

Identificação**1) Título da experiência:**

Teleconsultorias para enfermeiras(os): ferramenta de suporte à prática clínica na Atenção Primária à Saúde

2) Tema:

Valorização da Enfermagem

2.1) Subtema (Valorização enfermagem):

Uso de evidências científicas na prática da enfermagem

3) Nome dos autores:

Laura Ferraz dos Santos, Daniela Dal Forno Kinalski, Edson Fernando Muller Guzzo, Elise Bottesselle de Oliveira, Rudi Roman, Roberto Nunes Umpierre

4) Nome do autor responsável pelo contato durante o processo de seleção:

Laura Ferraz dos Santos

5) CPF do responsável pelo contato durante o processo de seleção:

01444488074

6) E-mail de contato do responsável pelo contato durante o processo de seleção:

laura.santos@telessauders.ufrgs.br; lauferrazs@gmail.com

7) Telefone de contato do responsável durante o processo de seleção:

(51) 9816-69790

8) Estado:

Rio Grande do Sul

8.1) Município:

Porto Alegre

9) Nome da Instituição onde a experiência se desenvolveu (serviço/instituição):

TelessaúdeRS-UFRGS

10) Data de início da experiência (Mês e ano de início da experiência):

01/08/2014

11) Data de finalização da experiência (Mês e ano da finalização – se a experiência ainda não encerrou considerar a data fim como a data da inscrição):

26/11/2019

Relato**12) Conte sobre sua experiência. (Contextualize a experiência: onde ela ocorreu ou ocorre, quais os serviços ou instituições envolvidos, quem são os atores, a quem ela se dirige, quem os apoiou):**

As teleconsultorias para enfermeiras (os) da Atenção Primária à Saúde (APS) do Brasil, são oferecidas pelo TelessaúdeRS desde agosto de 2014. Inicialmente foi ofertado às enfermeiras do Rio Grande do Sul e em fevereiro de 2016, ampliadas para todo o Brasil.

Quem responde as solicitações são enfermeiras especialistas em saúde da família, saúde coletiva, obstetrícia, estomatoterapia, entre outras especialidades. Somos parte da equipe de Teleconsultoria e Regulação que conta com equipe multiprofissional de dentistas, médicos e nutricionistas.

As discussões entre pares são pautadas dentro das atribuições legais da profissão e baseadas nas evidências científicas disponíveis. Quando a teleconsultora julga necessário, o caso é discutido com os outros colegas da equipe (dentistas, médicos, nutricionistas). Todas as ligações são gravadas e a teleconsultora registra em um formulário online os dados da solicitação (dúvida, hipótese, conduta sugerida e no mínimo duas referências utilizadas na resposta) e ao final da ligação o solicitante pode avaliar o atendimento. Essa rotina permite a auditoria e qualificação das teleconsultorias.

O TelessaúdeRS-UFRGS é um dos núcleos do Programa Telessaúde Brasil Redes, lançado em 2007 pelo Ministério da Saúde (MS). Está vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia da Faculdade de Medicina da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e iniciou suas atividades com um projeto piloto, oferecendo teleconsultorias assíncronas (via e-mail), para os profissionais de saúde da APS do Estado. Em 2013 foi disponibilizada uma Plataforma (<https://plataformatelessaude.ufrgs.br/>) para as mesmas solicitações e ainda, criou-se a modalidade síncrona de solicitação, através de ligação telefônica gratuita (0800 644 6543) para médicos.

13) O que motivou a realização desta experiência? (Justificativa e objetivos) :

Na modalidade assíncrona as enfermeiras(os) foram as principais solicitantes. Acreditando no potencial do trabalho da enfermeiras (os) na APS a modalidade síncrona foi disponibilizada com o objetivo de ser uma ferramenta prática de suporte na discussão de casos clínicos e dúvidas provenientes do escopo de trabalho, aumentando a confiança e resolutividade da enfermagem e fortalecendo o Sistema Único de Saúde (SUS). Assim, justifica-se a relevância desta experiência principalmente pela mudança de um modelo de saúde que, até pouco tempo, era focado na execução de procedimentos prescritos, para um cuidado pautado na tomada de decisão e gestão de condições de saúde, ou seja, por ela proporcionar uma ruptura com as formas tradicionais de prestação de cuidados de enfermagem, além, da relevância da utilização de ferramentas de tecnologia como o serviço de telessaúde no dia a dia dos profissionais para a qualificação dos cuidados na APS.

14) O que foi realizado? (Quais eram os objetivos?):

Foi disponibilizado um número de telefone (0800 644 6543) para que todas as enfermeiras e enfermeiros que trabalham em Unidades Básicas de Saúde/ Estratégias de Saúde da Família possam ligar para compartilhar e discutir casos clínicos e dúvidas sobre as demandas provenientes do trabalho na APS. Para realizar o cadastro, confere-se o registro no Conselho Regional de Enfermagem (Coren) e o vínculo no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), pois o serviço é ofertado exclusivamente para servidores do contexto da saúde pública. O projeto iniciou com a oferta para enfermeiros do estado do Rio Grande do Sul e posteriormente ampliado para todos as enfermeiras (os) do Brasil.

15) Como a experiência se desenvolveu? (Metodologia e atividades desenvolvidas):

Como o serviço de teleconsultorias já estava em andamento de forma assíncrona e síncrona para médicos, passamos a fazer a divulgação da nova modalidade para enfermeiras (os). Foi divulgado também nas redes sociais do TelessaúdeRS e em todas as atividades realizadas pelas equipes que compõem o núcleo.

