RIASE
REVISTA IBERO-AMERICANA DE SAÚDE E ENVELHECIMENTO
REVISTA IBERO-AMERICANA DE SALUD Y ENVEJECIMIENTO

IMPACTO DA TELECONSULTA NA QUALIDADE DOS CUIDADOS DE ENFERMAGEM: UMA REVISÃO INTEGRATIVA DA LITERATURA

THE IMPACT OF TELECONSULTATION ON THE QUALITY OF NURSING CARE: AN INTEGRATIVE LITERATURE REVIEW

EL IMPACTO DE LA TELECONSULTA EN LA CALIDAD DE LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA: UNA REVISIÓN INTEGRATIVA DE LA LITERATURA

Ana Isabel Galhanas[1], Ana Frias[1,2].

[1]Departamento de Enfermagem, Universidade de Évora, Évora, Portugal.
[2]Comprehensive Health Research Center (CHRC), Évora, Portugal.

Recebido/Received: 06-05-2024 Aceite/Accepted: 24-05-2024 Publicado/Published: 29-05-2024

DOI: http://dx.doi.org/10.60468/r.riase.2024.10(01).671.140-155

©Os autores retêm o copyright sobre seus artigos, concedendo à RIASE 2024 o direito de primeira publicação sob a licença CC BY-NC, e autorizando reuso por terceiros conforme os termos dessa licença.

©Authors retain the copyright of their articles, granting RIASE 2024 the right of first publication under the CC BY-NC license, and authorizing reuse by third parties in accordance with the terms of this license.

VOL. 10 N.º 1 ABRIL 2024

RESUMO

Introdução: A profissão de enfermagem tem como missão o cuidado à pessoa. Através do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação houve a necessidade de reorganizar o sistema e de dar assistência de uma forma não presencial através do contacto telefónico, constatando-se uma excelente estratégia de acessibilidade, tornando facilitador o acesso a uma assistência de enfermagem. O processo de trabalho com base na assistência telefónica realizado pelo enfermeiro requer o estabelecimento de uma relação interpessoal e de confiança, de forma a valorizar a atuação dos cuidados de enfermagem.

Objetivo: Compreender o impacto da teleconsulta na qualidade dos cuidados de enfermagem.

Métodos: Realizado uma revisão integrativa da literatura. Utilizou-se a mnemónica PICO para compilar a pergunta de investigação. Análise de dados descritiva com pesquisa de artigos científicos, através da plataforma eletrónica EBSCOhost, Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) e Google académico, publicados entre 2018 e 2023. Os artigos selecionados foram aqueles que davam destaque a estudos sobre os cuidados de enfermagem no puerpério, cujo os critérios de inclusão foram artigos gratuitos em Português e Inglês, como critérios de exclusão: todas as fases da vida da mulher, sem ser o climatério. Foram selecionados 7 artigos que revelam a importância da teleconsulta nas competências de enfermagem e seguiram-se as recomendações do método *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* – PRISMA.

Resultados: A maioria dos artigos selecionados sugerem existir evidência científica de ganhos em saúde quando utilizado as novas tecnologias de informação e comunicação. Com este estudo, observou-se que a implementação desta estratégia vai contribuir para a construção de um novo cuidado em enfermagem construído com base na qualidade da assistência para conseguir dar resposta às necessidades da mulher no puerpério.

Conclusão: Com base na evidência científica obtida, constatou-se a importância que os cuidados de enfermagem assumem no puerpério, nomeadamente através da facilidade de acesso conseguido por meio das novas tecnologias, tornando-se fundamental a enfermagem adequar as suas competências a este novo paradigma. A teleconsulta apresenta-se como algo benéfico para os utilizadores uma vez que amplifica o acesso aos cuidados de saúde, promovendo um atendimento personalizado, eficiente e com qualidade, tendo alcançado um impacto bastante positivo no âmbito da qualidade dos cuidados de enfermagem.

Palavra-chave: Cuidados; Enfermagem; Tecnologias de Informação e Comunicação.

ABSTRACT

Introduction: The nursing profession's mission is to care for people. With the development of Information and Communication Technologies, there was a need to reorganize the system and provide assistance remotely through telephone contact, proving to be an excellent accessibility strategy, facilitating access to nursing care. The telephonic nursing work process requires the establishment of an interpersonal relationship and trust in order to value nursing care.

Objective: Recognizing the impact of teleconsultation on the quality of nursing care.

Methods: An integrative literature review was conducted. The PICO mnemonic was used to formulate the research question. Descriptive data analysis with scientific articles research was conducted through the EBSCOhost electronic platform, Virtual Health Library (VHL), and Google Scholar, published between 2018 and 2023. The selected articles highlighted studies on nursing care in the postpartum period, with inclusion criteria being free articles in Portuguese and English, and exclusion criteria being all phases of a woman's life except menopause. Seven articles were selected, which highlighted the importance of teleconsultation in nursing competencies, and followed the recommendations of the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses – PRISMA method.

