

Enferm Bras. 2023;22(5):735-53

doi: [10.33233/eb.v22i5.5364](https://doi.org/10.33233/eb.v22i5.5364)

## REVISÃO

### Atuação da enfermagem em telessaúde na pandemia por COVID-19: uma revisão integrativa

Débora Aline de Souza Ribeiro<sup>1</sup>, Bruna Camila de Souza Santos<sup>1</sup>, Pollyana Cirimele Lira<sup>1</sup>, Alison Nery dos Santos<sup>2</sup>, Juliana Mendes Correia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Centro Universitário São Miguel (UNISÃO MIGUEL), Recife, PE, Brasil

<sup>2</sup>Universidade de Pernambuco, Recife, PE, Brasil

Recebido em: 14 de dezembro de 2022; Aceito em: 11 de junho de 2023.

**Correspondência:** Alison Nery dos Santos, [alison\\_ns@yahoo.com.br](mailto:alison_ns@yahoo.com.br)

#### Como citar

Ribeiro DAS, Santos BCS, Lira PC, Santos AN, Correia JM. Atuação da enfermagem em telessaúde na pandemia por COVID-19: uma revisão integrativa. Enferm Bras. 2023;22(5):735-53. doi: [10.33233/eb.v22i5.5364](https://doi.org/10.33233/eb.v22i5.5364)

## Resumo

**Objetivo:** Identificar como se deu o atendimento de enfermagem no uso de telessaúde diante do contexto da pandemia por COVID-19. **Métodos:** Revisão integrativa da literatura, por meio da seleção de artigos primários na Biblioteca Virtual em Saúde, com seleção das bases Medline, BDNF e Lilacs, por meio da estratégia de busca: enfermagem AND (telemedicina OR telemonitoramento) AND (sars-cov-2 OR COVID-19), ao final, 15 artigos foram selecionados para compor a revisão. **Resultados:** Três categorias são apresentadas: Telenfermagem como estratégia de trabalho e instrumentos utilizados; A teleconsulta aplicada na Atenção Primária; Vantagens e dificuldades encontradas. A teleconsulta de enfermagem é reconhecida pelo COFEN, como método de combate à COVID-19 e vem sendo implementada. Diversas ferramentas podem ser utilizadas para essa modalidade de consulta, como telefones fixos, celulares, aplicativos de mensagens de texto, entre outros. A Atenção Primária à Saúde também enfrentou desafios estruturais para adequação frente a pandemia. Cita-se como dificuldades a falta de habilidade no uso de tecnologias, problemas com conexão de internet, disponibilidade de aparelhos. **Conclusão:** O uso da telessaúde

pelos profissionais de enfermagem vem se destacando nesse período pandêmico, com aplicações no âmbito da Atenção Primária, bem como na Terciária, sendo aplicada em diversos países. Ferramentas como telefone, e-mail e aplicativos para videochamadas são utilizadas no atendimento e acompanhamento de pacientes. É necessário que os profissionais de enfermagem se empoderem desse novo espaço para que o indivíduo, família e comunidade sejam atendidos integralmente.

**Palavras-chave:** SARS-CoV-2; Enfermagem; Telenfermagem.

### Abstract

#### *Performance of telehealth nursing in the COVID-19 pandemic: an integrative review*

*Objective:* To identify how nursing care was provided in the use of telehealth in the context of the COVID-19 pandemic. *Methods:* Integrative literature review, through the selection of primary articles in the Virtual Health Library, with a selection of the Medline, BDNF, and Lilacs databases, through the search strategy: nursing AND (telemedicine OR telemonitoring) AND (sars-cov- 2 OR COVID-19), in the end, 15 articles were selected to compose the review. *Results:* Three categories are presented: Telenursing as a work strategy and instruments used; Teleconsultation applied in Primary Care; Advantages and difficulties encountered. Nursing teleconsultation is recognized by COFEN as a method to combat COVID-19 and has been implemented. Several tools can be used for this type of query, such as landlines, cell phones, and text messaging applications, among others. Primary Health Care also faced structural challenges in adapting to the pandemic. Difficulties include lack of ability to use technology, problems with internet connection, and availability of devices. *Conclusion:* The use of telehealth by nursing professionals has been highlighted in this pandemic period, with applications in the scope of Primary Care, as well as in Tertiary Care, being applied in several countries. Tools such as telephone, e-mail, and video call applications are used in patient care and follow-up. Nursing professionals must take ownership of this new space so that the individual, family, and community are fully attended to.

**Keywords:** SARS-CoV-2; Nursing; Telenursing.

### Resumen

#### *Desempeño de la enfermería de telesalud en la pandemia de COVID-19: una revisión integrativa*

*Objetivo:* Identificar cómo se brindó el cuidado de enfermería en el uso de la telesalud en el contexto de la pandemia de COVID-19. *Métodos:* Revisión integrativa de la literatura, mediante la selección de artículos primarios en la Biblioteca Virtual en Salud,

con selección de las bases de datos Medline, BDNF y Lilacs, mediante la estrategia de búsqueda: enfermería AND (telemedicina OR telemonitoreo) AND (SARS-CoV-2 OR COVID-19), al final, 15 artículos fueron seleccionados para componer la revisión. *Resultados:* Se presentan tres categorías: Teleenfermería como estrategia de trabajo e instrumentos utilizados; Teleconsulta aplicada en Atención Primaria; Ventajas y dificultades encontradas. La teleconsulta de enfermería es reconocida por el COFEN como método para combatir el COVID-19 y ha sido implementada. Para este tipo de consulta se pueden utilizar varias herramientas, como teléfonos fijos, celulares, aplicaciones de mensajería de texto, entre otras. La Atención Primaria de Salud también enfrentó desafíos estructurales para adaptarse a la pandemia. Las dificultades incluyen la falta de capacidad para usar la tecnología, problemas con la conexión a Internet, disponibilidad de dispositivos. *Conclusión:* El uso de la telesalud por parte de los profesionales de enfermería se ha destacado en este período de pandemia, con aplicaciones en el ámbito de la Atención Primaria, así como en la Atención Terciaria, siendo aplicada en varios países. En la atención y seguimiento de los pacientes se utilizan herramientas como el teléfono, el correo electrónico y las aplicaciones de videollamadas. Es necesario que los profesionales de enfermería se apropien de este nuevo espacio para que la persona, la familia y la comunidad sean plenamente atendidas.

