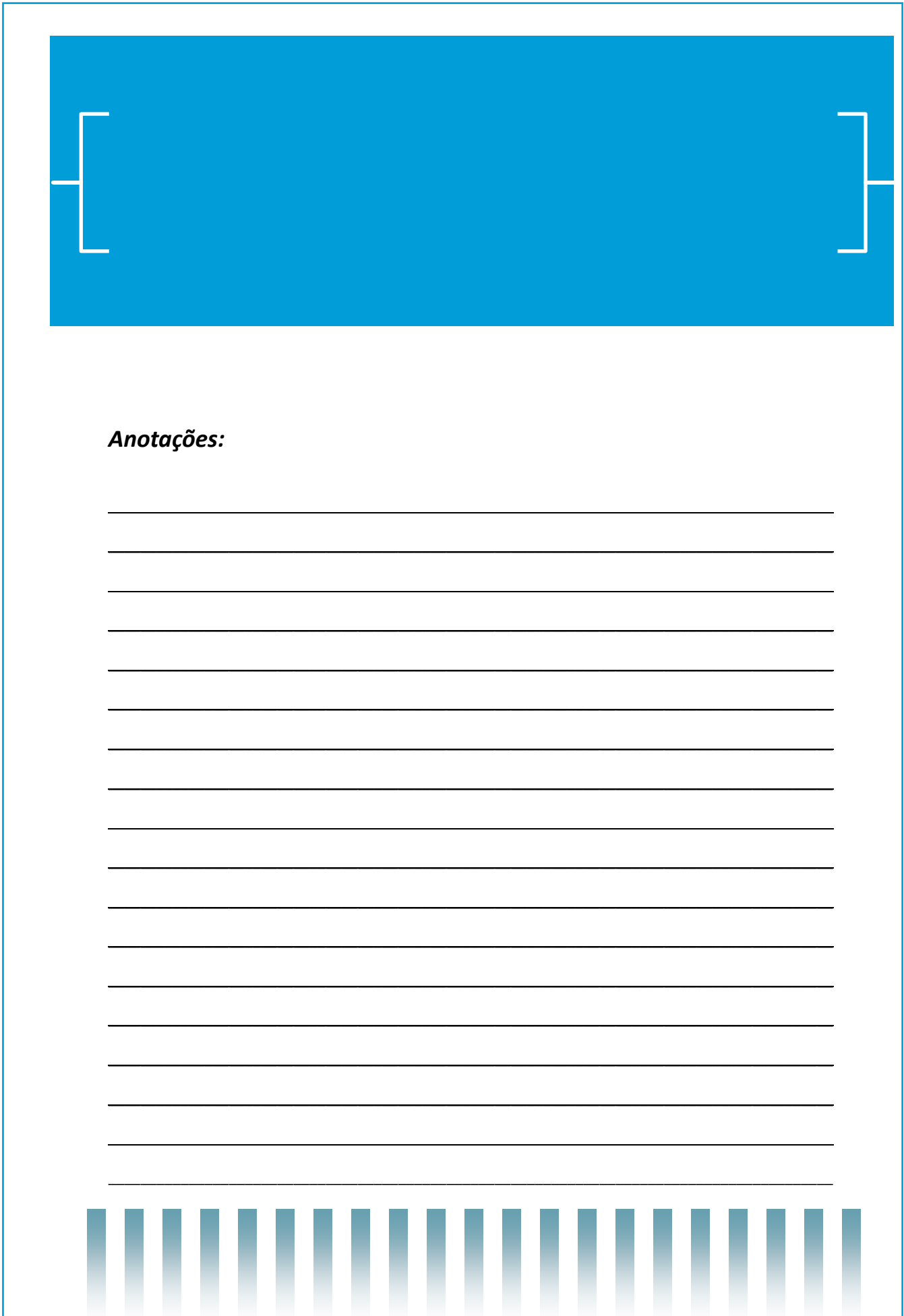
