

Avaliação da capacitação dos enfermeiros em unidades básicas de saúde por meio da telenfermagem

Evaluation of the training of nurses in basic health units through telenfermagem
Evaluación de la capacitación de los enfermeros en unidades básicas de salud a través de la teleenfermería

Solange Cervinho Bicalho Godoy¹
 Eliane Marina Palhares Guimarães¹
 Driely Suzy Soares Assis¹

1. Universidade Federal de Minas Gerais.
 Belo Horizonte - MG, Brasil.

RESUMO

O Projeto Telenfermagem é um projeto de extensão e pesquisa da Escola de Enfermagem/UFMG integrante do Programa Nacional de Telessaúde. Visualiza novas formas de prestar assistência colaborando para transformação das realidades práticas ao oferecer Educação a Distância para a equipe de saúde. O presente trabalho avaliou a educação permanente a distância para a equipe de enfermagem das Unidades Básicas de Saúde. Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, realizado nos municípios cadastrados pelo programa. A amostra constituiu-se de 17 participantes. A coleta de dados empregou entrevista, gravada e transcrita. Da análise emergiram três categorias: importância do Projeto Telenfermagem para assistência; Telenfermagem no processo de capacitação a distância e utilização das ferramentas do Projeto de Telenfermagem. Os resultados demonstraram que Educação a Distância é uma estratégia de ensino-aprendizagem em saúde com recursos tecnológicos de informação que contribui para a formação permanente dos profissionais de enfermagem, proporcionando melhor prestação da assistência.

Palavras-chave: Telenfermagem; Educação a distância; Telessaúde.

ABSTRACT

The Telenursing Project is an activity that gathers both the extension and research of the School of Nursing, Federal University of Minas Gerais, included in the National Program for Telehealth. It offers new ways of providing assistance, collaborating with the transformation of practical realities by offering Distance Education for the healthcare team. The present study evaluated the continuing distance education for the nursing staff of the Basic Health Units. This is a descriptive study, in which a qualitative approach was used, performed in municipalities registered by the program. The sample comprised 17 participants. Data collection was performed through interviews, which were recorded and transcribed. Three categories emerged from the analysis: the significance of the Telenursing Project in terms of assistance; the use of Telenursing in the process of distance training, and; use of the tools in the Telenursing Project. The results showed that distance education is a teaching and learning strategy in health that makes use of information technology resources that contributes to the continuing education of nursing professionals, providing better care delivery.

Keywords: Telenursing; Distance education; Telehealth.

RESUMEN

Teleenfermería es un proyecto de extensión e investigación de la Escuela de Enfermería/UFMG del Programa Nacional de Telesalud. Objetiva visualizar nuevas maneras de prestar asistencia, colaborando para la transformación de las realidades prácticas de Educación a Distancia para profesionales del área. Este trabajo evaluó la educación permanente a distancia para profesionales de enfermería de las Unidades Básicas de Salud. Estudio descriptivo, de abordaje cualitativo, realizado en los municipios catastrados por el programa. La muestra acompañó 17 participantes. Los datos fueron obtenidos por medio de entrevistas grabadas y transcritas. 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. La Educación a Distancia es una estrategia de enseñanza-aprendizaje en salud, que utiliza recursos tecnológicos de información y contribuye para la formación permanente de los profesionales de enfermería, proporcionando mejor asistencia.

Palabras-clave: Teleenfermería; Educación a distancia; Telesalud.

Autor correspondente:

Solange Cervinho Bicalho Godoy.
 E-mail: angedcervino@hotmail.com

Recebido em 29/11/2012.
 Reapresentado em 03/06/2013.
 Aprovado em 06/07/2013.

DOI: 10.5935/1414-8145.20140022

INTRODUÇÃO

As transformações na sociedade atual ocasionadas pelos avanços tecnológicos intensificam o processo de globalização e atingem os diversos níveis da sociedade, produzindo várias alterações, desde os sistemas econômicos, comportamentos, modo de consumo até a percepção do mundo e da realidade e, principalmente, o modo de conhecer e aprender¹.

Com os avanços tecnológicos, as novas formas de promoção da educação ampliam as possibilidades metodológicas e organizacionais e disponibilizam diversos ambientes para fins didáticos, de capacitação e formação. Com isso, compreende-se que as novas tecnologias de informação e comunicação nos processos educacionais podem ser uma estratégia de grande valia².

A educação deve ser pensada como exercício de valorização das experiências e da criatividade individual, buscando novos instrumentos para o trabalho. Sendo assim, educar torna-se (re) inventar e (re) construir o conhecimento de forma personalizada, transpondo o mero preparo do profissional para o mercado de trabalho e alcançando a capacitação com um olhar transformador da realidade. Com esta atitude, esse sujeito torna-se um (re) avaliador crítico, o que favorece a descoberta de suas potencialidades e limites, ajudando-o a desenvolver as suas capacidades^{3,4}.

A incorporação tecnológica na educação é de grande valor, pois proporciona conhecimento, crescimento, atualização e aperfeiçoamento do profissional, devendo então ser organizada de forma a trabalhar as necessidades educativas identificadas em cada grupo.