**Palabras-clave:** SARS-CoV-2; Enfermería; Teleenfermería.

## Introdução

De maneira acelerada e capaz de provocar um impacto histórico e social intenso, a pandemia da COVID-19, causada pelo novo coronavírus (SARS-CoV-2), manifestou, desde seu início em 2019, na cidade de Wuhan, na China, uma grande preocupação por parte da população e órgãos governamentais, por apresentar terapêuticas até então desconhecidas e sintomatologia de difícil manejo, causar a morte de inúmeros indivíduos vulneráveis e conduzir a uma desestabilização dos sistemas sanitários e de saúde por todo o mundo [1].

Por se tratar de uma doença respiratória aguda, a contar dos primeiros casos notificados e publicados em diversas regiões do mundo, houve necessidade de investigação acerca das causalidades e aspectos de agravamento, assim como estudos científicos para conduzir um tratamento adequado e uma prevenção feita basicamente através de educação em saúde, distanciamento social e vacinação que fosse capaz de imunizar e mitigar o desenvolvimento e propagação do vírus em toda esfera social [2].

Com o decorrer da pandemia, principalmente no primeiro ano, estratégias foram implementadas, principalmente no que diz respeito às consultas a nível ambulatorial, com a finalidade de reduzir a propagação do novo vírus, tendo como exemplo as consultas remotas [3,4].

Com maior difusão a partir da pandemia da COVID-19, a utilização de estratégias para acompanhamento de pacientes de forma remota, por partes dos enfermeiros, já vinham sendo empregadas em diversos contextos, desde o acompanhamento telefônico de pacientes oncológicos [5,6], orientações por telenfermagem como parte de um programa educativo em enfermagem no autocuidado de pacientes com insuficiência cardíaca [7] e promoção do aleitamento materno por meio de ligações telefônicas para verificação da efetividade de intervenções educativas realizadas anteriormente [8].

A experiência clínica requer uma certa aptidão dos enfermeiros quanto a agilidade de raciocínio clínico, em que se utilize de métodos cognitivos e técnicas fundamentadas nas informações colhidas e observadas para detectar os distúrbios ou as diversidades relacionadas ao paciente, para assim poder adotar medidas técnicas apropriadas para cada contexto clínico apresentado. Ao longo da assistência de telessaúde, o profissional de enfermagem deve dispor de uma comunicação qualificada, visto que a construção de um diálogo capacitado é essencial para promover de forma satisfatória os cuidados necessários ao paciente [9].

Os enfermeiros sanam as dúvidas identificadas e tratam os sintomas apresentados, estando atentos para detectar as manifestações clínicas demonstradas pelo paciente, dessa forma, desenvolvendo a promoção de cuidados qualificados e condutas de forma individualizada respeitando a particularidade de cada caso [10].

A utilização da telessaúde tem como competência promover a diminuição da morbidade e mortalidade. Além de oferecer assistência contínua dos cuidados básicos, vem sendo primordial para o aprimoramento da atuação do enfermeiro e assim amenizar a angústia referente às restrições estabelecidas ao longo da pandemia [11].

O uso da telessaúde/telemedicina não é nova, porém eram mais difundidas e aplicadas no meio médico ou como ferramentas de apoio diagnóstico e/ou discussão de casos a distância entre profissionais médicos. A difusão e aplicação dessa estratégia para demais profissionais da saúde, assim como a enfermagem estão presentes no meio assistencial [12,13].

Identificar como se dá o atendimento de enfermagem no contexto da pandemia por meio de tecnologias como a telenfermagem se faz necessário a fim de perceber que benefícios podem trazer para os usuários, como estratégia que permita a ampliação da autonomia dos profissionais de enfermagem.

Diante do contexto apresentado, tem-se como objetivo identificar como se deu o atendimento de enfermagem no uso de telessaúde a pacientes diante do contexto da pandemia por COVID-19.

## Métodos

O presente artigo se trata de uma revisão integrativa da literatura de natureza descritiva, com abordagem qualitativa. Para construção do estudo, seguiram-se as seguintes etapas: 1) elaboração da pergunta da revisão; 2) busca e seleção dos estudos primários; 3) extração de dados dos estudos; 4) avaliação crítica dos estudos primários incluídos na revisão; 5) síntese dos resultados da revisão e 6) apresentação do método [14].