Results: Most selected articles suggest scientific evidence of health gains when using new information and communication technologies. With this study, it was observed that the implementation of this strategy will contribute to the construction of a new nursing care based on the quality of care to meet the needs of women in the postpartum period.

Conclusion: Based on the scientific evidence obtained, the importance of nursing care in the postpartum period was observed, particularly through the ease of access achieved through new technologies, making it essential for nursing to adapt its competencies to this new paradigm. Teleconsultation is beneficial for users as it amplifies access to healthcare, promoting personalized, efficient, and quality care, having a significantly positive impact on the quality of nursing care.

Keywords: Care; Information and Communication Technologies; Nursing.

RESUMEN

Introducción: La profesión de enfermería tiene como misión el cuidado de las personas. Con el desarrollo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, surgió la necesidad de reorganizar el sistema y proporcionar asistencia de forma remota a través del contacto telefónico, demostrando ser una excelente estrategia de accesibilidad que facilita el acceso a la atención de enfermería. El proceso de trabajo telefónico en enfermería requiere el establecimiento de una relación interpersonal y de confianza para valorar la atención de enfermería.
Objetivo: Comprender el impacto de la teleconsulta en la calidad de la atención de enfermería.
Métodos: Se realizó una revisión integrativa de la literatura. Se utilizó la mnemotecnia PICO para formular la pregunta de investigación. Se realizó un análisis descriptivo de datos con investigación de artículos científicos a través de la plataforma electrónica EBSCOhost, la Biblioteca Virtual en Salud (BVS) y Google Scholar, publicados entre 2018 y 2023. Los artículos seleccionados destacaron estudios sobre cuidados de enfermería en el puerperio, con criterios de inclusión que incluyeron artículos gratuitos en portugués e inglés, y criterios de exclusión que abarcaban todas las fases de la vida de la mujer excepto la menopausia. Se seleccionaron siete artículos que destacaban la importancia de la teleconsulta en las competencias de enfermería y se siguieron las recomendaciones del método Prefered Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses – PRISMA.
Resultados: La mayoría de los artículos seleccionados sugieren evidencia científica de beneficios para la salud cuando se utilizan nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Con este estudio, se observó que la implementación de esta estrategia contribuirá a la construcción de una nueva atención de enfermería basada en la calidad de la atención para satisfacer las necesidades de las mujeres en el puerperio.
Conclusión: Basado en la evidencia científica obtenida, se observó la importancia de la atención de enfermería en el puerperio, especialmente a través de la facilidad de acceso lograda mediante nuevas tecnologías, siendo esencial que la enfermería adapte sus competencias a este nuevo paradigma. La teleconsulta es beneficiosa para los usuarios ya que amplía el acceso a la atención médica, promoviendo una atención personalizada, eficiente y de calidad, teniendo un impacto significativamente positivo en la calidad de la atención de enfermería.
Descriptores: Cuidado; Enfermería; Tecnologías de la Información y la Comunicación.

INTRODUÇÃO

A profissão de enfermagem tem como missão o cuidado à pessoa no seu processo de vida[1]. Na aplicação da prática profissional o processo de Enfermagem está estruturado em cinco etapas: levantamento dos dados, diagnóstico de enfermagem, planeamento de enfermagem, implementação das ações e avaliação de enfermagem, destacando-se a consulta de enfermagem como ferramenta essencial para a prestação de cuidados de saúde[2].

O desenvolvimento tecnológico das últimas décadas contribuiu para uma assistência qualificada, especialmente com a implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação[3]. Durante a pandemia de COVID-19, tornou-se necessário reorganizar o sistema de saúde para fornecer assistência remota, evitando o contacto físico[4,5]. Na perspetiva de melhoria da assistência em saúde, o telecontacto configurou-se como uma excelente estratégia, nomeadamente em regiões remotas, tornando fácil o acesso a uma assistência de enfermagem através de práticas de prevenção e promoção da saúde[3].

As ferramentas digitais proporcionam uma interação digital entre os profissionais de saúde que potencia uma avaliação à distância, conseguindo definir estratégias e formulação de hipóteses com o objetivo de compreender o seu contexto de saúde, definindo-se à distância um plano de cuidados[4]. O processo de trabalho com base na assistência telefónica realizado pelo enfermeiro requer o estabelecimento de uma relação interpessoal e de confiança, de forma a valorizar a atuação dos cuidados de enfermagem[6].

O enfermeiro representa um recurso essencial neste processo, sendo responsável pelo acompanhamento e desenvolvimento de estratégias de educação para a saúde, podendo ser implementadas através de medidas como a consulta de puerpério onde aborda todas as questões relacionada com esta fase, de modo que a puérpera consiga esclarecer dúvidas e lidar com as adversidades no ambiente domiciliar[3].

A utilização das tecnologias de informação e comunicação torna-se num fenómeno projetor de cuidados para a qualificação da assistência em enfermagem, proporcionando a construção de vínculos, facilitando o acesso à saúde, permitindo a redução da distância entre o profissional e a paciente, sendo considerado uma estratégia norteadora para a assistência de enfermagem com o objetivo de proporcionar um acompanhamento centrado na pessoa, melhorando o seu conhecimento[4].

