

## TELEATENDIMENTO EM PLATAFORMA DIGITAL COMO FERRAMENTA EDUCACIONAL: PERCEPÇÕES DE ACADÊMICOS DA ÁREA DA SAÚDE

Beatriz Medeiros Gurgel<sup>1</sup>

Cibelle Marques Lima<sup>2</sup>

Iago Amado Peres Gualda<sup>3</sup>

Luiz Felipe Moraes Schwerz Bonadiman Blanco<sup>4</sup>

Andressa Martins Dias Ferreira<sup>5</sup>

Quirino Alves de Lima Neto<sup>6</sup>

### RESUMO

Devido a pandemia do Coronavírus, países estão adotando medidas preventivas quanto a sua disseminação, sendo uma destas medidas o distanciamento social para evitar exposição desnecessária a ambientes que podem ter o vírus circulante. Neste sentido, uma das alternativas que está sendo desenvolvida é a telemedicina. O estado do Paraná desenvolveu uma plataforma digital para teleconsulta e telemonitoramento, sendo os atendimentos realizados por bolsistas e profissionais. Considerando que o atendimento remoto é uma tecnologia a pouco inserida no contexto do cuidado e da educação, este presente relato tem por objetivo apresentar a plataforma digital como ferramenta educacional para os bolsistas e para a população atendida, sob a ótica dos acadêmicos participantes. De acordo com as experiências vivenciadas, a plataforma contribui para a educação em saúde da população ao se realizar orientações de medidas preventivas, bem como contribui para a formação acadêmica dos participantes, ao estimular o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para realizar atendimento adequado. Assim, conclui-se que a telemedicina contribui para a promoção de saúde entre a população e para a formação de profissionais de saúde mais críticos-reflexivos.

**PALAVRAS-CHAVE:** Telemedicina. Telemonitoramento. Educação em saúde. Enfermagem. Medicina.

### ABSTRACT

Due to the Coronavirus pandemic, countries are adopting preventive measures regarding its spread, one of these measures being social distance to avoid unnecessary exposure to environments that may have the virus circulating. In this sense, one of the alternatives that is being developed is telemedicine. The state of Paraná has developed a digital platform for teleconsultation and telemonitoring, with assistance provided by scholars and professionals. Considering that

1 Acadêmica do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

2 Acadêmica do Curso de Graduação em Enfermagem. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

3 Acadêmico do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

4 Acadêmico do Curso de Graduação em Medicina. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

5 Enfermeira. Mestre em Enfermagem. Docente do Departamento de Enfermagem. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

6 Farmacêutico. Doutor em Biologia Celular. Docente do Departamento de Ciências Básicas da Saúde. Universidade Estadual de Maringá, Maringá, PR - Brasil

remote care is a technology that has been inserted into the context of care and education, this report aims to present the digital platform as an educational tool for scholarship holders and for the population served, from the perspective of participating academics. According to the experiences, the platform contributes to the health education of the population by providing guidance on preventive measures, as well as contributing to the academic training of participants, by stimulating the development of knowledge, skills and attitudes to provide adequate care. Thus, it is concluded that the telemedicine contributes to health promotion among the population and to the formation of more critical-reflective health professionals.

**KEYWORDS:** Telemedicine. Telemonitoring. Health Education. Nursing. Medicine.

## INTRODUÇÃO

De acordo o Ministério da Saúde, até o dia 29 de junho, no Brasil já foram detectados 1.368.195 casos confirmados e 58.314 óbitos (BRASIL, 2020). Frente a alta incidência de casos, novas estratégias estão sendo traçadas de modo a controlar a disseminação pelo Covid-19, sendo uma destas, as regulamentações sobre a Telemedicina com o objetivo de diminuir a contaminação causada pelo trânsito de casos suspeitos (NAÇÕES UNIDAS).

Em 2020, para enfrentamento da pandemia, o Conselho Federal de Medicina (CFM) passa a reconhecer a possibilidade e a eticidade da utilização da telemedicina para orientação e monitoramento pacientes, e troca de informações entre profissionais para auxílio diagnóstico ou terapêutico de forma remota (CRF, 2020). Tal medida, contribuiu para o atendimento remoto e menor exposição de pacientes a ambientes externos.

A Plataforma Digital lançadas pelo governo do Estado do Paraná, no primeiro momento, era utilizada para avaliar e acompanhar a gravidade dos sintomas respiratórios relatados por usuários, realizar orientações sobre medidas de prevenção ao Covid-19 e oferecer a teleconsulta médica aos casos suspeitos de Covid-19 (PARANÁ, 2020a). Atualmente, as funções também contemplam o acolhimento com a telepsicologia, a teleconsulta para outras situações clínicas e ferramenta de notificação de casos suspeitos para Secretaria Estadual de Saúde do Paraná (PARANÁ, 2020b).

Para a oferta de atendimento, a iniciativa de Telemedicina do governo do Paraná conta com bolsistas de Instituições de Ensino Superior do último ano de graduação de cursos da área de Saúde (PARANÁ, 2020a). Considerando a recente a introdução de novas modalidades telemedicina no contexto brasileiro, torna-se relevante conhecer as atividades vivenciadas pelos acadêmicos que utilizam a ferramenta tecnológica e os seus resultados. Desta forma, este relato de experiência tem por objetivo apresentar a plataforma digital como ferramenta educacional para os bolsistas e para a população atendida, sob a ótica dos acadêmicos participantes.