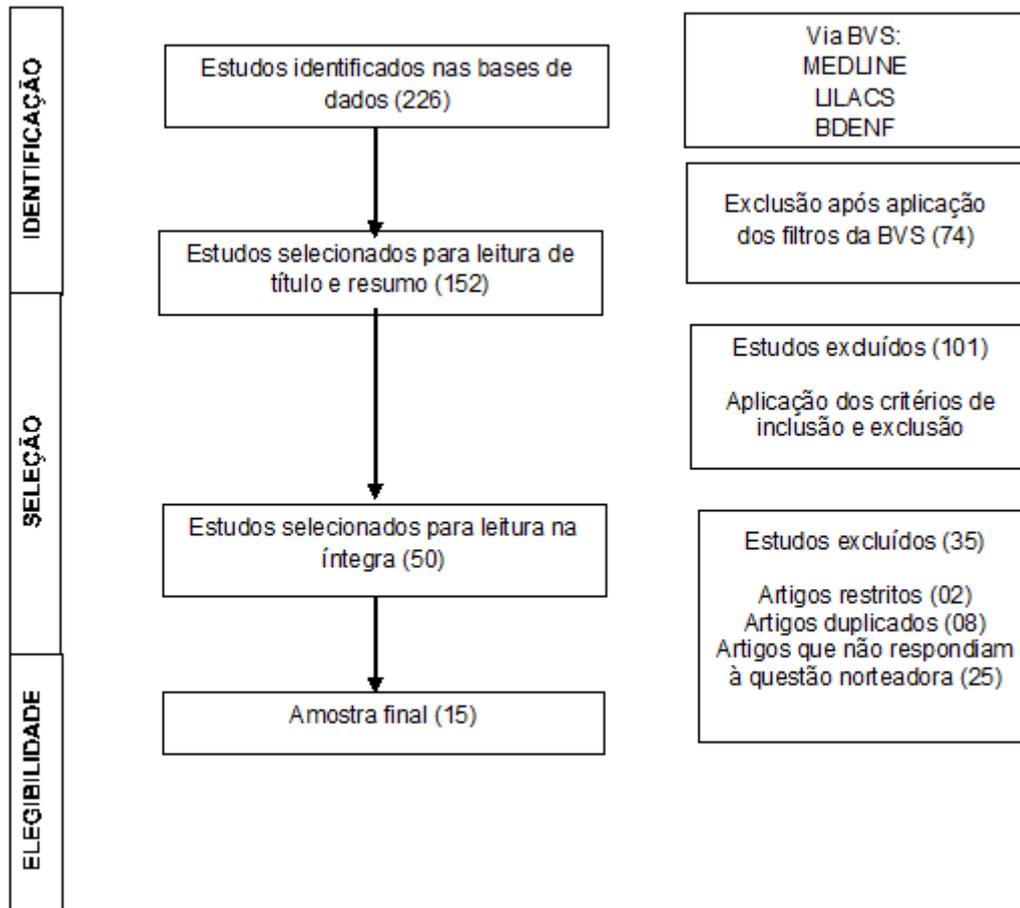
Inicialmente, definiu-se o tema, identificação do problema, seguido da elaboração da pergunta norteadora da revisão: “Como se dá o atendimento de enfermagem no uso da telessaúde/teleconsulta diante do contexto da pandemia por COVID-19?”

A segunda etapa se deu por meio da busca dos artigos na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), onde foram selecionadas as bases de dados Medical Literature Analysis and Retrieval System Online (MEDLINE), Base de Dados de Enfermagem (BDENF) e Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS).

Para realização da pesquisa, a estratégia de busca foi organizada conforme a estrutura PICO, representando População, Intervenção e Contexto, respectivamente: P (enfermagem), I (telemedicina OR telemonitoramento), Co (sars-cov-2 OR COVID-19).

A pesquisa inicial ocorreu no mês de junho de 2021 e em segundo momento em março de 2022 no qual os resultados iniciais após o uso da estratégia definida, foram encontrados 226 documentos. Como a aplicação dos filtros: textos completos, idiomas inglês, português e francês (não havia idioma espanhol disponível), período de 2019 a 2022, e base de dados anteriormente descritas; no qual resultou em 152 artigos dos quais foram realizadas leitura dos títulos e resumos, restando 50 artigos para leitura na íntegra. Como critério de exclusão foram adotados os seguintes parâmetros: artigos que não respondiam aos objetivos e à questão norteadora proposta para a pesquisa, artigos restritos e artigos duplicados.

As etapas de seleção dos artigos estão representadas na Figura 1.



**Figura 1** - Fluxograma de seleção dos artigos para a Revisão Integrativa. Recife, Pernambuco, PE, Brasil, 2023

## Resultados e discussão

Após leitura na íntegra dos 50 artigos, foram selecionados 15 (Quadro 1). Os artigos foram publicados entre os anos de 2020 (20%) a 2021 (80%). As pesquisas ocorreram em diversos países: cinco nos Estados Unidos (33,3%), dois no Brasil (13,3%) e em Singapura (13,3%), e um na Itália, Austrália, Índia, França, Espanha e Inglaterra, 6,6% para cada.

Diante da releitura e análise dos artigos selecionados, constatou-se como ocorreu a assistência de enfermagem durante o período da pandemia por COVID-19, identificando-se as seguintes áreas temáticas: (1) Telenfermagem como estratégia de trabalho e instrumentos utilizados, (2) A teleconsulta aplicada na Atenção Primária à Saúde, (3) Vantagens e dificuldades encontradas; sendo discutidas adiante.

**Quadro 1** - Artigos selecionados para Revisão Integrativa. Recife, PE, 2023

<b>Título do artigo</b>	<b>Autores, País do estudo</b>	<b>Periódico/Ano</b>	<b>Objetivos</b>
COVID-19 and telehealth: How to complete a successful telehealth visit.	Summer G <i>et al.</i> [30] Estados Unidos	The Nurse Practitioner, 2021.	Explorar como os NPs podem ajudar seus pacientes a se adaptarem ao novo e mutável ambiente de saúde e aos modos de atendimento ao paciente provocados pela pandemia, já que muitas clínicas reduzem ou eliminam visitas presenciais.
Nursing teleconsultation for the outpatient management of patients with cardiovascular disease during COVID-19 pandemic.	Russo V <i>et al.</i> [22] Itália	International Journal of Environmental Research and Public Health, 2021.	Descrever as intervenções médicas após a teleconsulta de enfermagem para o manejo ambulatorial de pacientes com doenças cardiovasculares durante a pandemia COVID-19.
A virtual ward model of care for patients with COVID-19: retrospective single-center clinical study.	Ferry OR <i>et al.</i> [18] Austrália	Journal of Medical Internet Research, 2021.	Descrever e avaliar a segurança e a eficácia de um modelo virtual de cuidado para uma coorte australiana de pacientes com COVID-19.
Improving adult coping with social isolation during COVID-19 in the community through nurse-led patient-centered telehealth teaching and listening interventions.	Ross L <i>et al.</i> [23] Estados Unidos	Nursing Forum. 2021	Melhorar o enfrentamento de adultos com o COVID-19 na comunidade para 80% ao longo de 8 semanas.
Telessaúde e COVID-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu	Pereira M <i>et al.</i> [15] Brasil	Revista de Saúde Pública do Paraná, 2020.	Relatar as atividades desenvolvidas em uma Central de Atendimento de Telessaúde com intervenções de Enfermagem e Psicologia no enfrentamento à COVID-19.
Community nursing services during the COVID-19 pandemic: the	Yi X <i>et al.</i> [13] Singapura	British of Community Nursing, 2020.	Este artigo relata as experiências e os esforços transformadores dos serviços comunitários de