As novas tecnologias de informação e comunicação utilizadas nas diferentes áreas do conhecimento têm contribuído para o crescimento e a credibilidade da Educação a Distância (EAD). A EAD é uma estratégia para a educação permanente diante das novas tecnologias, sendo uma inovação pedagógica na educação. Este modelo pedagógico possibilita uma análise crítica da prática, permitindo refletir sobre as formas de prestação da assistência à saúde.

A EAD ganha novas dimensões com as tecnologias digitais, que ampliam as possibilidades de diversificação dos processos de formação e de disseminação de informações e conhecimentos, disponibilizando ambientes virtuais e interativos de aprendizagem que colocam, sem dúvida, novos desafios e alternativas para se pensar os processos formativos e de capacitação².

Considerando os princípios de universalidade de acesso, de acolhimento, de integralidade, da humanização do cuidado e da participação popular, a proposta de Educação a Distância possibilita a capacitação dos profissionais de saúde, mais especificamente do Programa Saúde da Família (PSF)². Esta política instituída pelo Ministério da Saúde tem o intuito de fortalecer o Sistema Único de Saúde (SUS), fundamentado nas necessidades do processo de trabalho, uma vez que a capacitação do profissional está diretamente ligada à melhoria da assistência e ao desenvolvimento institucional.

O acesso à formação continuada com a Educação a Distância (EAD) é uma estratégia que contribui para que os

profissionais de saúde do PSF enfrentem as dificuldades do cotidiano do trabalho com o suporte das novas tecnologias de informação e comunicação⁵. Esta modalidade de ensino facilita a autoaprendizagem, com a ajuda de recursos didáticos organizados, apresentados em diferentes suportes de informação.

Compreende-se que a EAD é capaz de democratizar o acesso ao conhecimento e de promover oportunidades de aprendizagem contínuas para a vida e para o trabalho, atendendo às necessidades dos educandos, em termos da disponibilidade do tempo e do ritmo de aprendizagem. A EAD atende às necessidades dos profissionais, que são sujeitos de sua história, seres críticos e ativos, inseridos no contexto da educação⁵.

O emprego da EAD no Programa Nacional de Telessaúde tem um papel fundamental no atendimento em saúde, a partir do momento que proporciona ao profissional um novo conceito de educação e assistência, garantindo assim, o intercâmbio de conhecimentos entre as instituições de ensino e os trabalhadores.

O Programa Nacional de Telessaúde disponibiliza uma rede de informação entre os municípios integrantes do programa em cada estado, fazendo a interligação entre os núcleos de Telessaúde dos 14 estados do país: Amazonas, Tocantins, Ceará, João Pessoa, Pernambuco, Rio Grande do Norte, Goiás, Mato Grosso do Sul, Espírito Santo, Minas Gerais, Rio de Janeiro, São Paulo, Rio Grande do Sul e Santa Catarina, que compõem a rede nacional de Telessaúde com os centros universitários de referência de cada região. O programa aumenta a resolutividade do serviço na atenção básica, bem como reduz os encaminhamentos para os grandes centros urbanos, contribuindo assim para uma maior agilidade no atendimento e a melhoria da qualidade da assistência prestada na atenção básica no Sistema Único de Saúde. Sendo assim, o programa leva qualidade e rapidez nos atendimentos realizados no SUS.

Para alcançar a proposta do SUS, o Núcleo de Telessaúde de Minas Gerais - Nutel/MG articula diversas organizações, como o Ministério da Saúde e a Universidade Federal de Minas Gerais, com a participação das unidades: Escola de Enfermagem, Faculdade de Medicina, Faculdade de Odontologia, Hospital das Clínicas, Laboratório de Computação Científica. No Nutel/MG, as tecnologias de informação e comunicação são utilizadas como ferramentas no processo de qualificação dos profissionais de saúde para discussão dos casos clínicos, por meio de videoconferências e teleconsultorias.

A experiência pioneira, iniciada em 2003, em parceria com a Prefeitura de Belo Horizonte, contribuiu para a implantação do Programa Nacional de Telessaúde do Ministério da Saúde, junto com a Secretaria Municipal de Saúde. O Projeto Telenfermagem oferece uma estrutura que possibilita contribuir para a capacitação dos enfermeiros da equipe do Programa da Saúde da Família (PSF) inseridos nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) dos municípios cadastrados pelo Programa Nacional de Telessaúde, utilizando novas tecnologias de informação e

comunicação. Esse processo incide na melhoria da assistência prestada ao usuário pela qualificação dos profissionais de enfermagem, proporcionando aos trabalhadores uma segurança para atuarem nas diferentes situações do cuidado⁶.

Para os profissionais da enfermagem, a EAD é uma estratégia empregada com o objetivo de responder às necessidades de capacitação definidas pelo cenário da profissão no país. O desenvolvimento e a incorporação tecnológica vêm responder à necessidade de ampliação das oportunidades de participação dos profissionais de enfermagem em programas de capacitação, possibilitando sua inserção em atividades de educação⁶.

