

Teleenfermería en el cuidado, educación y gestión en América Latina y el Caribe: revisión integrativa

Telenursing in care, education and management in Latin America and the Caribbean: an integrative review

Tele enfermagem no cuidado, educação e gestão na América Latina e o Caribe: revisão integrativa

Maria Cecilia Toffoletto¹

ORCID: 0000-0003-3484-6250

Jorge David Ahumada Tello²

ORCID: 0000-0003-3069-5184

¹Universidad de Las Americas. Santiago, Chile.

²Universidad Tecnológica de Chile INACAP. Rancagua, Chile.

Como citar este artículo:

Toffoletto MC, Ahumada-Tello JD. Telenursing in care, education and management in Latin America and the Caribbean: an integrative review. Rev Bras Enferm. 2020;73(Suppl 5):e20190317. doi: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2019-0317>

Autor correspondiente:

Maria Cecilia Toffoletto
E-mail: mtoffoletto@udla.cl



EDITOR-JEFE: Dulce Barbosa

EDITOR ASOCIADO: Antonio José de Almeida Filho

Sumisión: 12-04-2019 **Aprobación:** 15-06-2020

RESUMEN

Objetivo: Analizar el conocimiento producido sobre teleenfermería en relación a los roles (cuidado, educación y gestión) de los enfermeros de América Latina y el Caribe a partir de la evidencia científica. **Métodos:** Revisión integrativa, considerándose período desde 2009 al 2019, en bases científicas de América Latina y el Caribe. Fueron seleccionados 12 artículos. **Resultados:** Se encontraron nueve estudios con foco en el cuidado y tres sobre educación. La tecnología de información y comunicación utilizada en los estudios fue la telefonía, aplicada para consultas sobre enfermedades no transmisibles. Se evidenció preocupación por el proceso de comunicación a distancia. Dos de los estudios sobre educación apuntan a educación del equipo de salud, y el tercero al paciente. **Conclusión:** Es necesario desarrollar investigaciones en teleenfermería que generen cambios en la práctica asistencial y exploren los recursos tecnológicos de información y comunicación; y una formación comunicacional específica enfocada en esta nueva modalidad de cuidado.

Descriptor: Teleenfermería; Informática Aplicada a la Enfermería; Atención al Paciente; Educación; Gestión en Salud.

RESUMO

Objetivo: Analisar o conhecimento produzido sobre teleenfermagem com relação aos papéis (cuidado, educação e gestão) dos enfermeiros na América Latina e no Caribe com base em evidências científicas. **Métodos:** Revisão integrativa, considerando o período de 2009 a 2019, em bases científicas da América Latina e do Caribe. Foram selecionados 12 artigos. **Resultados:** Foram encontrados nove estudos com foco no cuidado e três na educação. A tecnologia de informação e comunicação utilizada nos estudos foi a telefonia, aplicada para consultas sobre doenças não transmissíveis. Foi demonstrada preocupação com o processo de comunicação remota. Dois dos estudos sobre educação apontam para a educação da equipe de saúde, e o terceiro para o paciente. **Conclusão:** É necessário desenvolver pesquisas em teleenfermagem que gerem mudanças na prática do cuidado e explorem recursos tecnológicos de informação e comunicação; além de uma formação específica em comunicação, com foco nessa nova modalidade de cuidado.

Descriptor: Teleenfermagem; Informática em Enfermagem; Assistência ao Paciente; Educação; Gestão em Saúde.

ABSTRACT

Objective: Analyze the knowledge generated about telenursing related to the roles of nurses (care, education and management) in Latin America and the Caribbean, based on scientific evidence. **Methods:** Integrative review, for the years 2009 to 2019, in scientific databases from Latin America and the Caribbean. Twelve articles were selected. **Results:** Nine studies focused on care and three on education. The information and communication technology used in the studies was telephony directed toward non-communicable diseases. There were concerns about the remote communication process. With respect to education, two focused on educating health teams and one on educating patients. **Conclusion:** It is necessary to conduct studies on telenursing that generate changes in care practices, explore information and communication technology resources and provide communication training focused on this new care model.

Descriptors: Telenursing; Nursing Informatics; Patient Care; Education; Health Management.

INTRODUCCIÓN

En América Latina y el Caribe se ha puesto gran énfasis en ampliar la cobertura de la atención de salud, particularmente para garantizar atención a poblaciones rurales, urbano-marginales o a quienes habitan en territorios apartados y de difícil acceso⁽¹⁾.

En este sentido, la telesalud constituye una propuesta innovadora al posibilitar, entre otros beneficios, optimizar el recurso humano especializado para atender poblaciones alejadas o con problemas de acceso y oportunidad de atención de salud⁽²⁾.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS), la telesalud implica brindar servicios de salud usando las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) cuando la distancia constituye un obstáculo para tales servicios. En los países en desarrollo, la telesalud es importante para mejorar el sistema de salud, pues incide en la oferta de servicios, agiliza diagnósticos y tratamientos, supera distancias geográficas, facilita el acceso a los servicios, mejora la calidad y contribuye a la formación profesional⁽³⁾.