Singapore experience.			enfermagem do Hospital Geral de Cingapura (SGH) durante a pandemia.
Bridging the needs of adolescent diabetes care during COVID-19: a nurse-led telehealth initiative.	Lim ST <i>et al.</i> [25] Singapura	Journal of Adolescent Health, 2020.	Apresentar a iniciativa de telessaúde liderada por enfermeiros para adolescentes com diabetes mellitus, aproveitando a infraestrutura e os recursos existentes com o objetivo de enfrentar os desafios esperados que muitos dos adolescentes podem enfrentar.
Implementação do telemonitoramento COVID-19: repercussões na formação acadêmica de Enfermagem	Silva CB <i>et al.</i> [27] Brasil	Revista Gaúcha de Enfermagem, 2021.	Relatar as repercussões da implementação do monitoramento dos casos suspeitos e confirmados de COVID-19 na formação acadêmica em enfermagem
A new interventional home care model for COVID management: Virtual Covid IP.	Kesavadev J <i>et al.</i> [16] Índia	Diabetes & Metabolic Syndrome, 2021.	Detalhar o conceito por trás da VCIP, uma abordagem virtual direcionada ao paciente para fornecer tratamento eficaz e prestar cuidados especializados em saúde para melhorar o acesso à assistência à saúde durante essa pandemia.
Maximizing efficiency of telemedicine in the skilled nursing facility during the coronavirus disease 2019 pandemic	Jen SP <i>et al.</i> [29] Estados Unidos	Journal of the American Medical Directors Association, 2021.	Projeto de melhoria da qualidade (QI) que teve como objetivo maximizar a eficiência do rounding virtual, identificando barreiras comuns de comunicação e cuidado relacionadas à telemedicina, reduzindo as ineficiências e o tempo não clínico gasto com os pacientes.
COVID-19 and telehealth: Applying telehealth and telemedicine in a pandemic.	Adelman DS <i>et al.</i> [28] Estados Unidos	The Nurse Practitioner, 2021.	Este artigo aborda o que o PN precisa saber para usar tecnologias de telemedicina e telessaúde e como ajudar seus pacientes no uso das tecnologias.
Development and protocol for a nurse-led	Tan AJ <i>et al.</i> [19] Estados Unidos	Nursing Outlook, 2021.	O objetivo foi apresentar a estrutura de um programa de paliativos telefônicos

telephonic palliative care program.			liderados por enfermeiros e métricas operacionais para influenciar o desenvolvimento de programas de telepaliativos.
Nurse navigators' telemonitoring for cancer patients with COVID-19: a French case study.	Ferrua M et al. [20]  França	Supportive care in cancer, 2021.	Neste estudo, é descrito a intervenção CAPRI-COVID, avaliamos seu uso e apresentamos resultados dos indicadores de rastreamento com foco nas atividades dos enfermeiros navegadores (NNs) e na experiência dos pacientes.
Impact of the COVID-19 pandemic on the activity of advanced-practice nurses on a reference unit for inflammatory bowel disease.	Navarro-Correal E et al. [24]  Espanha	Gastroenterología y Hepatología, 2021.	Relatar o impacto da pandemia de COVID-19 na atividade dos enfermeiros que trabalham em uma unidade de doença inflamatória intestinal (DII) e identificar os motivos da tele saúde e sua relação com determinadas características.
Lessons Learnt (Clinical Outcomes and Cost Savings) from virtual stone clinic and their application in the era Post-COVID-19: Prospective outcomes over a 6-Year period from a university teaching hospital.	Hughes T et al. [21]  Inglaterra	Journal of Endourology, 2021.	O objetivo deste estudo foi analisar os resultados do VSC e seu papel na era pós-COVID.

Fonte: Elaboração própria (2023)

### *Telenfermagem como estratégia de trabalho e instrumentos utilizados*

Com o advento da COVID-19, foi autorizado pelo Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) a teleconsulta de enfermagem como forma de combate à pandemia provocada pelo novo vírus (Sars-Cov-2), reafirmando a importância dos enfermeiros no combate à pandemia mediante consultas, esclarecimentos, encaminhamentos e orientações principalmente nos momentos iniciais em que ocorreram o isolamento social, considerando que as pessoas precisavam de acesso a

informações corretas e seguras, além da possibilidade de atendimento às suas necessidades de saúde sem que necessariamente se deslocassem aos serviços de saúde como a única ou primeira opção [15].

A telenfermagem foi desenvolvida pela primeira vez no Brasil no ano de 2000 pelo Grupo de Estudos e Pesquisas em Comunicação no Processo de Enfermagem (GEPECO-PEN). O uso de ferramentas remotas para auxiliar no cuidado existe há algumas décadas e tem facilitado o desenvolvimento de novas formas de interação colaborativa entre pacientes e profissionais de saúde com base em mundos virtuais relacionados aos atendimentos iniciais da pandemia da COVID-19. Essa modalidade de serviço trouxe grandes benefícios para o período pandêmico, pois facilita o acesso, economiza tempo, promove autocuidado, permite avaliação, monitoramento e direcionamento de qualidade, evita a disseminação do vírus e sobrecarga dos sistemas de saúde [15].

Na Índia, criou-se um programa específico para desafogar os atendimentos nos hospitais durante a pandemia, devido à sobrecarga dos hospitais, a exaustão dos profissionais de saúde e a escassez de suprimentos cruciais, como ventiladores mecânicos e oxigênio medicinal, apresentando desafios na prestação de cuidados de saúde. O atendimento virtual para pacientes internados com covid (VCIP) é composto por equipe multidisciplinar (médicos, enfermeiros, nutricionistas, educadores em diabetes e psicólogos), todos com objetivo de prestar um atendimento domiciliar integral e específico para cada necessidade, com foco em pacientes diabéticos [16].