Entre as vantagens deste modelo destacam-se: a utilização de internet como ferramenta para disponibilizar as atividades de capacitação; a possibilidade de um trabalho multiprofissional; a facilidade de acesso, especialmente em lugares carentes de especialistas; a relação custo/benefício favorável, uma vez que tende a ser relativamente cada vez mais baixa; alcance de um grande número de pessoas ao mesmo tempo, em locais diferentes; a discussão de temas direcionados para os problemas do cotidiano de trabalho, na busca de soluções; a avaliação da atividade de aprendizagem e a transformação da prática ao longo do processo de educação, ressaltando as oportunidades de retroalimentação, garantindo efetividade⁶.

O Projeto Telenfermagem prevê a utilização de duas linhas de trabalho, videoconferências temáticas e teleconsultorias. No que diz respeito às videoconferências temáticas, estas são programadas de forma a atender às demandas locais levantadas inicialmente com os profissionais da enfermagem, pertencentes às UBS dos municípios cadastrados pelo programa com disponibilidade de recursos tecnológicos necessários para o projeto.

As videoconferências permitem a integração, em tempo real, recebendo e enviando áudio e vídeo de alta qualidade entre os pontos de conexão. Para sua realização são necessários equipamentos que façam captura e reprodução de áudio e vídeo, e que tenham possibilidade de conexão com equipamentos similares. Estes equipamentos são o computador, com acesso à internet, microfone e câmera instalados e configurados. Neste caso, porém, existem limitações para a realização da conferência, como a baixa qualidade de imagem, a largura da banda, ruídos no áudio, o número de quadros transferidos por segundo e a impossibilidade da conexão multiponto, como acontece nos equipamentos dedicados às videoconferências.

As videoconferências agregam inúmeras vantagens, como redução de deslocamento dos pacientes para os centros especializados; atualização do profissional por meio de aulas ministradas a distância; melhoria da atenção à saúde nos locais de difícil acesso e interação entre academia e Unidade Básica de Saúde.

A abordagem de temas relevantes nas videoconferências leva o profissional de enfermagem a refletir e discutir a sua prática profissional, bem como a se atualizar, a cada momento, com o emprego das novas tecnologias para o seu próprio desenvolvimento. Este processo de educação permanente

em enfermagem representa um grande impacto na melhoria da gestão do conhecimento, da qualidade da assistência e da satisfação do atendimento ao cliente⁷.

Em relação às teleconsultorias, estas são viabilizadas mediante um sistema de mensagens eletrônicas, no qual o profissional elabora a sua dúvida e a encaminha para a coordenação do projeto que direcionará aos consultores especialistas para análise e sugestão de encaminhamentos diante do caso clínico apresentado.

A teleconsultoria possui duas modalidades: *on-line*, em que o profissional agenda uma discussão sobre um caso clínico em tempo real com um especialista, e *off-line*, uma modalidade não presencial utilizada em casos eletivos por meio de mensagens eletrônicas, em ambiente seguro. O sistema de teleconsultoria e de videoconferência pode ser acompanhado por profissionais das Unidades Básicas de Saúde conectadas à rede, utilizando recursos de voz, imagens e chat⁸.

A partir da experiência vivida desde 2008 com o Projeto Telenfermagem no Programa Nacional de Telessaúde, reconhece-se que o acesso às tecnologias de informação e comunicação permite a facilidade de acesso geográfico e custo baixo, além de possibilitar ao profissional realizar a sua capacitação na própria instituição sem precisar ser afastado do seu local de trabalho.

Considerando o emprego dessas ferramentas para a capacitação dos profissionais, este estudo tem como objetivo avaliar a educação permanente a distância para a equipe de enfermagem das Unidades Básicas de Saúde dos municípios cadastrados pelo Programa Nacional de Telessaúde em relação ao desenvolvimento das práticas assistenciais.

Os resultados desta pesquisa podem contribuir para o conhecimento científico desta temática apresentando ações que visem criar estratégias para enfrentamento dos desafios relacionados aos avanços tecnológicos da informação e comunicação no cenário da Telenfermagem.

MATERIAL E MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, de abordagem qualitativa, realizado nos municípios do estado de Minas Gerais cadastrados pelo Programa Nacional de Telessaúde. Os sujeitos deste estudo foram enfermeiros das Unidades Básicas de Saúde que atuam nos 50 municípios do estado de Minas Gerais cadastrados pelo programa. Como critério de seleção definiu-se que participariam do estudo os enfermeiros que apresentaram uma média de frequência acima de 50% nas videoconferências do Projeto Telenfermagem/EEUFMG no período de agosto a dezembro de 2011. De acordo com os critérios de inclusão para o estudo foram selecionados os seguintes municípios, Várzea da Palma, Ouro Branco, Serro, Entre Rios e Conceição da Barra de Minas, totalizando 28 profissionais de enfermagem. Deste total foram entrevistados 17 enfermeiros.