El término empezó a usarse de manera amplia, permitiendo que otras actividades del área de salud pudieran agruparse, incorporando la idea de interdisciplinariedad⁽²⁾. Consecuentemente, a partir de 2008, el Consejo Internacional de Enfermeras (CIE) considera a la teleenfermería como un servicio que permite que los enfermeros brinden atención a poblaciones rurales o apartadas, manteniendo comunicación efectiva con los pacientes de enfermedades no transmisibles, interviniendo eficazmente en la promoción y difusión de estilos de vida saludables y en el autocuidado, entre otros tópicos⁽⁴⁾.

Aún siendo novedosa, la teleenfermería está ya considerablemente desarrollada en Europa y Estados Unidos, donde se la aplica en diversos tipos de atención de salud. Sus avances están relacionados con: seguimiento posquirúrgico de pacientes, atención de pacientes con dificultades para desplazarse a los centros de salud, monitoreo de pacientes crónicos, soporte telefónico y atención domiciliaria de pacientes⁽⁵⁾.

En América Latina y el Caribe, las soluciones de atención de salud basadas en Internet harán posible trabajar contra la desigualdad y mejorar la calidad de vida de las personas, a partir de su aplicación en las áreas de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, gestión, información e investigación⁽⁶⁾.

En lo que concierne a la teleenfermería en América Latina y el Caribe, el reto actual es posicionarla y, a partir de allí, promover la atención utilizando lo que la mayoría tiene a mano: el acceso a Internet, las computadoras y los dispositivos móviles. Considerando que la praxis de enfermería es un concepto amplio que abarca diversos roles en distintos campos de actuación tales como el cuidado, la educación y la gestión; la teleenfermería se convierte en una herramienta que permite abarcar todas las acciones manteniendo un canal abierto entre los enfermeros y las personas a las cuales dirigen sus acciones⁽⁷⁾.

Considerando lo mencionado, conocer tales acciones de teleenfermería en América Latina y el Caribe, no solo desde el punto de vista del uso de las tecnologías sino también desde el fortalecimiento del rol profesional adquirido por la utilización de estas herramientas como valor agregado, se propone una revisión integrativa que permita analizar los conocimientos producidos sobre teleenfermería relativos a los roles (cuidado, educación y gestión) de los enfermeros de las mencionadas regiones a partir de la evidencia científica.

OBJETIVO

Identificar el conocimiento producido sobre teleenfermería relativo a los roles (cuidado, educación y gestión) de los enfermeros de América Latina y el Caribe a partir de la evidencia científica.

MÉTODOS

Estudio de revisión integrativa que sintetiza el conocimiento producido sobre el tema, reconociendo asimismo la necesidad de información para futuras investigaciones⁽⁸⁾.

El período de búsqueda se estableció entre 2009 y 2019. La elección de la cohorte de tiempo se determinó en base a la terminología de teleenfermería considerada por la CIE desde 2008 hasta el presente, y la pregunta orientadora fue:

¿Cuál es el conocimiento producido sobre teleenfermería relativo a los roles (cuidado, educación y gestión) de los enfermeros de América Latina y el Caribe a partir de la evidencia científica?

Los roles fueron definidos de acuerdo al CIE, que define el rol del cuidado como "autónomo y colaborativo, prestado a las personas de todas las edades, familias, grupos y comunidades, enfermas o sanas, en todos los contextos, incluyéndose la promoción de salud, la prevención de enfermedades y el cuidado de los enfermos, discapacitados y personas moribundas". El CIE también se refiere a la gestión como "la participación en las políticas públicas y gerenciamiento de los sistemas de salud, así como la educación sobre cómo impartir enseñanzas en materia de atención de salud y formación⁽⁹⁾".

Los criterios de inclusión de artículos fueron las categorías de artículo original, artículo de revisión, relato de experiencia, carta al editor y editorial en texto completo de acceso gratuito, publicados en idioma portugués, inglés y/o español, entre 2009 y 2019, desarrollados por enfermeros de América Latina y el Caribe. Criterio de exclusión: informes repetidos.

La búsqueda fue realizada en el portal del Centro Latinoamericano y del Caribe de Información en Ciencias de la Salud (BIREME) y en la base de datos SCIELO (Scientific Electronic Library Online), elegidas debido a que poseen publicaciones desarrolladas en los países de Latinoamérica y el Caribe, respondiendo así al objetivo del estudio.

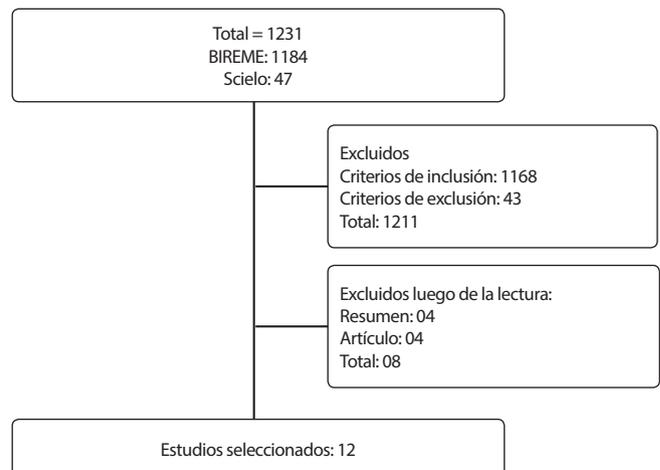


Figura 1 - Diagrama de flujo de los estudios seleccionados

Los descriptores utilizados en la búsqueda fueron seleccionados aplicando la terminología en salud (DeCS) de la Biblioteca Virtual de Salud (BIREME), resultando elegidos los siguientes: "Telenursing", "Telenursing and Nursing Informatics", "Telenursing and Patient Care", "Telenursing and Education", "Telenursing and Health Management" y "Telenursing and Delivery of Health Care".