Objetivo

As questões sobre a importância da qualidade na assistência de enfermagem assumem cada vez mais destaque na sociedade atual. A consulta de enfermagem via telefónica é um recurso útil que advém das novas tecnologias de informação e comunicação que permite uma assistência de enfermagem de uma forma não presencial. Assim, o objetivo desta investigação é compreender o impacto da teleconsulta na qualidade dos cuidados de enfermagem.

METODOLOGIA

Aspetos Éticos

Não foi realizado nenhum pedido a à Comissão de Ética uma vez que se trata de um estudo secundário. No levantamento da problemática foi respeitado os princípios da transparência, precisão e objetividade de maneira a que os resultados se evidenciem como uma mais-valia para o desenvolvimento na área da saúde, estes princípios foram realizados de forma objetiva e detalhada, garantindo a credibilidade da revisão integrativa. A transparência foi assegurada através do acesso público aos dados, a precisão foi assegurada pela extração e análise criteriosa dos dados, e a objetividade foi garantida através da declaração que nega qualquer conflito de interesse e revisões cegas sobre a atuação do enfermeiro durante o pós-parto.

A análise de dados foi elaborada com respeito pelos resultados obtidos nessas investigações e por todos os investigadores. A bibliografia foi aplicada conforme as normas das boas práticas académicas e científicas. Foi utilizado um formulário de extração de dados com base nas diretrizes PRISMA, com objetivo de garantir a consistência na recolha de informações. A extração de dados foi efetuada por dois revisores independentes, tendo sido as divergências ultrapassadas através da discussão e diálogo sob os vários pontos de vista. Os artigos extraídos foram armazenados num sistema eletrónico de gestão de referências acessível apenas aos autores da pesquisa.

Tipo de Estudo

A metodologia escolhida para a elaboração deste trabalho foi a revisão integrativa da literatura sobre a temática do impacto da teleconsulta na qualidade dos cuidados de enfermagem. Esta metodologia permite a elaboração da síntese de resultados e um entendimento mais profundo da temática. Foram utilizadas várias etapas preconizadas para este trabalho. Primeira etapa: identificação do tema e seleção da hipótese ou questão de pesquisa para a elaboração da revisão integrativa; segunda etapa: estabelecimento de critérios para inclusão e exclusão de estudos/amostragem ou pesquisa de literatura; terceira etapa: definição das

informações a serem extraídas dos estudos selecionados/categorização dos estudos; quarta etapa: a avaliação dos estudos incluídos na revisão integrativa; quinta etapa: interpretação dos resultados; sexta etapa: apresentação da revisão[7].

Foram definidos vários critérios de inclusão, como: (I) estudos quantitativos e qualitativos que revelam a eficácia das TIC's no puerpério; (II) população: puérperas; (III) intervenções: que visam aumentar a qualidade da assistência de enfermagem; (IV) estudos publicados nos últimos 5 anos (2019-2024) para assegurar a relevância e atualidade dos dados; (V) idioma: Estudos publicados em inglês, espanhol e português; (VI) acesso ao texto completo em revistas científicas de acesso aberto. Como critérios de exclusão: (I) resumos de conferências, dissertações e teses não publicadas; (II) população não elegível: mulheres em outras fases da vida que não o puerpério; (III) intervenções não relevantes: artigos que não têm como objetivo principal a melhoria da qualidade da assistência no puerpério; (IV) período de Publicação: Estudos publicados antes de 2019; (V) idioma: estudos publicados em idiomas diferentes de inglês, espanhol e português; (VI) acesso limitado: estudos para os quais o texto completo não está disponível.

Sobre o processo de categorização e avaliação dos estudos selecionados, o primeiro passo foi realizar uma pesquisa abrangente na literatura em relação à temática proposta em base de dados científicas. Após a fase de pesquisa os estudos são escolhidos com base nos critérios de inclusão e exclusão definidos. Após a obtenção dos estudos com interesse para a temática, foram classificados mediante as suas características como o tipo metodológico, intervenção, população e principais resultados, sendo cada estudo avaliado quanto à sua qualidade metodológica. Após a avaliação, passou-se à fase da sintetização, sendo contruída uma tabela resumo com resultados obtidos. Numa fase final, os resultados da revisão são interpretados de acordo com o objetivo apresentado dando resposta à questão de investigação. Posteriormente foi elaborado as principais conclusões sobre a avaliação os resultados e apresentada as limitações do estudo.

Durante esta revisão integrativa da literatura foi seguido o guia metodológico PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*).

Procedimentos Metodológicos

De acordo com os procedimentos metodológicos, foi utilizado várias etapas para a construção desta revisão integrativa da literatura como a definição da pergunta de investigação, definição dos critérios de exclusão e inclusão, introdução de descritores nas bases de dados, reconhecimento dos estudos nas bases de dados, seleção dos artigos após leitura do título e resumo, avaliação cuidadosa dos artigos selecionados para a realização desta revisão e por fim, a análise dos dados obtidos.