A coleta de dados iniciou com um contato individual por telefone com os enfermeiros que atuam junto às equipes de enfermagem das Unidades Básicas de Saúde dos municípios

previamente selecionados. Inicialmente foi explicado o objetivo do trabalho, esclarecendo que os dados coletados seriam utilizados somente para fins científicos e divulgados sem expor os participantes, podendo este recusar a participar do estudo sem nenhum transtorno ou prejuízo. Após a concordância do sujeito em participar do estudo foi enviado pelo correio um termo de consentimento livre e esclarecido contendo informações referentes ao objetivo, metodologia, análise dos dados e a divulgação dos resultados de forma a preservar a confidencialidade e privacidade, salvaguardando-se o anonimato dos participantes conforme as normas contidas na Resolução 196/96 do Conselho Nacional de Saúde sob o parecer número 0514.0.203.000-10.

Os participantes foram orientados em relação à devolução do termo de consentimento livre e esclarecido assinado, para que pudesse iniciar o agendamento das webconferências, sendo esta a ferramenta elencada para a coleta de dados da pesquisa. Para cada sujeito foi criada uma sala utilizando um sistema fechado e dedicado, sendo o acesso restrito com senha e login exclusivo para realizar a entrevista. O instrumento aplicado na webconferência norte ou questões fundamentais, como: Qual a sua opinião em relação às atividades do Projeto Telenfermagem desenvolvidas no seu município?; Como você avalia a utilização das ferramentas de Telenfermagem no processo de capacitação da equipe e nas práticas assistenciais? Descreva aspectos positivos e negativos quanto à utilização da videoconferência e teleconsultoria *off-line* e *on-line*.

Para garantir o anonimato e o sigilo dos participantes do estudo, os fragmentos das falas quando apresentados nos resultados foram identificados e codificados pelas letras "ER", "OB", "VP" e o respectivo número relativo à ordem de sua entrevista.

A entrevista foi gravada e transcrita na sua íntegra, sendo em seguida empregada a técnica de análise de conteúdo. Considerando as características do estudo e a estratégia metodológica planejada, o caminho escolhido para analisar os dados empíricos foi a técnica de análise de conteúdo do tipo temática⁹.

A operacionalização da análise temática, no primeiro momento, desdobrou-se nas fases de pré-análise, nas quais foram selecionados, analisados e transcritos os dados obtidos, com leituras flutuantes, que consistiram em uma leitura exaustiva do material para assimilação do todo e posterior agrupamento das falas, identificando as aproximações no texto. No segundo momento da análise, após a organização desses temas, as falas foram agrupadas em categorias temáticas. O terceiro momento correspondeu à agregação das categorias temáticas à luz do referencial teórico para análise e discussão.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A análise dos depoimentos permitiu a construção de três categorias de base, a saber: Importância do Projeto Telenfermagem para a assistência; Telenfermagem no processo de capacitação a distância e Utilização das ferramentas do Projeto de Telenfermagem.

Importância do Projeto Telenfermagem para a assistência

A evolução tecnológica no setor de comunicações revoluciona as relações entre os indivíduos e as coletividades. As novas tecnologias de informação e comunicação permitem visualizar novas formas de exercer a prestação da assistência à saúde, ao modificar as práticas dos cuidados ofertados à população e, com isso, consolidar o sistema de referência e contrarreferência dos serviços de saúde do município.

O Telessaúde implica na utilização de tecnologias de informação e comunicação para transferir informações de dados e serviços clínicos, administrativos e educacionais em saúde, que pode ser utilizada por todos profissionais que desenvolvem atividades na área de saúde. Dentro desse ambiente, enquadra-se a Telenfermagem que oferece uma orientação a distância para os profissionais e permite contribuir para capacitação da equipe de enfermagem e acadêmicos de graduação e pós-graduação, além de permitir visualizar novas formas de prestar assistência contribuindo para transformação prática local^{6,8,10}.

Entende-se que a incorporação de novas tecnologias tem apresentado um impacto positivo na saúde, de um lado, pacientes preparados que exigem mais informação, orientação e investimento no que se refere à própria saúde; de outro, os profissionais de saúde, internautas que utilizam novas ferramentas para oferecer assistência mais qualificada. Tal colocação foi confirmada no depoimento:

Acho o projeto muito interessante. As teleconferências são uma boa oportunidade de aprendizagem e reciclagem, uma vez que moramos em um município pequeno e nem sempre conseguimos nos deslocar para fazer cursos. (ER1)

Na área da enfermagem, a preparação do pessoal para a prestação de serviço tem sido enfocada como estratégia para a melhoria do cuidado de enfermagem e, por consequência, do cuidado em saúde. Pode-se constatar que esta se apresenta como uma alternativa importante para superar as dificuldades encontradas na formação, capacitação e educação permanente do pessoal de enfermagem, definidas pelo cenário da profissão no país^{6,10}.