Se obtuvieron 1231 artículos (BIREME: 1184, Scielo: 47), 1168 de los cuales fueron excluidos por no cumplir con los criterios de inclusión y 43 por repetición. Luego de la lectura de los veinte artículos seleccionados, ocho fueron excluidos por no tratar el tema de la teleenfermería en base a los roles de enfermería (Figura 1).

RESULTADOS

De los 12 estudios seleccionados, el 66,7% (8) son artículos originales, el 25% (3), artículos de revisión, y el 8,3% (1), un relato de experiencia. El 66,7% (8) corresponde a estudios realizados por enfermeros de Brasil; los restantes, a dos estudios realizados en Chile, uno en Colombia y uno en Costa Rica. Superando al idioma portugués y al español, el 75% (9) fue publicado en idioma inglés. El 75% (9) de los estudios está relacionado al cuidado. No se encontraron estudios relacionados al rol de gestión. De los 9 (75%) estudios enfocados en el cuidado, 2 (22,2%) tuvieron diseño cuasiexperimental, 2 (22,2%) cualitativo, 2 (22,2%) cuantitativo y 3 (33,3%) fueron revisiones (Cuadro 1).

El Cuadro 2 presenta los objetivos y los principales resultados de cada estudio. Se observa que los mismos refirieron a la telefonía como una tecnología de la información y la comunicación, y se orientaron a enfermedades no transmisibles. Además, se evidenció preocupación por el proceso de comunicación a distancia en la prestación de cuidados a personas. Dos de los tres estudios seleccionados están enfocados a la educación del equipo de salud, y uno en la educación del paciente. Los estudios utilizan como tecnologías a las videoconferencias, teleconsultorías y cursos en línea.

DISCUSIÓN

De los estudios con enfoque en el cuidado, es llamativo que solo dos sean de intervención con diseño cuasiexperimental. La evidencia demuestra que los Estudios Clínicos Controlados Aleatorizados (ECCA) constituyen una importante herramienta para evaluar la eficacia de nuevas intervenciones en salud a efectos de favorecer su difusión, mejorar el cuidado y definir las más efectivas para la práctica de enfermería. A pesar de la complejidad del diseño, la falta de equipos multidisciplinarios, la falta de tiempo, etcétera, el desarrollo de ECCAs debería ser considerado por los enfermeros como alternativa para evaluar intervenciones en el cuidado⁽²²⁻²³⁾.

Cuadro 1 – Características de los estudios según año, país, diseño, número de participantes, idiomas y rol de enfermería (cuidado, educación y gestión). Bases de datos: BIREME, SciELO.

Título/Año	País	Diseño/Número de participantes	Idiomas	Rol
Artículo 1: <i>Evaluation of the training of nurses in basic health units through telenfermagem</i> ; 2014 ⁽¹⁰⁾	Brasil	Estudio descriptivo, de abordaje cualitativo, con muestra de 17 enfermeros de Unidades Básicas de Salud del Estado de Minas Gerais, Brasil.	Portugués Inglés	Educación
Artículo 2: <i>Effect of a tele-care model on self-management and metabolic control among patients with type 2 diabetes in primary care centers in Santiago, Chile</i> ; 2010 ⁽¹¹⁾	Chile	Diseño cuasi experimental (medición basal, 8 y 15 meses) en pacientes con diabetes mellitus 2 adscritos al Programa de Salud Cardiovascular en dos centros de atención primaria de una comuna de Santiago, Chile. Grupo intervención de 206 pacientes, grupo control de 226 pacientes.	Español	Cuidado
Artículo 3: <i>Imaginative construction of care: the nursing professional experience in a remote care service</i> ; 2012 ⁽¹²⁾	Chile	Estudio cualitativo aplicando metodología de la Teoría Fundamentada y del Interaccionismo Simbólico como referencial teórico. Participaron ocho profesionales de salud, enfermeras y matronas del servicio de atención remota Salud Responde de Chile.	Portugués Inglés Español	Cuidado
Artículo 4: <i>Effectiveness of an educational program in nursing in the self-care of patients with heart failure: randomized controlled trial</i> ; 2012 ⁽¹³⁾	Colombia	Ensayo clínico controlado aleatorizado sin cegamiento. Pacientes de ≥30 años que asistieron en 2010 al Programa de Salud Cardiovascular de una institución hospitalaria de Medellín, Colombia, y que tuvieron diagnóstico de insuficiencia cardíaca confirmado. Grupo intervención constituido por 29 pacientes, grupo control por 26 pacientes.	Portugués Inglés Español	Educación
Artículo 5: <i>Nursing care by telehealth: what is the influence of distance on communication?</i> ; 2017 ⁽¹⁴⁾	Brasil	Estudio cualitativo descriptivo con muestra de siete enfermeros actuantes en el servicio de telesalud de Brasil.	Portugués Inglés	Cuidado
Artículo 6: <i>Telenursing manual for providing care to patients using clean intermittent urinary catheterization</i> ; 2017 ⁽¹⁵⁾	Brasil	Estudio metodológico sobre construcción y validación de un manual de teleenfermería. La apariencia y el contenido del manual fueron validados por 11 enfermeros peritos, considerando para validación un nivel de concordancia del 70% entre los peritos para cada ítem del instrumento utilizado.	Portugués Inglés	Cuidado
Artículo 7: <i>Effectiveness of a telephone follow-up nursing intervention in postsurgical patients</i> ; 2016 ⁽¹⁶⁾	Brasil	Diseño cuasiexperimental con dos grupos, realizado en dos hospitales de Brasil con pacientes sometidos a gastrostomía y colectomía. Grupo intervención constituido por 22 pacientes, grupo control de 21 pacientes.	Inglés	Cuidado
Artículo 8: <i>Knowledge, practice and perception of nurses regarding tele-nursing as a strategy for the continuity of caring</i> ; 2016 ⁽¹⁷⁾	Costa Rica	Estudio exploratorio transversal con una muestra por conveniencia de 104 enfermeras de un hospital público clase A de Costa Rica.	Español	Cuidado