Nesse contexto, a telenfermagem faz parte das estratégias de promoção da saúde, permitindo a melhoria do conhecimento e do autocuidado e, no caso de pandemias, complementando o serviço de vigilância em saúde e atendimento hospitalar, melhorando o acesso à informação, potencializando a eficácia do atendimento aos pacientes e auxiliando na diminuição da disseminação do vírus da COVID-19 [15].

O telemonitoramento em saúde durante a pandemia adquiriu o potencial de amenizar a preocupação do profissional e paciente quanto ao medo de exposições e risco de contaminação. Inicialmente os enfermeiros utilizaram plataformas virtuais para atender aos indivíduos mais fragilizados e com comorbidades, como idosos portadores de doenças crônicas. No entanto, com o intuito de expandir o acesso e oferecer assistência de maneira ampliada, o telemonitoramento tornou-se a base para coleta de informações que auxiliaram no acompanhamento do estado de saúde e principalmente para diagnosticar, investigar histórico do internamento hospitalar e educar sobre o autocuidado e prevenção de agravos [17,18].

Para que os pacientes sejam efetivamente examinados, precisam ser submetidos a uma triagem feita pela equipe de enfermagem, através de teleconsultas e coleta de dados no prontuário eletrônico, para avaliar a necessidade de serem feitas visitas domiciliares que, neste caso, são realizadas conforme gravidade do estado de saúde e caso não seja possível contactar o paciente ou até mesmo para atender demandas que não podem ser resolvidas de maneira remota, como o atendimento a pacientes portadores de deficiência auditiva [14].

Kesavadev *et al.* [16], em seu estudo, propôs uma ferramenta interventiva para atendimentos domiciliares com o objetivo de gerenciar a COVID-19. Além disso, há aplicativos de mensagens instantâneas que podem facilitar a comunicação entre profissional e paciente ou cuidadores. Ainda é possível a utilização de plataformas de videoconferência para prestar orientações em saúde aos pacientes, e para oferecer treinamento e instruções aos profissionais quanto às atividades da rotina da equipe de enfermagem e ao uso dos recursos tecnológicos, resultando desta forma, na redução dos números de hospitalizações e aumento da satisfação do paciente.

Para Tan *et al.* [19], um programa telefônico dirigido por enfermeiros foi capaz de levar diretamente a pacientes com patologias graves em palição, cuidados em saúde de maneira a envolvê-los e mantê-los dispostos a participarem do programa conforme suas limitações. Tal iniciativa desenvolve no paciente a capacidade de superar os obstáculos dos cuidados paliativos, através da destreza com que a comunicação é conduzida pelo enfermeiro durante o período de mediação. Para utilizar os recursos e oferecer assistência adequada, os enfermeiros são submetidos a um treinamento com eixo nos conteúdos inerentes ao paliativismo, baseando-se nas principais dificuldades tecnológicas e necessidades de cada paciente.

Além da oferta de atendimento por linhas telefônicas, aplicativos de mensagem instantânea e videoconferências, há outros meios de gerenciamento de paciente através de monitoramento remoto e contínuo para pacientes com câncer, como foi demonstrado no estudo de Ferrua *et al.* [20], ao utilizar uma plataforma virtual, tendo sobretudo, os enfermeiros como componentes fundamentais na oferta de cuidados aos pacientes. As orientações são repassadas atendendo a vulnerabilidade do paciente, realizando encaminhamentos para avaliação de outros profissionais caso seja necessário e garantindo suporte de maneira integral. Esse método resultou na melhora da qualidade de vida e diminuição do risco de agravos à saúde.

As ferramentas utilizadas para assistir ao paciente diante da pandemia tornaram-se fundamentais na otimização dos serviços de saúde. Como resultado do seu uso, percebe-se que ocorre melhora significativa no bem-estar geral do indivíduo, diminuição dos custos relacionados a consultas presenciais e deslocamentos, redução do período

de internação e tempo de espera para atendimento, devido à facilidade em contatar os profissionais disponíveis remotamente. Hughes *et al.* [21] complementam que o serviço administrado pelos enfermeiros se torna eficaz e econômico, considerando a rápida ação nos casos de sintomas agravantes com base no estado geral do paciente, especialmente para aqueles com alto risco de complicação.

Russo *et al.* [22] trazem em seu estudo a teleconsulta de enfermagem como uma estratégia simples e bem tolerada, garantindo a continuidade do cuidado e o manejo ambulatorial de pacientes com doenças cardiovasculares durante a pandemia de COVID-19. A adesão dos pacientes à teleconsulta de enfermagem e a utilidade da teleconsulta de enfermagem têm o objetivo de detectar condições clínicas que requerem intervenção médica. Cada paciente foi acompanhado por uma entrevista telefônica semiestruturada realizada por uma enfermeira. Após a coleta de dados demográficos dos pacientes, bem como fatores de risco cardiovascular, comorbidades e sinais vitais, é realizada uma análise clínica e laboratorial para determinar se há necessidade de intervenção médica.

No estudo de Ross e Meier [23], a enfermagem atua na escuta e educação do paciente, utilizando a plataforma Google Forms, por meio de perguntas. A pesquisa foi seguida de uma reunião por telefone ou videoconferência para discutir a implementação de intervenções. Primeiro, a educação foi fornecida e, em seguida, foi complementada com uma ferramenta de aprendizado em telessaúde. A escuta de telessaúde foi a segunda intervenção durante a ligação. O implementador do projeto utiliza técnicas de escuta ativa enquanto o participante falava. A ligação entre a pesquisa e a intervenção de escuta de telessaúde obrigou o projeto a permanecer centrado no paciente.

Em estudo realizado com dados de atendimentos de enfermeiro avançado, na Espanha, para pacientes com doença inflamatória intestinal, 95,2% das atividades foram telemedicina e em comparação ao ano de 2019, os atendimentos nessa modalidade representou um aumento de 70%. Os motivos para a realização das consultas referiram-se a COVID-19 (dúvidas relacionadas a doença de base e como a COVID-19 impactaria, prevenção da infecção etc.), visitas administrativas COVID-19, recaída da doença (apresentação de sintomas gastrintestinais) e outros (resultados de exames, consultas, prescrição, entre outros) [24].