Diante disso, a conscientização dos profissionais de saúde em relação à utilização da tecnologia computacional para melhorar o desenvolvimento de suas atividades se faz necessária no sentido de beneficiar o paciente, reduzir os custos e racionalizar o trabalho. O computador tornou-se uma ferramenta eficaz para agilizar o processo de decisão, além de aumentar a produtividade e a satisfação do profissional e aperfeiçoar o cuidado de enfermagem prestado ao paciente, como explicitado na fala abaixo:

Considero o projeto um excelente veículo para capacitação dos profissionais, que na maioria das vezes não conseguem se atualizar rotineiramente, como deveriam. (ER2)

A tecnologia da informação e comunicação pode modificar o trabalho diário e o profissional usufrui dos seus benefícios para criar novas oportunidades e ocupar seu espaço diante dos processos de mudança. O grande avanço tecnológico diretamente ligado aos microcomputadores e à Internet nas áreas de computação e comunicação permitiu uma troca de dados e informação, sem qualquer limitação de tempo e espaço¹¹.

O Projeto Telenfermagem conta com um nível ideal de conectividade da rede para o acesso e o compartilhamento da informação, uma vez que a essência da Internet se resume na transmissão de informações na forma eletrônica com velocidade e confiabilidade. Esta proposta permite aproximar profissionais com interesses comuns, pois a interligação e a conectividade global têm tornado possível o desenvolvimento de parcerias e o trabalho colaborativo, integrando instituições e abolindo distâncias, conforme o relato a seguir:

Penso que este projeto é um excelente instrumento de capacitação profissional. Os temas são pertinentes e os debates enriquecedores. (OB3)

Os profissionais de enfermagem de hoje trabalham na era da informação e em uma sociedade global, em que o foco do cuidado de enfermagem transcende os limites regionais e nacionais. Os debates sobre temas que partem da necessidade local e a abordagem destes por docentes e profissionais de serviço contribuem para facilitar o processo de formação e capacitação permanente na área da saúde, proporcionando análise crítica e reflexiva da prática profissional para intervenções no processo de trabalho⁷.

A conscientização dos profissionais diante da utilização da tecnologia computacional para a sua capacitação possibilita prestar um cuidado individualizado ao paciente, sem fronteiras, com o desenvolvimento de uma prática sistemática e organizada.

Telenfermagem no processo de capacitação a distância

A renovação do conhecimento é um processo que ocorre cada vez mais de forma ágil, fazendo com que os profissionais busquem constantemente se atualizarem.

No ambiente de trabalho surge a necessidade de uma maior capacitação que exige do profissional um perfil mais aberto, capaz de adaptar-se a mudança, instrumentalizado e motivado a um aprendizado contínuo. Para isso, a tecnologia surge como um recurso de bases de formação que potencializam a difusão da Educação a Distância (EAD), ampliando as formas de acesso à informação. Esta estratégia é capaz de abranger um maior número de pessoas e permite principalmente conciliar o ensino com a jornada de trabalho, sendo este um dos diferenciais entre a EAD e o ensino presencial, já que os profissionais possuem um tempo restrito para se especializarem diante da jornada de trabalho e da sobrecarga de atividades assumidas dentro da organização¹².

O Projeto de Telenfermagem surge neste ambiente tecnológico com a proposta de capacitar acadêmicos do curso de graduação e pós-graduação, enfermeiros e trabalhadores de

enfermagem inseridos nas Unidades Básicas de Saúde (UBS) sobre os assuntos cotidianos, atualizando-os, permitindo assim, a reflexão sobre novas práticas assistenciais.

Para que se alcance a proposta de levar informação por meio da tecnologia, utiliza-se de duas formas de trabalho: as videoconferências temáticas e as teleconsultorias, que acontecem de forma programada visando atender às demandas do serviço.

As videoconferências são identificadas com antecedência, a fim de estruturar um cronograma semestral para a discussão dos temas sugeridos. As teleconsultorias são ferramentas que permitem a comunicação entre o enfermeiro e o teleconsultor por meio de mensagens eletrônicas. Os relatos coletados na pesquisa exemplificam os benefícios das ferramentas para a capacitação:

As ferramentas são ótimas, pois auxiliam na capacitação de toda a equipe de saúde. (VP6)

Quanto à capacitação da equipe é muito bom, principalmente para nós da equipe da enfermagem. Sempre estamos aprendendo, lembrando ou até mesmo aperfeiçoando algum conteúdo relativo à nossa profissão. (ER1)

A aproximação entre as instituições de ensino e as Unidades Básicas de Saúde, mediada pela tecnologia pelas ferramentas disponibilizadas pelo projeto de Telenfermagem, resulta em um processo de transformação das práticas assistenciais, aprimorando sua realização.

Percebe-se que a utilização da EAD vinculada à tecnologia é uma estratégia positiva para capacitar os enfermeiros em suas práticas assistenciais nas redes do SUS, favorecendo principalmente a assistência oferecida na atenção básica. Essa modalidade de ensino permite que o profissional seja capacitado no próprio ambiente de trabalho, possibilitando maior autonomia no processo de ensino-aprendizagem, como também a troca de conhecimentos entre a atenção básica e a academia. Os profissionais apontam os benefícios nos seguintes depoimentos:

Facilita no processo de capacitação dos técnicos e ACS tornando a prática mais eficaz junto à população. (VP9)

A capacitação ajuda-nos por muitas vezes reavaliar nosso atendimento e somar novos aprendizados. (OB2)

O uso desta metodologia de ensino a distância por meio das ferramentas de videoconferências e teleconsultorias permite acelerar o processo de capacitação dos profissionais, aprimorando e qualificando as práticas de cuidado da rede do SUS, tornando-as mais eficazes e contribuindo para o aumento da resolutividade no nível local.