Continuará

Continuación del Cuadro 1

Título/Año	País	Diseño/Número de participantes	Idiomas	Rol
Artículo 9: <i>The communication process in Telenursing: integrative review; 2016</i> ⁽¹⁸⁾	Brasil	Revisión integrativa con selección y revisión de 10 artículos sobre un total de 128.	Portugués Inglés	Cuidado
Artículo 10: <i>Information and communication technology and the prevention of diseases - literature review; 2013</i> ⁽¹⁹⁾	Brasil	Revisión integrativa con selección y revisión de tres artículos sobre un total de 46.	Portugués Inglés	Cuidado
Artículo 11: <i>Telehealth application on the rehabilitation of children and adolescents; 2014</i> ⁽²⁰⁾	Brasil	Revisión sistemática de ensayos clínicos randomizados sobre la telerehabilitación de niños y adolescentes. Fueron seleccionados y revisados 20 artículos sobre un total de 232.	Portugués Inglés	Cuidado
Artículo 12: <i>Nursing in Stomatherapy in Telehealth UERJ: Case Studies; 2014</i> ⁽²¹⁾	Brasil	Relato de experiencia sobre el desarrollo del proyecto de telesalud de una universidad brasileña.	Portugués	Educación

Cuadro 2 - Objetivo y principales resultados de los artículos sobre teleenfermería relacionados a los roles de cuidado, educación y gestión. Bases de datos: BIREME, SciELO