De acordo com o objetivo enumerado que serviu como base norteadora para a Revisão Integrativa da Literatura, foi realizada uma pergunta de investigação utilizando a mnemónica PI[C]O, sendo (P) a população alvo, (I) o tipo de intervenção, (C) as comparações, (O) o resultado – *outcomes*. Tendo por base esta estrutura, foi elaborada a seguinte questão: De que forma é que a teleconsulta (Intervenção) influencia a qualidade dos cuidados de enfermagem (Resultados) das puérperas (População)? Com a pergunta PICO elaborada, seguiu-se uma colheita de dados sobre a temática em estudo.

Foi realizada a pesquisa de artigos científicos, através da plataforma em base de dados na área da saúde: EBSCOhost. Foram pesquisados artigos científicos publicados entre 2019 e 2024 utilizando as seguintes palavras-chave: Cuidados; Enfermagem; Tecnologias de Informação e Comunicação.

Após a aplicação dos critérios de exclusão e inclusão obtiveram-se 30 artigos, após remoção dos duplicados ficaram 20 artigos para análise. Depois da leitura do título e resumo, realizou-se à leitura do texto integral do artigo, resultaram 7 artigos, como apresentado no fluxograma PRISMA, na Figura 1↗. Selecionaram-se os artigos que continham a melhor abordagem do tema escolhido por forma a atingir o objetivo desta pesquisa onde foi considerado a relevância prática dos resultados dos estudos para que pudessem ser aplicados no contexto da prática clínica e que contribuíssem de forma positiva e aumentassem o conhecimento existente contendo critérios de qualidade. Os artigos selecionados faziam enfoque a estudos sobre a assistência de enfermagem mediante contacto telefónico com os utentes.

Para o processo de avaliação da qualidade dos artigos selecionados foram estabelecidos critérios, tendo sido determinado a relevância do estudo para a pergunta de investigação, o desenho do estudo, o rigor metodológico, a validade dos resultados e a clareza da exposição dos dados. Como ferramentas de avaliação foi utilizado a *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP) para estudos qualitativos.

RESULTADOS

Os resultados da revisão bibliográfica foram analisados com o objetivo de comparar e sintetizar os resultados dos estudos incluídos, baseando-se nas análises temáticas do conteúdo. Após análise dos sete artigos, apresenta-se no Quadro 1↗ os resultados de forma a melhorar a leitura e interpretação.

DISCUSSÃO

Após a análise dos artigos e a síntese dos seus resultados, é possível evidenciar que a construção do cuidado de enfermagem envolve um processo complexo. Este processo abrange ações e comportamentos de caráter técnico e científico, bem como atitudes pessoais, culturais, políticas e sociais, com o objetivo de estabelecer ações de promoção, recuperação e preservação da saúde. Tal abordagem demonstra a complexidade inerente ao ato de cuidar[4].

A missão principal da enfermagem é cuidar em todo o processo de vida da pessoa, o que só é possível através de uma avaliação contínua e centrada nas necessidades e opções de vida do utente. Assim, os enfermeiros são considerados protagonistas na prestação de cuidados[1]. O processo de enfermagem está organizado em cinco etapas: colheita de dados, diagnóstico de enfermagem, planeamento de enfermagem, implementação das ações e avaliação de enfermagem[1]. Com base nestes pressupostos, a consulta clássica de enfermagem é uma ferramenta indispensável para os cuidados de saúde e deve ser registada formalmente, incluindo os dados obtidos, os diagnósticos de enfermagem, as ações planeadas e os resultados alcançados[2].

Com o avançar do tempo, os desenvolvimentos tecnológicos contribuíram de forma significativa para uma assistência qualificada através da implementação das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). A facilidade de utilização e o desenvolvimento da internet e de outras tecnologias permitem uma aproximação social entre os utilizadores. Estudos demonstram que ferramentas como teleconsultas e plataformas de monitorização remota melhoram a acessibilidade e a qualidade dos cuidados de saúde[3].

Mais recentemente, e em grande parte devido à pandemia provocada pela COVID-19, surgiu a necessidade de reorganizar o sistema de saúde para fornecer assistência de forma remota, evitando assim o contacto físico[4,5]. Os teleatendimentos configuram-se como uma excelente estratégia, especialmente em regiões remotas onde o acesso a uma assistência presencial é difícil. A enfermagem destaca-se como uma das áreas profissionais mais beneficiadas pelo uso das TICs. Está bem estabelecido que as práticas de prevenção e promoção da saúde baseiam-se em intervenções de educação para a saúde e na relação com o paciente, que é o protagonista do seu processo saúde/doença. O enfermeiro atua como grande aliado nesta prática[3].

A teleconsulta pode ser considerada uma inovação tecnológica recente que contribui para mudanças no processo de trabalho. Embora não substitua a forma tradicional de prestação de cuidados, a teleconsulta acrescenta novas ações, promovendo um processo de capacita-

ção mais dinâmico, eficaz e inovador. Este método de trabalho consiste numa consulta não presencial que facilita interações entre um profissional de saúde e o paciente, com o propósito de aconselhar, realizar diagnósticos de enfermagem e aplicar os conhecimentos na prática por meio digital[2].