Locais que já possuam infraestrutura de telessaúde, subsídios disponíveis, e que ampliem ou modifiquem o serviço para o módulo de telessaúde, reflète na interrupção mínima das rotinas e fluxo de trabalho pré-existentes, além de garantir a continuidade do atendimento individualizado, diminuir o uso de equipamentos de proteção individual e o contato com o hospital, reduzindo a exposição dos profissionais de saúde e dos pacientes ao risco de infecção [25].

De modo geral, as ferramentas utilizadas vão desde linhas telefônicas, celulares, aplicativos de mensagens de texto, vídeo chamadas ou conferências, e-mail e plataformas on-line.

#### *A teleconsulta aplicada na Atenção Primária à Saúde*

Com a drástica reorganização mundial dos serviços de saúde, principalmente o aumento dos esforços para implementar os serviços hospitalares, muito precisou ser feito para que a atenção primária se adequasse a nova realidade, como oferecer uma adequada proteção aos profissionais de saúde para realização segura do seu trabalho, reorganização de acordo com a realidade local, apoio logístico e operacional, formação e educação permanente dos profissionais de saúde, mapeamento dos territórios com suas potencialidades e dificuldades, parcerias com a comunidade, e ação coordenada com outras instituições e serviços de saúde no território de abrangência das equipes [26].

Considerando a continuidade da formação de enfermeiros diante da pandemia e a necessidade de diminuir a superlotação nas unidades de saúde, o telemonitoramento se tornou uma importante ferramenta para prática clínica profissional e para o desenvolvimento das habilidades de futuros profissionais de enfermagem. Na atenção primária à saúde, os atendimentos em telessaúde passaram a priorizar especialmente os usuários que possuíam risco de agravamento da saúde, levando em consideração sua doença e o contexto no qual esse indivíduo estaria inserido. Apesar da baixa disponibilidade de equipamentos e outros desafios, essa ferramenta reforça, a partir da falta da presença física do usuário, a necessidade do aprimoramento da escuta clínica por parte do profissional e aperfeiçoamento das técnicas para orientação e cuidado integrado conforme demanda e realidade de cada paciente [27].

Diante da redução dos serviços comunitários de saúde e sociais durante o surto da COVID-19, a equipe de enfermagem do Hospital Cingapura implementou medidas de preparação para a pandemia. Uma equipe de enfermeiros desenvolveu projetos de melhoria de qualidade para incentivar os idosos a cuidarem de si mesmos, o que se mostrou benéfico durante a pandemia. Um dos projetos buscou idosos que haviam sido diagnosticados com doenças crônicas, mas não tinham se vacinado contra a gripe no ano anterior. Outros projetos se concentraram na melhoria das condições de saúde relacionadas ao envelhecimento, como o desenvolvimento de um adesivo de parede com contatos importantes de parentes próximos, prestadores de serviços de saúde e sociais e consultas; e educar os residentes de centros de atividades relacionadas ao envelhecimento no monitoramento da pressão arterial [17].

A teleconsulta de enfermagem é uma estratégia simples e bem tolerada para garantir a continuidade do cuidado e manejo ambulatorial dos pacientes. A utilização da telenfermagem para o acompanhamento da saúde é essencial, e é uma forma de melhorar a resposta às necessidades do outro. A influência da tecnologia tem facilitado a prática de diversos profissionais da saúde, ainda mais neste momento de pandemia [15].

#### *Vantagens e dificuldades encontradas*

Embora a telessaúde tenha passado a ser um instrumento aliado ao atendimento de enfermagem, houve vários desafios a serem superados tanto pelos profissionais quanto pelos pacientes. O processo de adaptabilidade também conta com benefícios, nos quais se enquadram a semelhança com o atendimento presencial, não prejudicando, dessa forma, os cuidados direcionados ao paciente. Além de haver redução nos valores gastos pelo profissional e paciente em cada consulta. Por outro lado, também há dificuldades, que estão relacionadas principalmente à habilidade no uso da tecnologia, problemas com conexão da rede de internet e disponibilidade de aparelhos para uso [28].

Em tempos em que o distanciamento social foi fundamental, a videoconferência foi o modo mais seguro para acompanhamento de pacientes, e submeteu os que não possuem experiência ou conhecimento sobre o uso das tecnologias a terem contato com alguém que possa auxiliar durante a consulta. Para aqueles que possuem conhecimento dos recursos tecnológicos, a vivência pode ser experimentada em um diferente nível de satisfação. De maneira geral, é preciso que haja treinamento tanto para os pacientes quanto para os profissionais, considerando que essa modalidade vem sendo mais usada e encontra-se em processo de aprimoramento [28].

Com o intuito de aproximar a conexão e oferecer cuidados ao paciente, os profissionais de saúde utilizaram o telemonitoramento e diversos recursos tecnológicos como elementos relevantes na assistência no decorrer da pandemia por COVID-19. Segundo os pacientes que experimentaram as consultas virtuais, a modalidade facilita a assistência recebida e confere à experiência uma avaliação igual ou melhor, quando comparada à consulta presencial. Apesar disso, como qualquer evento está sujeito a falhas, as consultas virtuais também sofreram alguns desafios, tais como problemas de conectividade, pacientes e/ou profissionais indisponíveis nas consultas, deficiência nas habilidades tecnológicas, dificuldade na prática do exame físico por falta de equipamentos suficientes para tal finalidade e o conhecimento reduzido sobre detalhes da condução clínica do paciente [29].

O atendimento de adolescentes por telessaúde com diabetes mellitus em um hospital de Cingapura, após pesquisa de satisfação, 63% deles sentiram-se satisfeitos com o serviço e optaram pelo serviço com a enfermeira de prática avançada, 70% ficaram satisfeitos com a duração da avaliação e consulta com a enfermeira, e 75% dos adolescentes continuariam a usar o atendimento de telessaúde com enfermeira. Tais resultados sugerem que o menor tempo no hospital reduziu significativamente a ansiedade em relação à aquisição da COVID-19 [25].