Utilização das ferramentas do Projeto de Telenfermagem

A videoconferência oferece vantagens, como a redução de deslocamento dos pacientes; a possibilidade de atualização

dos profissionais por meio da Educação a Distância (EAD) e maior acesso das informações aos locais mais afastados, possibilitando uma troca de informação com os grandes centros. Os depoimentos apresentados na pesquisa acentuam os pontos positivos do emprego de videoconferência nas Unidades Básicas de Saúde, como:

Oportunidade de aprendizado, reciclagem e troca de experiência com outros profissionais e esclarecimento de dúvidas. (ER1)

Temas interessantes; profissionais bem capacitados e a troca de experiência é muito importante. (VP11)

Percebe-se com isso que a ferramenta empregada pelo projeto permite aos profissionais de saúde a troca de informações nos seus postos de trabalho, por meio de videoconferências. Esta ferramenta integra regiões distantes aos grandes centros de pesquisa e referência, permitindo ações como a segunda opinião, além das discussões de casos com equipe multiprofissional, evitando o deslocamento desnecessário do paciente, qualificando o tratamento a ser empregado e possibilitando a educação permanente dos profissionais de saúde¹³.

A videoconferência apresenta alguns obstáculos que precisam ser vencidos para que se alcance o desejado. Entre os problemas enfrentados, pode-se mencionar a dificuldade do manuseio do equipamento pelo profissional de saúde; a ameaça sentida pelo profissional ao expor sua dúvida e a dificuldade de inserir a atividade de Educação a Distância no seu processo de trabalho. A UBS também se torna uma barreira quando não há desenvolvimento na infraestrutura tecnológica, o que acaba comprometendo a atividade de videoconferência, diante da baixa qualidade de conectividade devido aos serviços de internet disponibilizados nos municípios, Isso pode ser percebido na seguinte fala:

Dificuldades do entendimento devido às várias interferências no sistema on-line, durante o processo de transmissão que acaba formando lacunas e, assim, prejudicando a equipe em entender sobre determinados assuntos. (OB1)

As falhas na transmissão de dados devem-se às disparidades de acesso a internet e à inadequação da conexão. Mesmo com a estrutura tecnológica oferecida pelo programa de telessaúde para os municípios, como o computador e recursos de multimídia, impressora, câmera fotográfica, a internet disponibilizada pelos municípios não atende, em alguns casos, a velocidade ideal para uma boa conectividade. A instabilidade e a oscilação da internet, somadas à baixa conectividade e à falta de conhecimento dos técnicos de informática que trabalham com a rede no município, vêm comprometendo a participação dos profissionais da área da saúde no projeto, o que pode ser visto na seguinte fala:

Muitas vezes não conseguimos entender o que está sendo falado, com o áudio e as imagens ruins, sendo assim fica difícil acompanhar a videoconferência. (VP16)

Dificuldade de compreender a fala do conferencista, que às vezes não é clara, diante da distorção que ocorre frequentemente no decorrer da videoconferência. (OB2)

A consequência da má conectividade dificulta a operacionalização do projeto, com isso o município deve investir na melhoria da capacitação dos profissionais de informática, como forma de minimizar os problemas de transmissão, bem como oferecer uma internet de qualidade, contribuindo para ofertas de serviços disponibilizados pelo Projeto de Telenfermagem que visa beneficiar a população coberta pelo Programa da Saúde da Família.

Em relação à ferramenta de teleconsultoria, esta possibilita uma integração de forma individualizada entre enfermeiros inseridos nas Unidades Básicas de Saúde e o teleconsultor vinculado à universidade, formando uma relação entre a prática assistencial e a academia. A utilização da ferramenta para consulta pode ser realizada de duas formas: *on-line*, em que o profissional apresenta seu caso clínico em tempo real para o especialista; e *off-line*, em que o enfermeiro escolhe o especialista que deseja encaminhar sua dúvida, direcionando de forma resumida o caso que será respondido via sistema, em determinado prazo. Os profissionais das Unidades Básicas de Saúde apresentaram aspectos positivos e negativos em relação às teleconsultorias:

Boa resolutividade, possibilita maior conhecimento e agilidade em casos que poderiam demorar a ser solucionados. (ER2)

O problema que encontramos para solicitar a teleconsultoria diz respeito em alguns casos, a que não podemos usar o equipamento, pois ele fica no consultório que normalmente está em atendimento. (VP6)

Não tenho tempo às vezes de fazer a teleconsultoria porque não posso parar o atendimento. (VP8)

A teleconsultoria tem facilitado uma aproximação da atenção primária à academia, possibilitando a troca de experiências e propiciando uma atenção mais qualificada ao paciente, uma vez que permite uma discussão prévia do caso. Os especialistas selecionados atuam na academia, o que contribui para a confiança por parte do solicitante em relação à segunda opinião.

