como fazer. **Einstein**. 2010; 8(1 Pt 1):102-6.