O conceito de teleconsulta está em desenvolvimento em vários países, com objetivos como a facilidade de acompanhamento, redução dos custos dos cuidados de saúde, e superação de fatores epidemiológicos e barreiras geofísicas. O telefone, sendo um dispositivo amplamente utilizado, aumenta o acesso aos cuidados de saúde. De acordo com a Classificação de Intervenções de Enfermagem (*Nursing Interventions Classification* – NIC), o acompanhamento por telefone é uma intervenção baseada na avaliação do paciente e na identificação de problemas potenciais resultantes de tratamentos, exames ou testes prévios[1]. Lidar com este tipo de consulta é um novo desafio tanto para os profissionais de saúde quanto para os utentes[6].

A assistência telefónica, em comparação com as consultas presenciais, tem demonstrado eficácia clínica e económica. Estudos indicam que os enfermeiros consideram a teleconsulta um recurso útil no processo de melhoria da qualidade dos cuidados[8].

A telesaúde tornou-se um importante instrumento na prática profissional de enfermagem. Tem aumentado os canais de comunicação, esclarecimento de dúvidas e apoio aos utentes de forma contínua, evitando um grande fluxo de pessoas no mesmo espaço[6]. A superação de barreiras geográficas com a utilização destas tecnologias na saúde é fundamental para a ampliação da prática profissional, melhorando o acesso aos cuidados de saúde e a qualidade do serviço prestado. Com o objetivo de atender às necessidades atuais de saúde, a enfermagem integra várias TICs na sua prática profissional, fornecendo acesso à saúde por meio de ligações telefónicas ou videoconferências[3].

O contacto telefónico em saúde apresenta várias vantagens, tais como: aumentar a acessibilidade (horário de trabalho, cuidadores de pessoas dependentes, distância do centro de saúde, etc.); evitar deslocamentos e reduzir o risco de contágio, proporcionando maior tranquilidade aos utentes; estar ao alcance de praticamente todas as pessoas (não requer tecnologia ou habilidades digitais); permitir avaliar se o paciente precisará de uma visita presencial posteriormente, permitindo ao profissional decidir quando e quanto tempo dedicar à consulta; e o profissional não precisa estar fisicamente presente, podendo ligar de qualquer lugar, desde que tenha acesso ao histórico clínico do paciente. Estudos demonstram que, quando existe uma videochamada de qualidade, a comunicação melhora significativamente e a consulta pode ser tão eficaz como uma presencial, permitindo analisar sinais vitais, postura, cor da pele e aparência geral, representando um avanço em qualidade[6,8]. O enfermeiro é essencial neste processo, sendo responsável pelo acompanhamento preventivo ou

de monitorização durante os tratamentos, internamentos domiciliares, pós-operatórios ou altas hospitalares. Este contacto é viabilizado por esta tecnologia assistencial, permitindo desenvolver ações de educação para a saúde, com vistas ao empoderamento dos utentes para lidar com as adversidades no ambiente domiciliar[3].

A utilização apropriada das TICs pode transformar-se num fenómeno promotor de cuidados, baseado numa postura de racionalidade, subjetividade e empatia, qualificando a assistência em enfermagem. As tecnologias utilizadas nos cuidados de saúde são integradas no processo de trabalho, fundamentadas nas relações entre profissionais e utentes. Isto proporciona a criação de vínculos, facilita o acesso à saúde fora das consultas e favorece os cuidados de enfermagem, aumentando a qualidade da assistência[4].

Limitações do Estudo

As limitações deste trabalho envolvem as amostras de artigos utilizados. Foram incluídos apenas artigos online e gratuitos, o que pode ter levado à exclusão de estudos importantes que exigem acesso pago. Esta limitação pode ter afetado a diversidade e a representatividade dos estudos analisados, potencialmente restringindo a generalização dos resultados. Outra limitação foi a pesquisa baseada no idioma, uma vez que apenas foram selecionados artigos em português, espanhol e inglês. Esta escolha pode ter resultado na exclusão de estudos relevantes publicados em outras línguas, limitando a abrangência dos dados analisados.

Contribuições para Enfermagem

Esta Revisão Integrativa da Literatura proporciona uma reflexão sobre a importância do acompanhamento telefónico pelo enfermeiro no período pós-parto. Reforça o papel fundamental deste acompanhamento na fase inicial da vida familiar, destacando a partilha de informação e os contributos significativos para a qualidade dos cuidados. A evidência apresentada sublinha a importância de apoiar as famílias, promovendo benefícios práticos como a redução de custos e tempo de deslocação, e melhorando a acessibilidade aos cuidados de saúde. É essencial que os enfermeiros compreendam o impacto de um bom acompanhamento e ajustem as suas intervenções para maximizar os ganhos em saúde, focando-se na prevenção e promoção da saúde. A formação contínua em TICs é fundamental para capacitar os enfermeiros a utilizar estas ferramentas de forma eficaz, garantindo assim a melhoria contínua dos cuidados prestados. Exemplos de programas de formação bem-sucedidos podem servir de modelo para implementação em diferentes contextos de saúde.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Numa era marcada pela tecnologia, desafiada pelas exigências sociais e pela procura incessante da qualidade, torna-se fundamental que a profissão de enfermagem adeque as suas competências e habilidades a este novo paradigma. Este estudo evidenciou que a tecnologia na saúde, especialmente a teleconsulta, é uma realidade cada vez mais valorizada pela sua facilidade de acesso. A tecnologia atua como mediadora entre a racionalidade dos procedimentos e a subjetividade da construção do vínculo entre o enfermeiro e o utente, fortalecendo esta relação e proporcionando uma assistência de qualidade.