Relato de experiência que tem como pano de fundo o atendimento de uma paciente idosa, mostra as dificuldades em relação a manipulação da tecnologia para realização das teleconsultas com sua enfermeira, apesar do auxílio de familiares. A paciente apresentou comportamentos de desconforto, ansiedade em relação a este novo método. Apesar da existência de técnicas e metodologias para aplicar durante as consultas, é importante que o enfermeiro foque nas necessidades do paciente, utilize dicas não verbais e não perca o toque pessoal – algo bastante visível nos atendimentos presenciais [30].

## Conclusão

O atendimento realizado por profissionais de enfermagem utilizando as ferramentas disponíveis para o uso da telessaúde vem sendo reportado em diversos países.

Os instrumentos utilizados para os atendimentos são diversos, sendo realizados por meio de aplicativos de mensagens instantâneas, plataformas de videoconferência, rede telefônica, formulários eletrônicos, e-mail, e ferramenta interativa para gerenciar os atendimentos domiciliares de pacientes com COVID-19.

O público atendido por meio das estratégias vai desde idosos portadores de doenças crônicas, indivíduos com COVID-19, pacientes em cuidados paliativos e pacientes com câncer.

Apesar de enfatizar a prática das consultas por telemonitoramento, o estado do paciente também é verificado com a finalidade da identificação de sinais de gravidade sendo possível a realização de visitas domiciliares ou intervenção médica, e encaminhamento para equipe multiprofissional.

A enfermagem vem se destacando com o uso da telenfermagem, apoiada pelo COFEN – reconhecendo a estratégia como método para a consulta de pacientes. A telenfermagem tem sua aplicabilidade evidenciada desde a Atenção Primária à Saúde,

até a Atenção Terciária, por meio do desenvolvimento de atividades de promoção, prevenção e recuperação da saúde.

Além do que foi abordado, é importante que os profissionais de enfermagem se mantenham atualizados e disponíveis para as mudanças no modo de como, a partir dessa pandemia, o cuidado será prestado aos pacientes (indivíduo, família e comunidade) e encarem a telenfermagem com nova estratégia para realização de consultas de enfermagem, garantindo assim um atendimento integral ao paciente.

**Conflitos de interesses**

Não há conflitos de interesses.

**Fontes de financiamento:**

Não houve financiamento para desenvolvimento da pesquisa

**Contribuições dos autores**

*Concepção e desenho da pesquisa:* Ribeiro DAS, Santos BCS, Lira PC, Santos NA, Correia JM; *Coleta de dados:* Ribeiro DAS, Santos BCS, Lira PC; *Análise e interpretação dos dados:* Ribeiro DAS, Santos BCS, Lira PC, Santos NA; *Redação do manuscrito:* Ribeiro DAS, Santos BCS, Lira PC, Santos NA, Correia JM; *Revisão crítica do manuscrito quanto ao conteúdo intelectual importante:* Santos NA, Correia JM

**Referências**

1. Werneck GL, Carvalho MS. A pandemia de COVID-19 no Brasil: crônica de uma crise sanitária anunciada. *Cad Saúde Pública* 2020;36(5):1-4. doi: 10.1590/0102-311X00068820
2. Wilder-Smith A, Freedman DO. Isolation, quarantine, social distancing and community containment: pivotal role for old-style public health measures in the novel coronavirus (2019-nCoV) outbreak. *J Travel Med.* 2020;27(2):1-6. doi: 10.1093/jtm/taaa020
3. Silva NCA, Moroço DM, Carneiro OS. O impacto da pandemia de COVID-19 no atendimento eletivo: experiência de um Hospital de nível terciário e Centro de Referência para a doença. *Revista Qualidade HC.* 2021:70-80. Available from: <https://www.hcrp.usp.br/revistaqualidade/uploads/Artigos/447/447.pdf>
4. Marques FRDM, Domingues LF, Carreira L, Salci MA. Reorganização do serviço ambulatorial de referência para condições crônicas durante a pandemia da COVID-19. *Escola Anna Nery.* 2022;26:e20210354. doi: 10.1590/2177-9465-EAN-2021-0354
5. Cruz FOAM, Ferreira EB, Reis PED. Consulta de enfermagem via telefone: relatos dos pacientes submetidos à quimioterapia antineoplásica. *Revista de Enfermagem do Centro Oeste Mineiro.* 2014;4(2):1090-1099. doi: 10.19175/recom.v0i0.639
6. Moretto IG, Contim CLV, Santo FHE. Acompanhamento por telefone como intervenção de enfermagem a pacientes em quimioterapia ambulatorial: revisão integrativa. *Rev Gaúcha Enferm.* 2019;40:e20190039. doi: 10.1590/1983-1447.2019.20190039