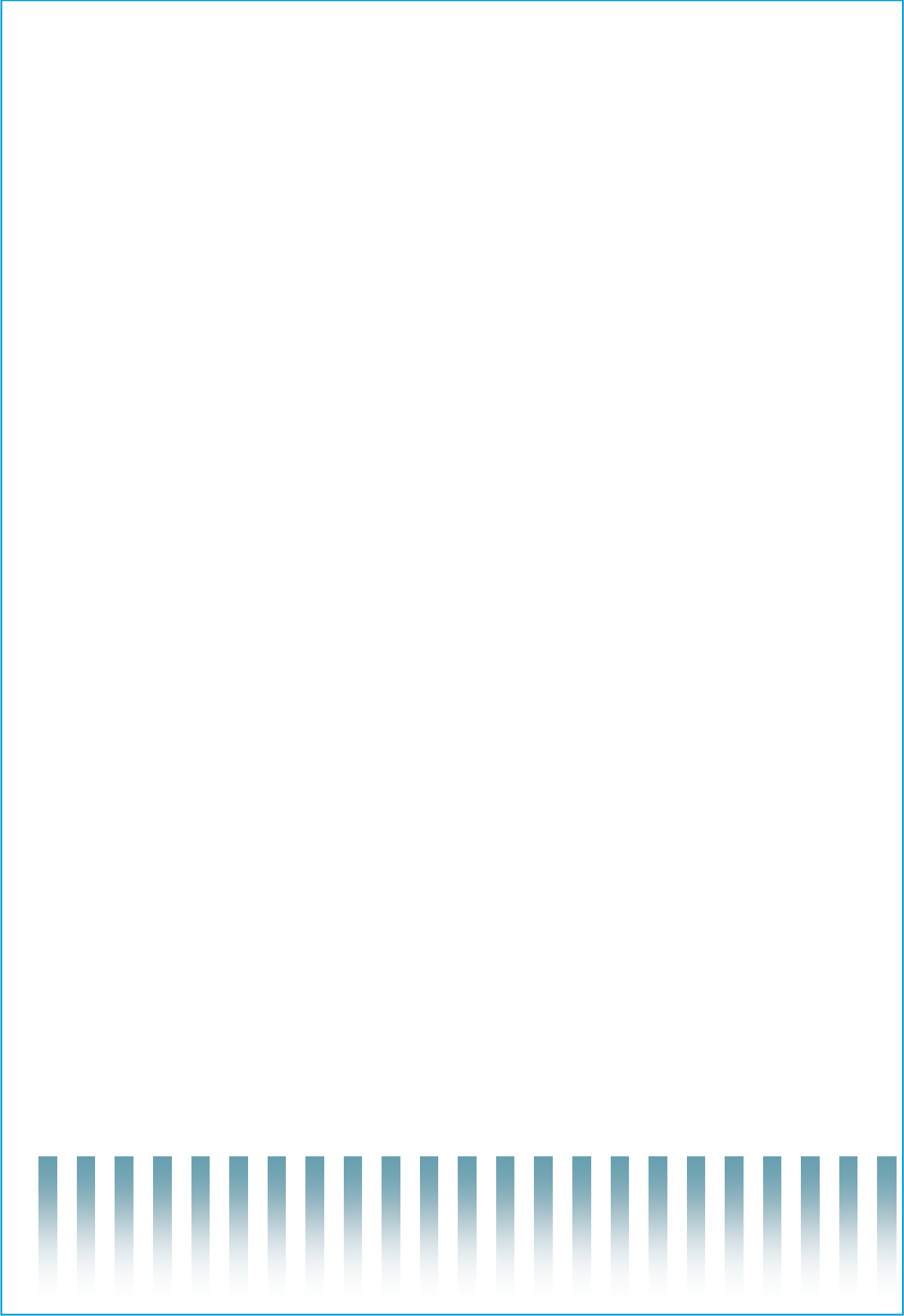