A partir das experiências vivenciadas pelos bolsistas, em relação à população, é possível descrever que durante cada consulta, independentemente da necessidade de encaminhamentos a outras profissionais, os bolsistas realizam esclarecimento de dúvidas. Grande parte atendimentos tem como conduta prioritária a realização de orientações gerais para o paciente no que diz respeito às medidas mais eficazes para isolamento, prevenção e controle dos sintomas em quadros gripais iniciais com suspeita de Covid-19. Neste sentido, mesmo que de maneira indireta, o teleatendimento promove a educação em saúde da população. Assim, os avanços tecnológicos na comunicação eletrônica têm sido o acelerador para transmissão e armazenamento de grandes volumes de dados (SILVA et al, 2020).

Em específico sobre o teleatendimento como ferramenta educacional de alunos e profissionais da saúde, primeiramente é importante destacar que a telemedicina tende a se tornar parte integrante do currículo de ensino para a maioria dos profissionais de saúde nos próximos (DANTAS, 2017). Embora esta previsão, os membros do projeto identificam que, a crise de saúde causada pela Covid-19 se tornou um catalisador de mudanças extremamente importantes sobre a forma como a telemedicina será inserida no contexto brasileiro.

Como parte da experiência de bolsistas, para atuarem no teleatendimento os mes-

mos tiveram a oportunidade de aprimorar seus conhecimentos sobre a Covid-19 por meio de cursos e treinamentos online, artigos atualizados, leitura e aplicação de protocolos do Ministério da Saúde bem como de diversas instituições renomadas. Assim, sendo importante desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes para promover atendimento adequado via plataforma digital. Além disso, a dinâmica de interação entre diferentes áreas da saúde durante o teleatendimento proporciona grande aprendizado sobre a importância do trabalho em equipe, fundamental para desenvolvimento e aprimoramento do conceito de multidisciplinaridade.

Dessa maneira, todas as ferramentas contidas na plataforma de teleatendimento, incluindo a telepsicologia, tem contribuído de forma positiva para a formação dos participantes, promovendo a familiaridade com inovações tecnológicas na saúde, como também, o desenvolvimento pessoal no quesito da prática da empatia para com os pacientes, que mesmo à distância, podem sentir-se acolhidos, principalmente em meio a pandemia atual. Assim, as vicissitudes na saúde pública do Paraná advindas do impasse que a Covid-19 tem apresentado aos participantes do projeto, é de impacto auspicioso, considerando que a telemedicina pode resultar em melhores experiências no cuidado ao paciente e a construção de profissionais de saúde com práticas críticas reflexivas no seu local de atuação (NUNES et al, 2016).

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. **Painel Coronavírus**. Disponível em: <<https://covid.saude.gov.br/>>. Acesso em: 29 de Jun, 2020.

NAÇÕES UNIDAS - BRASIL. **OMS divulga primeira diretriz sobre intervenções de saúde digital**. Disponível em: <https://nacoesunidas.org/omsdivulga-primeira-diretriz-sobre-intervencoes-de-saude-digital/>. Acesso em: 20 de Jun, 2020.

CRF, CONSELHO FEDERAL DE MEDICINA. **Ofício CFM nº 1756/2020 – COJUR**. Disponível em: [http://portal.cfm.org.br/images/PDF/2020\\_oficio\\_telemedicina.pdf](http://portal.cfm.org.br/images/PDF/2020_oficio_telemedicina.pdf). Acesso em: 22 de Jun, 2020.

PARANÁ. Agência de Notícias do Paraná. **Governo do Paraná implanta telemedicina para atendimentos da Covid-19**. Disponível em: <<http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106566&tit=Governo-do-Parana-implanta-telemedicina-para-atendimentos-da-Covid-19>>. Acesso em: 20 de Jun, 2020.

PARANÁ. Agência de Notícias do Paraná. **Telemedicina passa a ofertar também atendimento psicológico**. Disponível em: <<http://www.aen.pr.gov.br/modules/noticias/article.php?storyid=106842&tit=Telemedicina-passa-aofertar-tambem-atendimento-psicologico>>. Acesso em: 22 de Jun, 2020

SILVA T.P.S.; SOUSA, F.O.S.; LEITE, G.A.; PEREIRA, M.E.M.; GOMES, M.C.T.; RODRIGUES, M. **Tele-educação em saúde da comunicação humana para o enfrentamento da tríplice epidemia em Pernambuco**, Brasil: um relato de experiência. Rev. CEFAC. 2020, v.22, n.3, e9519.

Renato Matias Dantas; Isabella Talita Landim da Silva Santos; Josephy Cruz Araújo. **A telessaúde como instrumento de educação em saúde**: uma revisão da literatura. Saúde.com. 2017, v. 12, n. 4, p. 688-692.

NUNES, A.A.; BAVA, M.C.G.C.; CARDOSO, C.L.; MELLO, L.M.; TRAWITZKI, L.V.V.; WATANABE, M.G.C., et al. **Telemedicina na Estratégia de Saúde da Família**: avaliando sua aplicabilidade no contexto do PET Saúde. Cad. Saúde Colet. 2016, v. 24, n.1, p.99-104.