A teleconsulta demonstrou-se benéfica ao amplificar o acesso aos cuidados de saúde, promovendo um atendimento personalizado, eficiente e de qualidade. Esta modalidade facilitou o acesso dos utentes aos serviços de saúde, melhorou a comunicação e agilizou os atendimentos à população.

A importância da assistência marcada pelo padrão tecnológico foi confirmada como uma inovação nos cuidados de saúde, garantindo acesso à assistência mesmo em situações de isolamento e distanciamento social, e promovendo a qualidade dos cuidados prestados. Contudo, é importante reconhecer as limitações identificadas, tais como possíveis falhas de conexão, dificuldades de comunicação entre o profissional e o utente, falta de recursos materiais, falta de habilidade na utilização das tecnologias e desconfiança dos utentes em relação ao atendimento realizado.

Este estudo contribui para a área de enfermagem ao destacar a necessidade de formação contínua em Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), capacitando os enfermeiros a utilizar estas ferramentas de forma eficaz. Para futuras investigações, recomenda-se explorar estratégias para superar as limitações identificadas e investigar o impacto da teleconsulta em diferentes contextos e populações.

REFERÊNCIAS

1. Contim C, Moretto I, Santo F. Acompanhamento por telefone como intervenção de enfermagem a pacientes em quimioterapia ambulatorial: revisão integrativa. Revista Gaúcha de Enfermagem. 2019; 1-10. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1983-1447.2019.20190039

2. Amadigi F, Castro L, Costa S, Lino M, Machado R, Pires D; Zluhlan L. Perceção dos Enfermeiros sobre Teleconsulta em Enfermagem na Atenção Primária. Texto & Contexto Enfermagem. 2023;1-15. Disponível em: https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2022-0217pt

3. Coutinho J, Domingos C, Macedo M, Paz D, Souza L, Souza S. A assistência de enfermagem a partir da consulta remota: revisão de literatura. Revista Eletrônica Acervo Saúde. 2022;15(1):1-9. Disponível em: https://doi.org/10.25248/reas.e9646.2022

4. Almeida L, Carvalho T, Carinhanha J, Freire R, Lopes F, Medina E, Mouta R, Silva S, Zveiter M. Utilização de tecnologias em saúde na consulta puerperal no contexto da Pandemia. Recima21 – Revista Científica multidisciplinar. 2021;21:1-10. Disponível em: https://doi.org/10.47820/recima21.v2i8.610

5. Villanueva-Basilio A. Fatores Associados a riesgo de depressión posparto valorada por escala de depression posnatal de Edinburg em puerperas adultas atendidas en teleconsulta en un instituto nacional materno perinatal em el año de 2020. Rev Int Salud Materno Fetal. 2020;1-11. Disponível em: https://ojs.revistamaternofetal.com/index.php/RISMF/article/view/274

6. Alves V, Barbosa S, Ferreira E, Muniz T, Rodrigues D, Vieira B. O valor da teleconsulta de enfermagem no banco de leite humano na visão de enfermeiras. Revista de Enfermagem da UFSM. 2023;13:1-14. Disponível em: https://doi.org/10.5902/2179769284450

7. Ercole F, Melo L, Alcoforado C. Revisão integrativa versus revisão sistemática, Revista Mineira de Enfermagem, 2014;18(1):9-12. Disponível em: https://periodicos.ufmg.br/index.php/reme/article/view/50174

8. Seco E. La entrevista telefónica. No todo es clínica. La entrevista telefónica, AMF. 2020;16(11): 659-667. Disponível em: https://udocentedefamilialeon.wordpress.com/wp-content/uploads/2020/12/entrevista-clinica-telefonica-.pdf

Autoras
Ana Isabel Galhanas
https://orcid.org/0000-0002-2392-210X
Ana Frias
https://orcid.org/0000-0002-9038-8576

Autora Correspondente/Corresponding Author
Ana Isabel Galhanas – Departamento de Enfermagem, Universidade de Évora, Portugal.
anaisabelgalhanas@gmail.com

Contributos das autoras/Authors' contributions
AG: Coordenação do estudo, desenho do estudo, recolha, armazenamento e análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
AF: Desenho do estudo, análise de dados, revisão e discussão dos resultados.
Todas as autoras leram e concordaram com a versão publicada do manuscrito.