7. Rodríguez-Gázquez MA, Arredondo-Holguín E, Herrera-Cortés R. Efetividade de um programa educativo em enfermagem no autocuidado em pacientes com insuficiência cardíaca: ensaio clínico randomizado. *Rev Latino-Am Enferm*. 2012;20(2). doi: 10.1590/S0104-11692012000200012
8. Oriá MOB, Dodou HD, Chaves AFL, Santos LMDA, Ximenes LB, Vasconcelos CTM. Eficácia de intervenções educativas realizadas por telefone para promoção do aleitamento materno: revisão sistemática da literatura. *Revista da Escola de Enfermagem da USP*. 2018;52:e033333. doi: 10.1590/S1980-220X2017024303333
9. Lima LDG, Barlema JGT, Paloskia G do R, Barlem ELD, Rocha LP, Castanheira JS. Atuação de estudantes de enfermagem em um serviço de telessaúde durante a pandemia COVID-19. *Rev Gaúcha Enferm*. 2021;42. doi: 10.1590/1983-1447.2021.20200483
10. Teixeira MA, Oliveira LA, Stefani CM, Baraldi S. A contribuição da telessaúde para as consultas de enfermagem durante a pandemia de COVID-19: uma revisão sistemática. *Brazilian Journal of Health Review* 2022;5(2):4387-402. doi: 10.34119/bjhrv5n2-033
11. Sachett JAG. Adaptação para o atendimento profissional de saúde em tempos de COVID-19: contribuições da telessaúde para o “novo normal”. *J Health NPEPS* 2020;5(2):11-15. doi: 10.30681/252610104877
12. Pedrotti CHS, Accorsi TAD, Lima KA, Morbeck RA, Cordioli E. Telemedicina: um pouco de história antes do crescimento exponencial durante a pandemia de COVID-19. *Rev Med*. 2020;99(4). doi: 10.11606/issn.1679-9836.v99i4pi-iii
13. Maldonato JMSV, Marques AB, Cruz A. Telemedicina: desafios à sua difusão no Brasil. *Cad Saúde Pública*. 2016;32(Sup):e00155615. doi: 10.1590/0102-311X00155615
14. Mendes KDS, Silveira RCCP, Galvão CM. Uso de gerenciador de referências bibliográficas na seleção dos estudos primários em revisão integrativa. *Texto & Contexto Enferm*. 2019;28:e20170204. doi: 10.1590/1980-265X-TCE-2017-0204
15. Pereira MC, Silva JS, Silva TV, Arcoverde MAM, Carrijo AR. Telessaúde e COVID-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu. *Rev Saúde Pública do Paraná (Online)* 2020;3:198-211(Supl.). doi: 10.32811/25954482-2020v3sup1p198
16. Kesavadev J, Basanth A, Krishnan G, Vitale R, Parameswaran H, Shijin S, et al. A new interventional home care model for COVID management: Virtual Covid IP. *Diabetol Metab Syndr*. 2021;15(5). doi: 10.1016/j.dsx.2021.102228
17. Yi X, Jamil NB, Gaik ITC, Fee LS. Community nursing services during the COVID-19 pandemic: the Singapore experience. *Br J Community Nurs*. 2020;25(8):390-395. doi: 10.12968/bjcn.2020.25.8.390
18. Ferry OR, Moloney EC, Spratt O, Whiting GFM, Bennett CJ. et al. A virtual ward model of care for patients with COVID-19: Retrospective single-center clinical study. *J Med Internet Res*. 2021;23(2):e25518. doi: 10.2196/25518

19. Tan AJ, Yamarik R, Brody AA, Chung FR, Grudzen C; EMPallA Telephonic Working Group. Development and protocol for a nurse-led telephonic palliative care program. *Nurs Outlook* 2021;69(4):626-31. doi: 10.1016/j.outlook.2020.12.011
20. Ferrua M, Mathivon D, Duflot-Boukoba A, Abbas M, Charles C, Barraix A, et al. Nurse navigators' telemonitoring for cancer patients with COVID-19: a French case study. *Support Care Cancer*. 2021;29(8):4485-92. doi: 10.1007/s00520-020-05968-y
21. Hughes T, Pietropaolo A, Archer M, Davis T, Tear L, Somani BK. Lessons learnt (Clinical Outcomes and Cost Savings) from virtual stone clinic and their application in the era post-COVID-19: Prospective outcomes over a 6-year period from a University Teaching Hospital. *J Endourol*. 2021;35(2):200-205. doi: 10.1089/end.2020.0708
22. Russo V, Cassini R, Caso V, Donno C, Laezza A, Naddei M, et al. Nursing teleconsultation for the outpatient management of patients with cardiovascular disease during COVID-19 pandemic. *Int J Environ Res Public Health*. 2021;18(4):2087. doi: 10.3390/ijerph18042087
23. Ross L., Meier N. Improving adult coping with social isolation during COVID-19 in the community through nurse-led patient-centered telehealth teaching and listening interventions. *Nurs Forum*. 2021;56(2):467-473. doi: 10.1111/nuf.12552
24. Navarro-Correal E, Borrueal N, Robles V, Guise CH, Ayala LFM, Martínez ZP, et al. Impact of the COVID-19 pandemic on the activity of advanced-practice nurses on a reference unit for inflammatory bowel disease. *Gastroenterol Hepatol*. 2021;44(7):481-488. doi: 10.1016/j.gastrohep.2020.11.018
25. Lim ST, Yap F, Chin X. Bridging the needs of adolescent diabetes care during COVID-19: A nurse-led telehealth initiative. *J Adolesc Health*. 2020;67(4):615-7. doi: 10.1016/j.jadohealth.2020.07.012
26. Medina MG, Giovanella L, Bousquat A, Mendonça MHM, Aquino R. Comitê Gestor da Rede de Pesquisa em Atenção Primária à Saúde Abrasco. Atenção primária à saúde em tempos de COVID-19: o que fazer? *Cad Saúde Pública*. (Online) 2020;36(6):e00149720. doi: 10.1590/0102-311X00149720
27. Silva CB, Trindade LL, Kolhs M, Barimacker SV, Schacht L, Bordignon M. Implementação do telemonitoramento COVID-19: repercussões na formação acadêmica de Enfermagem. *Rev Gaúch Enferm*. 2021;42(Especial):e20200395. doi: 10.1590/1983-1447.2021.20200395
28. Adelman DS, Fant C, Summer, G. COVID-19 and telehealth: Applying telehealth and telemedicine in a pandemic. *The Nurse Practitioner*. 2021;46(5):34-43. doi: 10.1097/01.NPR.0000737200.56057.2c
29. Jen SP, Bui A, Leonard SD. Maximizing efficiency of telemedicine in the skilled nursing facility during the coronavirus disease 2019 pandemic. *J Am Med Dir Assoc*. 2021;22(6):1146-1148. doi: 10.1016/j.jamda.2021.04.009

30. Summer G, Adelman DS, Fant C. COVID-19 and telehealth: How to complete a successful telehealth visit. *The Nurse Practitioner* 2021;46(6):43-47. doi: 10.1097/01.NPR.0000751808.74986.82



Este artigo de acesso aberto é distribuído nos termos da Licença de Atribuição Creative Commons (CC BY 4.0), que permite o uso irrestrito, distribuição e reprodução em qualquer meio, desde que o trabalho original seja devidamente citado.