MESTRADO PROFISSIONAL INTERUNIDADES EM FORMAÇÃO INTERDISCIPLINAR
EM SAÚDE
UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

Guia de Telessaúde: Contato telefônico Saúde da Pessoa Idosa





REFERÊNCIAS

Alves NS, Santana GM, Soares SS et al. Telessaúde com Idosos em Tempos de Pandemia: Experiência de uma Residência Multiprofissional. Revista de Casos e Consultoria [Internet]. 2021 [citado 2022 Ago 31];12(1):1-13. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/25627>

Brasil. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS. Política Nacional de Informação e Informática em Saúde/Ministério da Saúde, Secretaria-Executiva. Departamento de Monitoramento e Avaliação do SUS. – Brasília: Ministério da Saúde [Internet]. 2016 [citado 2022 Set 15]; 56p.:il. Disponível em: https://bvsmis.saude.gov.br/bvs/publicacoes/politica_nacional_infor_informatica_saude_2016.pdf

College of Registered Nurses of Nova Scotia. Telenursing Practice Guidelines. College of Registered Nurses of Nova Scotia [Internet]. 2017 [citado 2022 Set 06]. Disponível em: <https://www.telemedecine-360.com/wp-content/uploads/2019/02/2017-College-Nursing-Nova-Scotia-Telenursing.pdf>

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, IBGE. Mudança demográfica no Brasil no início do Brasil século XXI: subsídios para as projeções das populações. Org. Ervati LR, Borges GM, Jarsim AP. Rio de Janeiro: IBGE [Internet]. 2015 [citado 2022 Set 12]. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv93322.pdf>

Medeiros KKAS, Pinto Júnior EP, Bousquat A, et al. O desafio da integralidade no cuidado ao idoso, no âmbito da Atenção Primária à Saúde. Saúde Debate [Internet]. Rio De Janeiro. 2017 [citado 2021 Maio 21];41(3):288-295. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sdeb/a/pMdr8RQtGPdkt9N6SM8HTfs/?format=pdf&lang=pt>

Nettina SM. Prática de Enfermagem /Sandra M. Nettina; [revisão técnica Shannon Lynne Myers; tradução Antonio Francisco Dieb Paulo. ...et al.] Rio de Janeiro :Guanabara Koogan. 2012 [impresso] 1:12-22 .

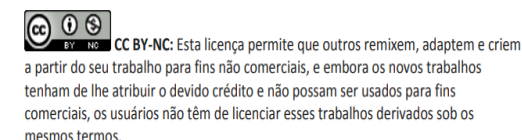
Portaria GM/MS nº 1.348, de 2 de junho de 2022. Dispõe sobre as ações e serviços de Telessaúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Diário Oficial da União. Publicado em: 03/06/2022. Ministério da Saúde/ Gabinete do Ministro [Internet]. [citado 2022 Set 15]. Disponível em: <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-gm/ms-n-1.348-de-2-de-junho-de-2022-405224759>

Souza KAO, Pinto Junior EP, Barros RD, et al. O uso da telessaúde em tempos de pandemia. In: Barreto ML, Pinto Junior EP.; ARAGÃO E, Barral-Netto M. (org.). Construção de conhecimento no curso da pandemia de COVID-19: aspectos biomédicos, clínico-assistenciais, epidemiológicos e sociais. Salvador: Edufba [Internet]. 2020 [citado 2022 Ago 22];2. Disponível em: https://repositorio.ufba.br/bitstream/ri/32942/14/vol2_cap19_O%20uso%20da%20telessa%C3%Bade%20em%20tempos%20de%20pandemia.pdf

Veras RP, Oliveira M. Envelhecer no Brasil: a construção de um modelo de cuidado. Cien Saude Colet [Internet]. 2018 [citado 2021 Maio 01];23(6):1929-1936. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/snwTVYw5HkZyVc3MBmp3vdc/?lang=pt>

World Health Organization-WHO [homepage on the Internet]. Ageing. World Health Organization. 2021 [Citado 2021 Maio 09]. Disponível em: https://www.who.int/health-topics/ageing#tab=tab_1

© 2024 Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde – Universidade de São Paulo—USP.



Série A. Guias, Normas e Manuais Técnicos

Guia de Telessaúde: Contato telefônico - Saúde da Pessoa idosa. 1.ª edição – 2024 – Disposição Online.

Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde – Universidade de São Paulo-USP. Ambulatório de Geriatria e Gerontologia - Programa Einstein na Comunidade Judaica - PECJ. 2024.

Elaboração, distribuição e informações:

Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde – Universidade de São Paulo—USP.
Programa Einstein na Comunidade Judaica— PECJ.