Título/Año	Objetivo	Principales resultados
Artículo 1: <i>Evaluation of the training of nurses in basic health units through telenfermagem; 2014</i> ⁽¹⁰⁾	Evaluar la educación permanente a distancia para profesionales de enfermería de las Unidades Básicas de Salud.	Tres categorías emergieron del análisis: importancia del Proyecto Teleenfermería para la asistencia, Teleenfermería en el proceso de capacitación a distancia y utilización de herramientas en el proyecto de Teleenfermería. Conforme los discursos de los participantes, esta forma de enseñanza reduce las dificultades del acceso geográfico y sus costos, permite que el profesional reciba educación en su campo laboral, posibilita acercamiento al nivel académico y la aclaración de dudas en el cuidado de la práctica diaria.
Artículo 2: <i>Effect of a tele-care model on self-management and metabolic control among patients with type 2 diabetes in primary care centers in Santiago, Chile; 2010</i> ⁽¹¹⁾	Evaluar la eficacia de un modelo de apoyo telefónico para el automanejo y control de la diabetes mellitus 2 en población de bajos recursos socioeconómicos de Chile.	La percepción de salud social se mantuvo estable en el tiempo en el grupo intervención ($p=0,968$), mientras que en el grupo control mejoró ($p<0,001$). La autoeficacia en el grupo intervención aumentó significativamente en el tiempo ($p<0,001$) y permaneció estable en el grupo control ($p=0,107$). El grupo intervención presentó un aumento significativo en la asistencia a controles del Programa de Salud Cardiovascular ($p<0,001$) y esta asistencia fue significativamente más alta que en el grupo control ($p=0,002$). Los parámetros metabólicos se mantuvieron estables en el tiempo en el grupo intervención ($p=0,107$); en cambio, en el grupo control, se observó un aumento significativo ($p<0,001$).
Artículo 3: <i>Imaginative construction of care: the nursing professional experience in a remote care service; 2012</i> ⁽¹²⁾	Comprender la experiencia de interacción de los profesionales y los usuarios en un servicio de asistencia remota en Chile.	Los autores evidencian un modelo teórico que representa las estrategias y acciones del profesional en el cuidado del usuario y su familia través de la asistencia telefónica. En el modelo se destaca la necesidad de estudiar los desafíos de la comunicación profesional relacionada a servicios de atención remota y el modo en que se establece la interacción entre profesionales y usuarios a través del teléfono para conseguir brindar cuidados.
Artículo 4: <i>Effectiveness of an educational program in nursing in the self-care of patients with heart failure: randomized controlled trial; 2012</i> ⁽¹³⁾	Evaluar la efectividad de un programa educativo de enfermería en el mejoramiento de los comportamientos de autocuidado en pacientes con insuficiencia cardíaca.	El Programa contempló encuentros educativos grupales, sesiones de teleenfermería caracterizada por llamadas telefónicas y visitas domiciliarias. El 66,0% del grupo intervención y el 26,6% del grupo control mejoraron al menos en un 20% su puntaje de autocuidado ($p<0,001$). Los autores reconocen que no se puede asegurar cuál de las actividades de la intervención educativa de enfermería tuvo mayor peso dentro del cambio del puntaje de la escala de autocuidado y proponen la realización de más estudios en esta línea.
Artículo 5: <i>Nursing care by telehealth: what is the influence of distance on communication?; 2017</i> ⁽¹⁴⁾	Evaluar la percepción del enfermero respecto de la comunicación interpersonal en la atención por telesalud.	La percepción de los enfermeros actuantes en teleenfermería fue que la tecnología facilitó su práctica profesional, aunque en relación al proceso de comunicación, creen que es más difícil comunicarse por teleenfermería, particularmente debido a la dificultad de percepción de señales no verbales. Para superar tales dificultades, concordaron en que comunicación interpersonal es una competencia que debe adquirirse durante su formación profesional.
Artículo 6: <i>Telenursing manual for providing care to patients using clean intermittent urinary catheterization; 2017</i> ⁽¹⁵⁾	Elaborar y validar la apariencia y el contenido de un manual de teleenfermería para apoyar al enfermero en la atención al paciente con catéter urinario intermitente limpio.	El manual de teleenfermería fue validado en apariencia y contenido, considerando el nivel de concordancia entre los peritos para cada uno de estos aspectos: Lenguaje, 97%; Contenido, 97,7%; y Objetivos, Relevancia, Funcionalidad y Usabilidad, 100% cada uno. Los autores refieren que la elaboración de materiales de apoyo a la teleenfermería destinada al cuidado de las personas incrementa y fortalece esta tecnología, principalmente en los países en los cuales la práctica no está consolidada.
Artículo 7: <i>Effectiveness of a telephone follow-up nursing intervention in postsurgical patients; 2016</i> ⁽¹⁶⁾	Comparar la efectividad del uso del teléfono versus el tratamiento convencional en adultos mayores posoperados.	La intervención utilizó la vía telefónica para el seguimiento de pacientes quirúrgicos en las primeras 48 horas, cuatro semanas y ocho semanas posteriores a la cirugía. El grupo de intervención tuvo menor frecuencia de: retraso quirúrgico ($P=.033$), movilidad reducida ($P=.003$), necesidad de asistencia para autocuidado ($P=.009$), fatiga ($P=.048$) y tiempo requerido para la recuperación ($P=.048$) en D2.
Artículo 8: <i>Knowledge, practice and perception of nurses regarding tele-nursing as a strategy for the continuity of caring; 2016</i> ⁽¹⁷⁾	Determinar el conocimiento, práctica y percepción de enfermeros de Costa Rica, respecto a la teleenfermería como estrategia de continuidad del cuidado.	Una minoría conocía el término teleenfermería antes de enfrentarse al cuestionario, la mayoría sí había implementado prácticas relacionadas con tecnologías, por lo cual la mayor parte de las personas entrevistadas tuvieron una perspectiva muy favorable respecto de la temática.

Continuará

Continuación del Cuadro 2

Título/Año	Objetivo	Principales resultados
Artículo 9: <i>The communication process in Telenursing: integrative review; 2016</i> ⁽¹⁸⁾	Identificar y analizar la evidencia científica del proceso de comunicación en la teleenfermería.	La tecnología mencionada por la literatura fue la telefónica y, según los hallazgos, el cuidado telefónico causa aprensión en los enfermeros, que consideran dificultades para comprender la comunicación no verbal, temen a la comunicación inadecuada o incomprensible y a los consecuentes errores de cuidado y la falta de una referencia visual. Se concluye en que la tecnología utilizada para el cuidado debe brindar sensación de cercanía, integración, protección y seguridad.
Artículo 10: <i>Information and communication technology and the prevention of diseases - literature review; 2013</i> ⁽¹⁹⁾	Analizar la producción científica sobre la atención de enfermería por contacto telefónico como una contribución a la promoción de la salud y prevención de enfermedades de los pacientes.	En los tres artículos seleccionados, la utilización del teléfono en el cuidado a distancia hizo foco en la enfermedad, en la detección de problemas asociados y en el tratamiento de pacientes con enfermedades no transmisibles. Se concluye en que la teleenfermería debe servirse de otras tecnologías y expandirse hacia la promoción y educación, para brindar así una atención integral.
Artículo 11: <i>Telehealth application on the rehabilitation of children and adolescents; 2014</i> ⁽²⁰⁾	Conocer las iniciativas de aplicación de telesalud en las prácticas de telerehabilitación de niños y adolescentes de 0 a 18 años desde una revisión sistemática de la literatura.	Los estudios demostraron que la telerehabilitación puede determinar mejores resultados de tratamiento que la metodología tradicional de rehabilitación, ofreciendo disminución de la aparición de síntomas, mejora de la calidad de vida, un mejor control de las enfermedades y mayor adhesión al tratamiento. Las herramientas utilizadas en la telerehabilitación fueron programas de computación, sitio web y correos electrónicos, además del uso del teléfono.
Artículo 12: <i>Nursing in Stomatherapy in Telehealth UERJ: Case Studies; 2014</i> ⁽²¹⁾	Describir la experiencia de participación de los autores en actividades de telesalud de la Universidad Estadual de Rio de Janeiro, Brasil.	Las autoras relatan su experiencia en el desarrollo de un curso en línea, enmarcado en un proyecto nacional de telesalud para el equipo de enfermería de Atención Primaria de Salud de Brasil sobre cuidados al paciente ostomizado. La experiencia fue exitosa, las autoras pasaron a integrar un grupo de teleconsulta de enfermería en estomaterapia. Refieren que la teleconsulta contribuye en la capacitación de los profesionales, además de calificar el cuidado en dicha área.