Responsabilidades Éticas
Conflitos de Interesse: Os autores declararam não possuir conflitos de interesse.
Suporte Financeiro: O presente trabalho não foi suportado por nenhum subsídio ou bolsa.
Proveniência e Revisão por Pares: Não comissionado; revisão externa por pares.

Ethical Disclosures
Conflicts of Interest: The authors have no conflicts of interest to declare.
Financial Support: This work has not received any contribution, grant or scholarship.
Provenance and Peer Review: Not commissioned; externally peer reviewed.

©Os autores retêm o copyright sobre seus artigos, concedendo à RIASE 2024 o direito de primeira publicação sob a licença CC BY-NC, e autorizando reuso por terceiros conforme os termos dessa licença.
©Authors retain the copyright of their articles, granting RIASE 2024 the right of first publication under the CC BY-NC license, and authorizing reuse by third parties in accordance with the terms of this license.

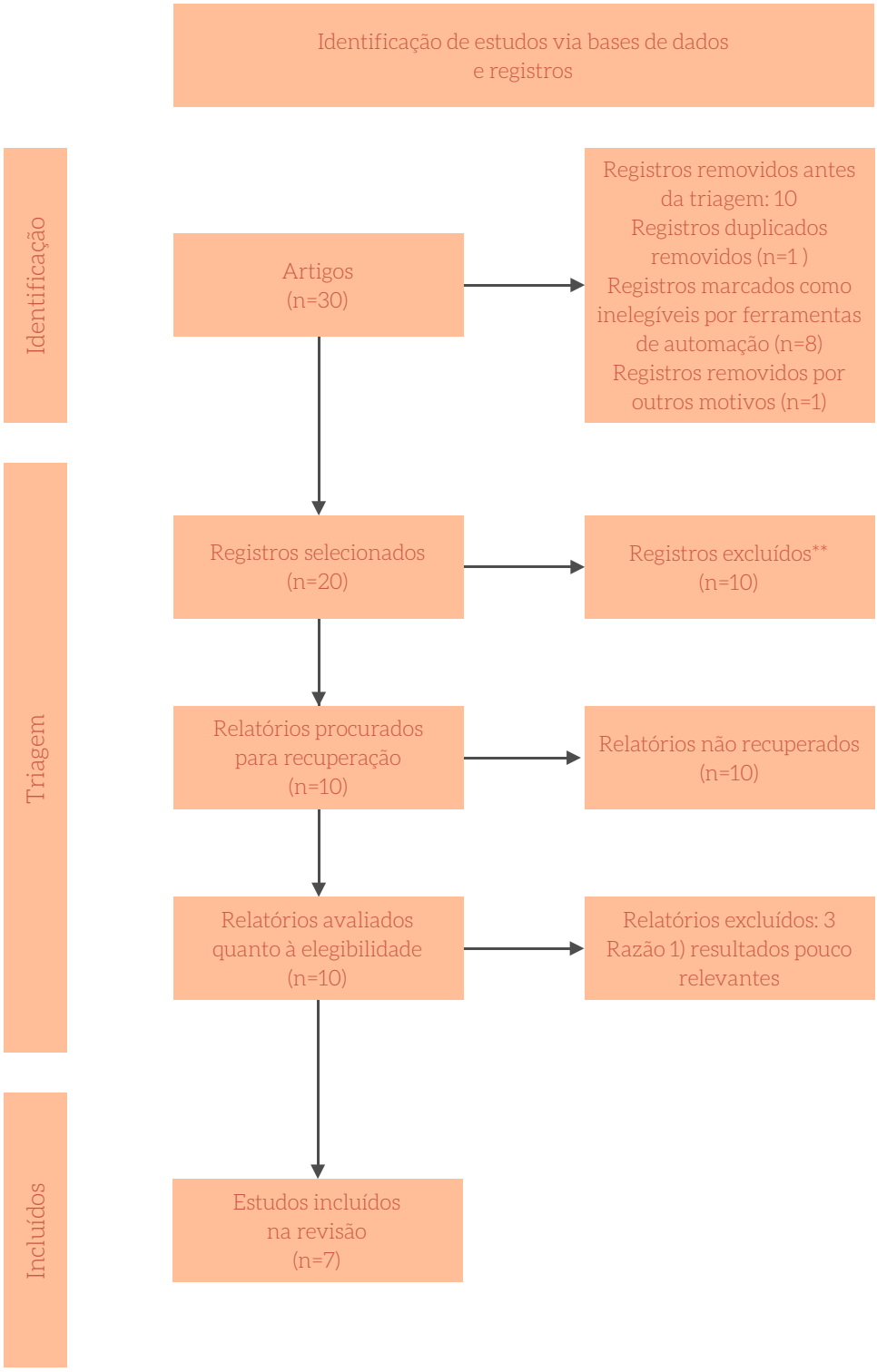


Figura 1 – Fluxograma do processo de seleção dos artigos segundo o modelo PRISMA 2020.

Quadro 1 – Dados extraídos dos artigos analisados.