Compreende-se que a teleconsultoria evita encaminhamento de pacientes para atendimento em outros serviços de saúde em 70 a 80% dos casos. Isso tem um relevante impacto financeiro, além de ampliar o acesso e melhorar a resolubilidade da atenção à saúde prestada à população¹⁴.

Considerando que as demandas de atenção à saúde requerida pela comunidade por vezes apresentam-se complexas

e de difícil resolutividade no nível local, o profissional busca alternativas de capacitação para garantir assistência de qualidade e qualificação profissional. Diante disso, o projeto estabelece um prazo até 72 horas para que o especialista encaminhe a resposta, diante das necessidades dos profissionais perante as dúvidas levantadas naquele momento.

Pode-se afirmar que o uso da teleconsultoria proporciona grandes benefícios sociais e econômicos para o SUS e para a população, especialmente os municípios mais distantes. Primeiro por propiciar a Educação a Distância de forma continuada, retendo os profissionais nos locais de atuação e, segundo, por reduzir os custos de encaminhamento do paciente ao nível terciário de atendimento. Além disso, oferece maior resolubilidade, ao antecipar os diagnósticos e proporcionar o acesso mais rápido aos especialistas, com maior conforto e comodidade para o paciente.

No entanto, o que se observa na prática é que o uso desta ferramenta não foi totalmente assimilada pelos profissionais. Faz-se necessária a compreensão das debilidades no uso das teleconsultorias para a sua efetiva incorporação nos processos de trabalho em saúde, assim como a formulação de estratégias para superá-las.

O SUS arca hoje com altos custos de tratamento fora de domicílio, relacionado ao transporte de pacientes. Além do custo, muitas vezes o estado grave do paciente a ser transportado coloca em risco a sua própria vida. A dificuldade de fixação dos profissionais nos locais distantes dos grandes centros e de menos recursos é um desafio que pode ser enfrentado estruturalmente pela Telessaúde. A maior resolubilidade e a redução de custos são garantidas à medida que a segunda opinião, por meio da teleconsultoria, auxilia na resolução de problemas mais simples, prescindindo do uso, muitas vezes desnecessário e oneroso, de tecnologias sofisticadas¹⁵.

Compreende-se que é necessário investir na sensibilização do enfermeiro para a maior utilização da ferramenta do Projeto de Telenfermagem. A incorporação da educação permanente como etapa do trabalho assistencial também se faz necessária, para isso o profissional deve empregar as ferramentas da Telessaúde na rotina de trabalho, contando com o apoio dos gestores que devem reconhecer que, apesar das atribuições do cotidiano de uma Unidade Básica de Saúde, a educação permanente é um facilitador das ações.

Entendemos que a utilização das ferramentas e instrumentos da informática no processo de capacitação dos profissionais auxilia os trabalhadores no exercício de sua profissão, facilitando o atendimento e possibilitando a troca de informações entre os profissionais e as instituições de ensino e pesquisa. Torna-se fundamental incentivar a participação crescente, não só da equipe de enfermagem, como o envolvimento gradativo dos profissionais que compõem a equipe assistencial.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao longo deste estudo, buscou-se avaliar a educação permanente a distância da equipe de enfermagem das Unidades Básicas de Saúde dos municípios cadastrados pelo programa em relação ao desenvolvimento das práticas assistenciais.

Esta metodologia que faz uso de ambientes virtuais requer a compreensão de elementos comunicativos, temporais e espaciais, síncronos e assíncronos, empregando a concepção de metodologias e didáticas que orientam o profissional para autonomia e autodidatismo.

Torna-se fundamental que o profissional compreenda o processo de ensino, a partir de ambientes virtuais, como um universo que exige a disposição para o aprender junto, em que utilizar novos modelos de tecnologia de informação e comunicação se tornam exigências emergentes.

A inserção de ambientes virtuais no processo de trabalho contribui para levar a uma reflexão sobre a educação a outro nível de discussão. Desde aquelas que se referem às etapas de capacitação dos profissionais no próprio local de trabalho, o que implica inseri-los nesse contexto informacional e comunicativo que se adianta aos processos formativos, até as instâncias tecnológicas como elementos instrumentais para a educação.

As tecnologias de informação e comunicação são métodos de educação que vem possibilitando atendimento e qualidade, acesso e aprendizagem de forma a democratizar o saber. Esta forma de ensino tornou-se um método eficiente no Projeto de Telenfermagem, permitindo a facilidade de acesso geográfico e o custo baixo, além de contribuir em amplo espectro para que o profissional adquira o conhecimento no próprio local de trabalho, sem necessitar de ser afastado das suas atividades.