En cuanto a las tecnologías señaladas en los estudios, predominó la telefonía como tecnología de información y comunicación a distancia, así como el enfoque en enfermedades no transmisibles. Hay correspondencia con estudios que comparan intervenciones de teleenfermería con apoyo telefónico frente a la atención habitual o en combinación con ella. Un estudio de Estados Unidos determinó que el contacto telefónico del enfermero luego del alta hospitalaria disminuye las reinternaciones, mejora el control terapéutico y los cuidados ⁽²⁴⁾. Otro estudio norteamericano evaluó una intervención que incluía sesiones de terapia educativa y contactos telefónicos para reforzar las estrategias de enfrentamiento en cuidadores de pacientes con demencia. Evidenció mejoría de las conductas problemáticas del paciente ante los cuidadores sin tratamiento ⁽²⁵⁾.

No obstante, la literatura diversifica sus visiones respecto de utilizar otras tecnologías o de combinarlas. Existen estudios que evaluaron la vigilancia electrónica remota, usando monitores inalámbricos para control de presión arterial y telemonitoreo ⁽²⁶⁻²⁷⁾, con uso de página web y correo electrónico en combinación con soporte telefónico ⁽²⁸⁾, además de diferentes funciones de las tecnologías móviles, incluidos los sistemas de mensajes cortos (SMS), llamadas de voz, aplicaciones de teléfonos móviles, sistemas de posicionamiento global y Bluetooth ⁽²⁹⁻³¹⁾.

Respecto de la preocupación por el proceso de comunicación a distancia en la prestación de cuidados a las personas, los estudios revelaron la necesidad de desarrollar las competencias comunicacionales de los enfermeros para la práctica de la teleenfermería. Los autores destacan que la comunicación es una competencia interpersonal, y el cuidado a través de llamadas telefónicas depende de esta competencia, considerando la ausencia de contacto visual ⁽³²⁻³³⁾.

Un estudio europeo que analizó las reclamaciones por mala praxis realizadas a un servicio de teleenfermería, demostrando que la falla al escuchar a la persona que llama fue la razón más frecuente de los reclamos ⁽³⁴⁾. Otro estudio con enfoque cualitativo que evaluó el mismo servicio con pacientes pediátricos, determinó que los padres

quieren hablar primero en la comunicación con los enfermeros. Desean que se les escuche atentamente y que, posteriormente, se exploren sus necesidades y se atiendan sus preocupaciones ⁽³⁵⁾.

Respecto de las enfermedades no transmisibles como objeto de la teleenfermería, los estudios refieren que el uso de las tecnologías de la información y sistemas de seguimiento y monitoreo mejoran los resultados de salud y autocuidado de las personas con una o más enfermedades crónicas. La teleenfermería adquiere un rol relevante en lo relativo a monitoreo y autocuidado, considerándose una solución por brindar calidad de vida a estas personas, además, de reducir las hospitalizaciones y, consecuentemente, los costos de los sistemas de salud ⁽³⁶⁻³⁷⁾. Un estudio clínico controlado que evaluó el efecto de la teleenfermería en el cumplimiento del control de pacientes con diabetes, evidenció que la glucosa en sangre disminuyó significativamente al final del estudio en todas las mediciones predefinidas del grupo intervención en comparación con el grupo control ⁽³⁸⁾. Además de los pacientes diabéticos, los niños con enfermedad reumática y sus familias también se han beneficiado con la teleenfermería en el control del dolor matinal ⁽³⁶⁾.

Respecto a los estudios enfocados en la utilización de la teleenfermería en educación, la educación a distancia ha sido aplicada conjuntamente con la teleenfermería para la educación de pacientes y profesionales de salud. Un trabajo con estudiantes de enfermería de Estados Unidos utilizó la tecnología de "tele-presencia" para brindar atención de enfermería a un paciente geriátrico en su hogar. Luego de la simulación, los estudiantes refirieron sentir mayor confianza para brindar atención de teleenfermería. Los autores concluyen en que incluir a la teleenfermería en la formación de los futuros enfermeros ayudará a consolidar una fuerza laboral más segura y adaptable ⁽³⁹⁾.