Organizadores

Weliton Nepomuceno Rodrigues
Hélcio Kanegusuku
Carina Domaneschi

Colaboração e Revisão:

Ana Carla Soares Mota de Carvalho
Andreia da Silva Zeffa
Beatriz Zeitune de Souza Toledo
Camila de Souza Santos
Fernanda Bia Sousa
Juliana Barroso Zogheib
Luciano Hashimoto Valente
Michele Ouriques Honorato
Natalia de Almeida Caminha
Natalia Souza Paes Mendonça
Sheila Scaranello
Sibelle de Almeida Tierno
Thais Ioshimoto

Coordenação e Gestão

Ana Ayumi Ueta Takahashi
Elton de Oliveira Santos

Coordenação Técnica:

Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde – Universidade de São Paulo—USP.
Programa Einstein na Comunidade Judaica— PECJ.

Apoio:

Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde – Universidade de São Paulo—USP. Programa Einstein na Comunidade Judaica— PECJ.

Projeto Gráfico / imagens e diagramação:

Weliton Nepomuceno Rodrigues

Ficha Catalográfica

Guia de Telessaúde: Contato telefônico - Saúde da Pessoa idosa. Org. [Rodrigues WR, Kanegusuku H, Domaneschi C.] 1.ª edição. São Paulo: Mestrado Profissional Interunidades em Formação Interdisciplinar em Saúde— MPFIS— Universidade de São Paulo-USP. Programa Einstein na Comunidade Judaica – PECJ. 2024. 10p.

Títulos para indexação:

Em português: Guia de Telessaúde: Contato telefônico - Saúde da Pessoa Idosa

Em inglês: Telehealth Guide: Telephone contact - Health of the Elderly

Em Espanhol: Guía de Telesalud: Teléfono de contacto - Salud del Adulto Mayor

APRESENTAÇÃO

Este guia de telessaúde tem por objetivo apoiar as equipes de saúde no atendimento a pessoa idosa, uma vez que a revolução tecnológica e acesso digital tem permitido a este público, terem, um contato à distância para sua assistência e visa buscar uma comunicação eficaz para uma atenção de saúde bem sucedida.

É notório que a população está envelhecendo e precisará cada vez mais de recursos para atendimento de suas necessidades de saúde, deixando claro que os recursos tecnológicos devem ser elencados aos processos de assistência de gestão de cuidados e ser inseridos nas políticas públicas para maior abrangência e formação para apoio dos profissionais de saúde, garantindo assim, aos usuários, uma atenção satisfatória, com qualidade e integralidade, cumprindo os requisitos éticos e legais entre as profissões na prestação dos cuidados em saúde.

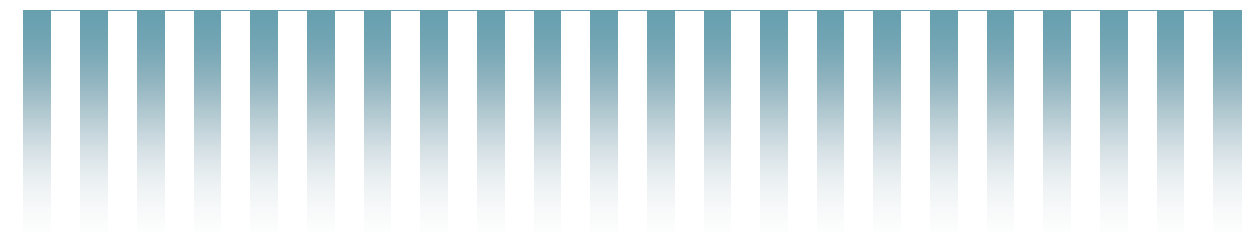
Portanto, a telessaúde pode ser uma estratégia fundamental para conseguirmos realizar uma visão ampla da assistência de saúde a pessoa idosa para ações de promoção, prevenção, reabilitação, cura e palição.

Logo, emerge a necessidade de guias, orientações, normas, protocolos e legislações para fortalecimento das ações de telessaúde desenvolvidas pelas equipes de saúde, visando uma atuação com segurança, integral, qualidade e eficácia, baseadas em evidências na prática clínica do uso das tecnologias nos serviços de saúde nos cuidados da população idosa.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A telessaúde é uma estratégia que vem sendo utilizada ao longo dos anos, em meio a pandemia se desenvolveu por todo país e mundo, demonstrando o seu potencial para cuidados integral e eficaz para população. Assim, a valorização dessa prática e inserção nas atividades de cuidados a saúde contribuiu para ampliação do acesso e assistência a população.