As ferramentas empregadas pelo projeto configuram-se como um importante apoio para os profissionais de saúde, possibilitando a aproximação com a universidade e o compartilhamento das dúvidas em relação aos casos clínicos que se apresentam na prática diária. Compreende-se que tanto a videoconferência quanto a teleconsultoria apresentam um impacto positivo na qualificação e na resolutividade diante do acesso à boa informação em atenção primária, ao atender às necessidades dos profissionais no seu cotidiano de trabalho.

Este estudo apresentou limitações no que diz respeito ao aceite dos enfermeiros para participar da pesquisa, considerando a ferramenta elencada para a coleta de dados da pesquisa. A ferramenta empregada foi a webconferência que pode ter inibido a participação dos profissionais, considerando que é realizada *on-line*, sem a interação direta com os participantes.

Para estudos futuros é recomendada a realização de projetos que apresentem uma proposta direcionada para a área da informática em saúde, enfermagem e Telessaúde, buscando, assim, o aprimoramento do conhecimento do uso das novas tecnologias na saúde e na enfermagem para aumentar as competências e habilidades dos profissionais que atuam nas Unidades Básicas de Saúde.

Considerando os resultados apresentados, percebe-se ainda a necessidade de investir na sensibilização dos profissionais para a maior utilização das ferramentas do projeto. Acrescenta-se, ainda, a necessidade de atualizar os profissionais técnicos de informática dos municípios a fim de minimizar os problemas e melhorar a conectividade dependente das condições técnicas da rede, bem como sensibilizar os teleconsultores em

relação ao tempo desejável para dar o retorno, considerando as necessidades dos profissionais envolvidos em processos de tomada de decisão clínica.

Acredita-se que as novas tecnologias de informação e telecomunicações permitem visualizar novas formas de prestar a assistência, considerando as necessidades locais e contribuindo para transformar as realidades práticas ao oferecer orientação a distância para a equipe de saúde.

REFERÊNCIAS

1. Filho PA. Educação à distância: uma abordagem metodológica e didática a partir dos ambientes virtuais. *Educ. rev.* 2011 ago;27(2):41-72.
2. Garcia RM, Baptista R. Educação a distância para a qualificação dos profissionais do SUS: perspectivas e desafios. *Rev. baiana de saúde pública.* 2007 jun;31(1):70-8.
3. Guimarães EMP, Martin SH, Rabelo FCP. Educação permanente em saúde: reflexões e desafios. *Cienc. enferm.* 2010 ago;16(2):25-33.
4. Martins JSA, Brandão MAG, Ferraz VM, Rocha CC, Fernandes DN. Ações Participativas em Comunidade Virtual de Enfermagem. *Esc. Anna Nery.* 2009 jan/mar;13(1):36-43
5. Oliveira MAN. Educação à Distância como estratégia para a educação permanente: possibilidades e desafios. *Rev. bras. enferm.* 2007 set/out;60(5):58-9.
6. Guimarães EMP, Maia CCA, Godoy SCB, Ribeiro MAC. Telenfermagem: uma iniciativa para a educação permanente em enfermagem. In: Santos AF et al. *Telessaúde: instrumento de suporte assistencial e educação permanente.* Belo Horizonte (MG): Editora UFMG; 2006. p. 95-110.
7. Camacho ACLF. Análise das publicações nacionais sobre educação à distância na enfermagem. *Rev. bras. enferm.* 2009 jul/ago;62(4):588-93.
8. Santos AF et al. Experiências brasileiras em telessaúde desenvolvidas em parceria com a comunidade europeia projeto @Lis. In: Santos AF et al. *Telessaúde: instrumento de suporte assistencial e educação permanente.* Belo Horizonte (MG): Editora UFMG; 2006. p. 75-94.
9. Bardin L. *Análise de Conteúdo.* Lisboa (POR): Edições 70; 2004
10. Guimarães E, Godoy S, Ferreira C, Melo C. Desafios e tendências na implantação da telenfermagem no programa nacional de telessaúde em Minas Gerais. *Anais do 4º Congresso Brasileiro de Telemedicina e Telessaúde,* 2009 dez 9-12, Belo Horizonte (MG), Brasil; 2009.
11. Évora YDM. As possibilidades de uso da internet na pesquisa em enfermagem. *Revista Eletrônica de Enfermagem.* 2004 set/dez;6(3):395-9.
12. Ferraz LL. A Educação a Distância na Educação Permanente dos profissionais da saúde: revisão. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde.* 2013 mar; Ed. Esp: 2118-27.
13. Carneiro VF, Brant LC. Telessaúde: dispositivo de educação permanente em saúde no âmbito da gestão de serviços. *Revista Eletrônica Gestão & Saúde.* 2013;4(2):494-516.
14. Alkmim MBM, Maia JX, Marcolino MS, Cunha LR, Silva GAC, Figueira RM, et al. Nove Anos de Experiência em Teleconsultorias para Atenção Primária. *Gold Book inovação tecnológica em educação e saúde [online].* 2012 ago. Disponível em: <http://www.telessaude.uerj.br/goldbook/artigos/>
15. Santos AF. *Telessaúde: um instrumento de suporte assistencial e educação permanente.* Belo Horizonte (MG): Editora UFMG; 2006.