Además de utilizársela en la formación, la literatura demuestra que la educación a distancia en conjunto con la teleenfermería también debe ser utilizada para la educación de pacientes y profesionales. Un estudio realizado en Irán evaluó una intervención

7. González-Hoyos DM. Editorial. Hacia promoció. Salud [Internet]. 2014 [cited 2019 Mar 29];19(1):9-10. Available from: <http://www.scielo.org.co/pdf/hpsal/v19n1/v19n1a01.pdf>
8. Mendes KS, Silveira RC, Galvão CM. Integrative literature review: a research method to incorporate evidence in health care and nursing. *Texto Contexto Enfermagem*. 2008;17(4):758-64. doi: 10.1590/S0104-0702008000400018
9. International Council of Nurses. Definiciones [Internet]. 2019 [cited 2019 Mar 29];17(4):758-64. Available from: <https://www.icn.ch/es/politica-de-enfermeria/definiciones>
10. Godoy SCB, Guimarães EMP, Assis DSS. Evaluation of the training of nurses in basic health units through telenfermagem. *Esc Anna Nery* 2014;18(1):148-155. doi.org/10.5935/1414-8145.20140022
11. Lange I, Campos S, Urrutia M, Bustamante C, Alcayaga C, Tellez A et al. Effect of a tele-care model on self-management and metabolic control among patients with type 2 diabetes in primary care centers in Santiago, Chile. *Rev Med Chile* 2010;138:729-37. doi: 10.4067/s0034-98872010000600010
12. Price Romero YM, Angelo M, Muñoz Gonzalez LA. Imaginative construction of care: the nursing professional experience in a remote care service. *Rev Latino-Am Enfermagem* [Internet]. 2012 [cited 2019 Mar 29];20(4):[08 pantallas]. Available from: http://www.scielo.br/pdf/rlae/v20n4/es_09.pdf
13. Rodríguez-Gázquez MA, Arredondo-Holguín E, Herrera-Cortés R. Effectiveness of an educational program in nursing in the self-care of patients with heart failure: randomized controlled trial. *Rev Latino-Am Enfermagem*. 2012;20(2):296-306. doi: 10.1590/S0104-11692012000200012.
14. Barbosa IA, Silva MJP. Cuidado de enfermagem por telessaúde: qual a influência da distância na comunicação? *Rev Bras Enferm*. 2017;70(5):928-34. doi: 10.1590/0034-7167-2016-0142
15. Souza-Junior VD, Mendes IAC, Mazzo A, Santos CA, Andrade EMLR, Godoy S. Telenursing manual for providing care to patients using clean intermittent urinary catheterization. *Esc Anna Nery*. 2017;21(4):e20170188. doi: 10.1590/2177-9465-ean-2017-0188
16. Santana RF, Pereira SK, Carmo TG, Freire VECS, Soares TS, Amaral DM. Effectiveness of a telephone follow up nursing intervention in postsurgical patients. *Int J Nurs Pract*. 2018;24:e12648. doi: 10.1111/ijn.12648
17. Carvajal FL, Vásquez VL. Conocimiento, práctica y percepción de enfermeras respecto a tele-enfermería como estrategia de continuidad del cuidado. *Enfermería* [Internet]. 2016 [cited 2019 Mar 29];5(2):25-33. Available from: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ech/v5n2/v5n2a04.pdf>
18. Barbosa IA, Silva KCCD, Silva VA, Silva MJP. The communication process in Telenursing: integrative review. *Rev Bras Enferm* [Internet]. 2016 [cited 2019 Mar 29];69(4):765-72. Available from: http://www.scielo.br/pdf/reben/v69n4/en_0034-7167-reben-69-04-0765.pdf
19. Lachtermacher AP, Tocantins FR. Information and communication technology and the prevention of diseases: literature review. *Rev Pesqui: Cuid Fundam*. 2013;5(4):424-30. doi: 10.9789/2175-5361.2013v5n4p424
20. Santos MTN, Moura SCDO, Gomes LMX, Lima AH, Moreira RS, Silva CD, et al. Telehealth application on the rehabilitation of children and adolescents. *Rev Paul Pediatr*. 2014;32(1):136-43. doi: 10.1590/S0103-05822014000100020
21. Souza NVDO, Scherlowski HM, David L, Mauricio VC, Costa CCP. Nursing in Stomatherapy in Telehealth UERJ: case Studies. *J Bras Tele* [Internet]. 2014 [cited 2019 Mar 29];3(2):70-2. Available from: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/sus-32231>
22. Caparó FL, Soto FL. The importance of Clinical Research. *Horiz Med* [Internet]. 2016 [cited 2019 Mar 29];16(1): 4-5. Available from: <http://www.scielo.org.pe/pdf/hm/v16n1/a01v16n1.pdf>
23. Medina EU, Riveros ER, Pailaquilén RMB. Clinical trials for Evidence-Based Nursing: a possible challenge. *Acta Paul Enferm*. 2011;24(3):419-25. doi:10.1590/S0103-21002011000300018
24. Kind AJ, Jensen L, Barczy S, Puentes A, Kordahl R, Smith MA, Asthana S. Lowcost transitional care with nurse managers making mostly phone contact with patients cut rehospitalization at a VA hospital. *Health Aff (Millwood)*. 2012;31(12):2659-68. doi: 10.1377/hlthaff.2012.0366
25. Mills M, Loney P, Jamieson E, Gafni A, Browne G. A primary care cardiovascular risk reduction clinic in Canada was more effective and no more expensive than usual on-demand primary care a randomised controlled trial. *Health Soc Care Community*. 2010;18(1):30-40. doi: 10.1111/j.1365-2524.2009.00872.x
26. Bosworth HB, Powers BJ, Olsen MK, McCant F, Grubber J, Smith V et al. Home blood pressure management and improved blood pressure control: results from a randomized controlled trial. *Arch Intern Med* 2011; 171 (13): 1173-1180. doi:10.1001/archinternmed.2011.276
27. Domingo M, Lupón J, González B, Crespo E, López R, Ramos A, et al. Telemonitorización no invasiva en pacientes ambulatorios con insuficiencia cardiaca: efecto en el número de hospitalizaciones, días de ingreso y calidad de vida. Estudio CARMÉ (Catalan Remote Management Evaluation). *Rev Esp Cardiol*. 2011;64 (4):277-85. doi: 10.1016/j.recsep.2010.10.032
28. Appel LJ, Clark JM, Yeh HC, Wang NY, Coughlin JW, Daumit G et al. Comparative Effectiveness of Weight-Loss Interventions in Clinical Practice. *N Engl J Med* 2011;365:1959-68. doi: 10.1056/NEJMoa1108660
29. Vollmer WM, Owen-Smith AA, Tom JO, Laws R, Ditmer DG, Smith DH et al. Improving adherence to cardiovascular disease medications with information technology. *Am J Manag Care* [Internet] 2014 [cited 2019 Mar 29];20(SP17):SP502-SP510. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6358176/pdf/nihms967099.pdf>
30. Fang R, Li X. Electronic messaging support service programs improve adherence to lipid-lowering therapy among outpatients with coronary artery disease: an exploratory randomised control study. *J Clin Nurs*. 2016;25:664-71. doi: 10.1111/jocn.12988