Na perspectiva do envelhecimento o paciente espera que as políticas de saúde estejam ampliando, cada vez mais, o seu acesso aos recursos de saúde, no intuito de promover um envelhecimento bem sucedido. Logo, por meio da telessaúde podemos estar mais presente na vida dos paciente e principalmente na sua casa aonde o mesmo estará mais satisfeito e seguro para receber sua atenção a saúde de forma integral.



3. TELESSAÚDE NA PRÁTICA

O Contato telefônico

Componentes de uma Prática Telefônica Bem-sucedida

- 1) Seguir e realizar protocolos, manuais, guias e orientações padronizadas para queixas mais frequentemente relatadas.
- 2) Capacitar os profissionais de saúde na coleta apropriada da história, na utilização de protocolos ou orientações e na documentação.
- 3) Desenvolver uma abordagem de base computadorizada à condução dos encontro telefônicos, para complementar os protocolos e as orientações existentes e melhorar o processo e a documentação do contato.
- 4) Discutir os casos problema dos contatos telefônicos e efetuar levantamentos dos resultados finais, mantendo a disponibilidade de profissionais da saúde para consultorias dos cuidados prestado ao paciente.
- 5) Assegurar uma análise e revisão contínua dos protocolos e das orientações, para eliminar ou melhorar orientações de protocolos problemáticos.
- 6) Marcar consulta nas primeiras horas do dia para pacientes com problemas graves.
- 7) Indagar e confirmar se o paciente compreende o plano e se sente a vontade com ele ao final da interação telefônica.
- 8) Encorajar os pacientes a ligar de volta se sua condição piorar ou se tiverem alguma outra dúvida.
- 9) Aconselhar os pacientes a entrar em contato com seu provedor de saúde no dia seguinte, se o problema não tiver melhorado.
- 10) Documentar os componentes do contato telefônico, incluindo a queixa principal, história da doença atual, história pregressa, alergias, tratamento, ou outras instruções dadas, assim confirmar com paciente a compreensão quanto à assistência prestada, sua satisfação e precauções de emergência e planos de cuidados.
- 11) Implementar um sistema para a garantia da qualidade que assegure uma revisão regular dos registros telefônicos.

SUMÁRIO

1. Introdução.....	1
2. Conceito	2
3. Telessaúde na Prática: O Contato telefônico	3
4. Considerações Finais	8
Referências.....	9

1. INTRODUÇÃO

O envelhecimento acarretou transformações para século XXI que são resultados nas mudanças nas condições socioeconômicas e de saúde com melhorias de vida que se ampliou a toda população, isto trouxe desafios, para a sociedade, em atender as necessidades políticas, sociais e saúde no que tange o processo de envelhecimento (Veras e Oliveiras, 2018).

Em 2030 atingiremos cerca de 1,4 bilhões na população mundial sendo ao maior incremento, nos países em desenvolvimento e em 2050 espera-se mais de 2 bilhões de idosos no mundo (WHO, 2021). No Brasil, este número está em cerca de 20 milhões de pessoas e irá alcançar, em 2030, 41,5 milhões de idosos e 73,5 milhões de idosos para 2060 (IBGE, 2015).

Com este cenário, deve se refletir sobre a assistência de saúde para população idosa, através de estratégias e ferramentas que apoiem as equipes no cuidados de saúde para melhoria da qualidade e satisfação dos mesmos em relação a sua assistência de saúde e no processo de envelhecimento saudável.

Nesta perspectiva, a pandemia Covid-19, permitiu evidenciar o uso da telessaúde para o cuidado da população, ampliando o acesso a saúde, informação, cuidados e garantindo assistência e manejo na atenção à saúde com qualidade para população (Souza et al., 2020). Este cenário contribuiu para a promoção em saúde como ferramenta de fortalecimento para assistência integral da pessoa idosa (Alves et al., 2021).

A multidimensionalidade envolve a avaliação da pessoa idosa nas questões de manejo do cuidado e sua longitudinalidade, a atenção multiprofissional, a intersetorialidade e a integralidade (Medeiros et al., 2017). Busca-se estratégias e ferramentas como a telessaúde para apoiar as equipes de saúde na realização das avaliações à pessoa idosa de forma rápida, concisa, objetiva e eficaz para identificação de riscos, vulnerabilidade e fragilidade, para promoção de saúde e prevenção de agravos, garantido qualidade de vida, satisfação e integralidade da assistência a população idosa.