Autores (Ano)	Participantes (P), Tipo de Estudo ou Nível de Evidência	Intervenção (I) / Objetivos	Resultados/Conclusão
Coutinho, J; Domingos, C; Macedo, M; Paz, D; Souza, L; Souza, S, Toledo, D. Ano: 2022.	Tipo de estudo: revisão integrativa da literatura.	Objetivo: Realizar uma Revisão de Literatura acerca da assistência de enfermagem a partir da consulta remota.	O método da consulta de enfermagem via telefónica é uma prática recente que pretende ajudar os utentes na melhor gestão da sua saúde através da educação para a saúde e para gerir as adversidades da patologia no seio familiar.
Moretto, I; Contim, C; Santo, F. Ano: 2019.	Tipo de estudo: Revisão integrativa da literatura.	Objetivo: Conhecer a produção científica sobre o acompanhamento do enfermeiro feito por telefone	Os métodos utilizados para acompanhar os utentes são praticáveis e efetivos, sendo commumente utilizado na Ásia e nos Estados Unidos. Cabe à profissão de enfermagem a identificação de métodos centrados no utente de acordo com sua situação institucional.
Seco, E. Ano: 2020.	Estudo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa.	Objetivo: Compreender os passos da consulta telefónica para uma abordagem de qualidade.	O surgimento crescente das teleconsultas representa resultados positivos para a equipa multidisciplinar. Estes profissionais irão precisar de formação específica para a consulta, devendo-se alargar a chamada telefónica a todos os profissionais e distribuir o volume de trabalho. Deve existir consciência das limitações da consulta e dos erros mais frequentes. Para uma obtenção dos melhores resultados possíveis sugere-se uma abordagem bem estruturada de modo a cumprir os objetivos.
Amadigi; F; Castro, L; Costa, S; Lino, M; Machado, R; Pires, D; Zluhlan, L. Ano: 2023.	Participantes: Enfermeiros e puérperas. Estudo exploratório-descritivo, com abordagem qualitativa.	Objetivo: analisar a perceção dos enfermeiros sobre teleconsulta de enfermagem na Atenção Primária de Saúde através da caracterização dos fluxos de trabalhos, potenciais, desafios e viabilidade da teleconsulta em enfermagem.	A teleconsulta na área profissional do enfermeiro é uma inovação tecnológica, apresentando vários desafios como a dificuldade de comunicação entre o utente e o enfermeiro e também problemas de ligação com a internet; capacidades reduzidas para a utilização das novas tecnologias, falta de privacidade, barulho de fundo que pode impedir o bom atendimento e alguma desconfiança por parte dos utentes sobre este tipo de consulta. Através desta teleassistência verificou-se um aumento da acessibilidade aos serviços de saúde, existindo uma maior eficácia na teleconsulta realizada às puérperas.

Quadro 1 – Dados extraídos dos artigos analisados.

Autores (Ano)	Participantes (P), Tipo de Estudo ou Nível de Evidência	Intervenção (I) / Objetivos	Resultados/Conclusão
Alves, V; Barbosa, S; Ferreira, E; Muniz, T; Rodrigues, D; Vieira, B. Ano: 2023.	Participantes: Enfermeiros e Puérperas. Tipo de Estudo: estudo fenomenológico sustentado na Teoria de Valores de Max Scheler.	Objetivo: desvelar os significados valorativos das enfermeiras em um banco de leite humano, sobre a teleconsulta de enfermagem.	A consulta via telefónica marca-se pelos valores que ampliam e garantem os cuidados de saúde, melhorando a acessibilidade aos cuidados das utentes, sendo bastante colaborativo na função de continuidade da amamentação e doação de leite materno.
Villanueva-Basilio, A. Ano: 2020.	Participantes: Puérperas Tipo de Estudo: Estudo quantitativo, observacional, analítico, transversal. Participantes: Puérperas.	Objetivo: Determinar os fatores associados ao risco de depressão pós-parto em puérperas adultas atendidas por Teleconsulta no Instituto Nacional Materno Perinatal no ano de 2020.	Depressão e violência na família são fatores relacionados com o risco de depressão pós-parto em mulheres na fase adulta assistidas através da consulta via telefónica no Instituto Nacional Materno Perinatal.
Almeida, L; Carvalho, T; Carinhanha, J; Freire, R; Lopes, F; Medina, E; Mouta, R; Silva, S; Zveiter, M. Ano: 2021.	Tipo de estudo: relato de experiência com a aplicação de um projeto de intervenção pautado na metodologia de árvore de problemas.	Objetivo: Descrever a experiência do desenvolvimento de tecnologias informatizadas e educacionais em saúde em uma clínica da família localizada no município do Rio de Janeiro, para a melhoria da qualidade de assistência as puérperas no contexto da pandemia.	Foram desenvolvidas tecnologias virtuais na área da saúde para dar assistência continua às puérperas, aplicação de questionários *on-line* e consulta via telefónica através de plataformas de vídeo. Perspetiva-se que os resultados desta pesquisa colaborem na construção de um novo cuidado possibilitado (através das novas tecnologias) melhorias no atendimento às carências da mulher no puerpério.