31. Khonsari S, Subramanian P, Chinna K, Latif LA, Ling LW, Gholami O. Effect of a reminder system using an automated short message service on medication adherence following acute coronary syndrome. *Eur J Cardiovasc Nurs*. 2015;14:170–9. doi: 10.1177/1474515114521910
 32. Valanis BG, Gullion CM, Moscato SR, Tanner C, Izumi S, Shapiro SE. Predicting patient follow-through on telephone nursing advice. *Clin Nurs Res*. 2007;16(3):251–69. doi: 10.1177/1054773807303055
 33. Snooks H, Williams A, Griffiths L, Peconi J, Rance J, Snelgrove S, et al. Real nursing? the development of telenursing. *J Adv Nurs*. 2008;61(6):631–40. doi: 10.1111/j.1365-2648.2007.04546.x
 34. Ernesäter A, Winblad U, Engström M, Holmström IK. Malpractice claims regarding calls to Swedish telephone advice nursing: what went wrong and why? *J Telemed Telecare*. 2012;18(7):379–83. doi: 10.1258/jtt.2012.120416
 35. Kaminsky E, Carlsson M, Röing M, Holmström IK. If I didn't trust Swedish Healthcare Direct, I would never call—views of making pediatric health calls. *Clin Nurs Stud*. 2013;1(3):57–69. doi: 10.5430/cns.v1n3p57
 36. Ramelet AS, Fonjallaz B, Rio L, Zoni S, Ballabeni P, Rapin J, et al. Impact of a nurse led telephone intervention on satisfaction and health outcomes of children with inflammatory rheumatic diseases and their families: a crossover randomized clinical trial. *BMC Pediatr*. 2017;17(1):168. doi: 10.1186/s12887-017-0926-5
 37. Shany T, Hession M, Pryce D, Roberts M, Basilakis J, Redmond S et al. A small-scale randomised controlled trial of home telemonitoring in patients with severe chronic obstructive pulmonary disease. *J Telemed Telecare*. 2017;23(7):650–6. doi: 10.1177/1357633X16659410
 38. Kotsani K, Antonopoulou V, Kountouri A, Grammatiki M, Rapti E, Karras S et al. The role of telenursing in the management of Diabetes Type 1: a randomized controlled trial. *Int J Nurs Stud*. 2018;80:29–35. doi: 10.1016/j.ijnurstu.2018.01.003
 39. Lister M, Vaughn J, Brennan-Cook J, Molloy M, Kuszajewski M, Shaw RJ. Telehealth and telenursing using simulation for pre-licensure USA students. *Nurse Educ Pract*. 2018;29:59–63. doi: 10.1016/j.nepr.2017.10.031
 40. Ghezeljeh TN, Aliha JM, Haghani H, Javadi N. Effect of education using the virtual social network on the knowledge and attitude of emergency nurses of disaster preparedness: a quasi-experiment study. *Nurse Educ Today*. 2019;73:88–93. doi: 10.1016/j.nedt.2018.12.001
-