3. TELESSAÚDE NA PRÁTICA

O Contato telefônico

Para a prática telefônica segura deve se realizar alguns cuidados:



1) Data e horário do chamado.

2) Informações sobre quem fez o contato, sendo o nome do paciente ou familiar/cuidador, número do telefone com o código da área, quando e onde a pessoa que ligou pode ser encontrada para ligações de retorno e telefones alternativos.



3) Queixa principal .



4) Histórico da doença atual, descrição do início dos sintomas, tratamento usado até o momento e eficácia ou não das medidas usadas (prescritas ou não) e fatores de agravamento e alívio.

5) Se o paciente já teve esse problema antes e em caso afirmativo, quando, qual o diagnóstico e método de tratamento.

6) Histórico médico pregresso e outros problemas de saúde.

7) Alergias.

8) Diagnóstico diferencial provável baseado nos protocolos e orientações usados pela organização ou instituição.

9) Impacto do problema e possibilidade de fontes alternativas de cuidado.

10) Percepção de vulnerabilidade do paciente por parte da equipe.

11) Percepção do profissional da compreensão do plano de cuidados para seguimento com paciente e sua satisfação.



3. TELESSAÚDE NA PRÁTICA

O Contato telefônico



2. CONCEITO

Telessaúde

A Política Nacional de Informação e Informática em Saúde apoia a prática profissional, no intuito de facilitar e organizar os registros rotineiros, oportunizando a realização das ações em saúde, dentre estas a telessaúde, contribuindo para o aprimoramento da assistência pelos profissionais de saúde, beneficiando diretamente a população (Brasil, 2016).

Neste cenário, a Portaria de nº 1348 de 2022, dispõe para regulamentação da Telessaúde no intuito de regulamentar e operacionalizar o emprego das tecnologias de informação e comunicação na assistência remota, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde do cidadão.

Logo, as tecnologias na saúde vieram para ficar e apoiar nos cuidados da população, contribuindo para as mudanças nos cenários assistenciais, demonstrando o potencial dessa ferramenta para assistência das populações, diante das mudanças políticas, econômicas, saúde e sociais que são necessárias para conseguir um acesso integral de assistência, seja no Brasil ou no mundo.

Saúde da Pessoa Idosa

Diante deste cenário atual a telessaúde promoveu para idosos um novo olhar de assistência, levando novas oportunidade de cuidados para este público, já que permitiu uma evolução das tecnologias como ferramenta de assistência utilizadas pelos profissionais de saúde, promovendo uma atenção integral de cuidados à população.

A telessaúde pode ser implementada em várias áreas de promoção, prevenção, assistência e educação em saúde que se evidenciou na pandemia levando o uso da ferramenta e o seu fortalecimento na prática destas diversas áreas, promovendo a atenção integral à pessoa idosa em seu processo saúde/doença no envelhecimento (Alves et al., 2021).

Indubitavelmente, a telessaúde contribui para que as avaliações da população idosa sejam realizadas em sua multidimensionalidade pelas equipes de saúde para cuidados e suporte as seus usuários, promovendo uma atenção de qualidade, satisfatória e integral na atenção da saúde a população idosa.

3. TELESSAÚDE NA PRÁTICA

O Contato telefônico



3. TELESSAÚDE NA PRÁTICA

O Contato telefônico

O contato telefônico é uma pratica comum nas orientações para pacientes, logo, devemos estar atentos para que durante o atendimento possamos realizar uma atenção segura e eficaz para reduzir os risco de saúde do paciente, principalmente quando falamos com idosos que pode apresentar perda sensoriais, podendo prejudicar a qualidade do atendimento.

Portanto, deve-se incluir alguns pontos para realizar uma boa comunicação com o usuário:

- Deve estar respaldado por uma orientação legal, manuais e guias.
- Realizar treinamento de instrução para o profissional.
- Equipe de profissionais de saúde disponíveis para apoio nas diversas áreas da saúde.
- Documentação e tecnologias apropriada para interação e prestação dos cuidados.