De forma lenta e gradual, passamos a receber ligações, muitas estimuladas pela curiosidade em conhecer o serviço. A cada caso discutido, fomos construindo um conjunto de referências que ao longo desses cinco anos vão se transformando em materiais de consulta rápida, disponibilizados através do site: <https://www.ufrgs.br/telessauders/>. Atualmente, o serviço permanece em execução e já contou com a colaboração de várias (os) enfermeiras (os). Está disponível de 8h às 17:30h (horário de Brasília), sem fechar ao meio dia e sua sede fica em Porto Alegre - RS.

16) O que foi transformado por meio da experiência? Quais os resultados alcançados?

Dentre os principais resultados, foram realizadas 11.993 teleconsultorias síncronas solicitadas por enfermeiros de todo o Brasil, via 0800 664 6543. Destaca-se que este número de teleconsultorias é o somatório dos períodos que o serviço enfrentou: abertura no ano de 2014 com a oferta para profissionais enfermeiros do estado do RS; ampliação no ano de 2016 para todos os enfermeiros do Brasil; fechamento do serviço no período de setembro de 2017 a maio de 2018 e reabertura do serviço em maio de 2018 até a presente data.

Enfermeiros dos 26 estados brasileiros e do Distrito Federal (DF) acessaram o serviço. As solicitações de teleconsultorias síncronas são provenientes em sua maioria da região sul do país, seguida da região sudeste. As principais discussões clínicas se referem a avaliação de problemas de pele (lesões por pressão, úlcera de estase/ arterial, feridas operatórias, diagnóstico e manejo de lesões de pele), vacinação, apoio na administração de medicamentos, infecções sexualmente transmissíveis (sífilis), atenção ao pré-natal e planejamento familiar e outras questões do cuidado à saúde da mulher. Além das teleconsultorias, foram desenvolvidas ações de teleeducação, como web palestras, web aulas e seminário de dúvidas, vídeos que ficam disponíveis para acesso no YouTube e que hoje já somam milhares de visualizações. Um curso na modalidade à distância, sobre avaliação e tratamento de feridas na APS foi disponibilizado e em sua 4ª edição, teve cerca de 12 mil inscrições.

As enfermeiras que trabalham na APS, tem em seu escopo potencial de resolutividade e as teleconsultorias tem contribuído para o aumento da eficiência, da qualidade e da equidade no acesso às informações, rompendo barreiras geográficas em um país continental, como o Brasil. Observa-se que o nosso trabalho tem contribuído diretamente para a educação permanente dos profissionais da saúde, principalmente na atenção à saúde do usuário. Acreditamos que esta ferramenta tem o poder transformador de qualificar o cuidado, por meio do incentivo da discussão clínica baseada em evidências científicas.

17) Que desafios foram encontrados para o seu desenvolvimento?

A discussão entre pares com aporte científico subsidia uma atuação assertiva, entretanto, ainda se faz necessário a busca da solução de entraves para que as teleconsultorias para enfermeiros façam parte da rotina da nossa profissão. Consideramos como principais desafios, que inclusive podem interferir no desenvolvimento e expansão do suporte, os itens a seguir:

Divulgação - as nossas ações de divulgação não são suficientes para alcançar o universo de cerca de 56 mil enfermeiros atuantes na APS do Brasil. Apesar de já termos recebido solicitações provenientes de todos os estados, o volume de teleconsultorias mantém uma média de 60 discussões por semana.

Escopo do trabalho de enfermeiras na APS - apesar das evidências científicas apontarem para o papel fundamental da enfermeira no nível primário de atenção, muitos cenários estão desenhados para que a enfermeira assuma atribuições administrativas e burocráticas que demandam tempo e frequentemente afastam-nas da assistência. Ainda, para garantir a autonomia de suas ações, são necessários protocolos institucionais, que devido ao rigor metodológico esperado na construção dessa ferramenta, se torna mais um obstáculo de atuação assistencial.

Enfermagem baseada em evidências - o movimento para tornar a prática da enfermagem, historicamente pautada na reprodução de procedimentos, em cuidado baseado em resultados de pesquisas metodologicamente relevantes, que demonstrem a efetividade e eficácia das ações, é relativamente recente. Para elevar as discussões propostas em teleconsultoria ao nível de evidências científicas, ainda é necessário lançar mão de referências internacionais e compartilhar com os solicitantes a adequação das condutas de acordo com a realidade encontrada.

Financiamento - o projeto passa por renovação a cada dois anos e já esteve suspenso por um período de nove meses devido a falta de repasse financeiro.

18) Estes desafios foram superados? Como?

Os desafios pontuados são transversais. A cada novo solicitante que entra em contato conosco, é uma vitória relacionada à divulgação. A cada solicitante que informa ter instituído no seu município um Protocolo de Enfermagem, é

uma vitória para a autonomia e ampliação do escopo da enfermagem. A cada busca por evidências, encontrar uma pesquisa relevante da enfermagem brasileira, é a certeza de compartilhar e sugerir uma conduta adequada para a nossa realidade. E a cada renovação do contrato para o financiamento do serviço, é a certeza que estamos no caminho certo e que novos desafios virão.

19) Por que essa experiência foi importante? (Conclusão):

Considerando o movimento mundial de expansão e valorização da enfermagem, proposto pela Organização Mundial de Saúde (OMS) e pelo Conselho Internacional de Enfermeiras (ICN), através da campanha Nursing Now, aderida pelo Conselho Federal de Enfermagem - Cofen e apoiada pelo Ministério da Saúde no Brasil, iniciativas inovadoras como a oferta gratuita de suporte para a prática clínica da enfermeira(o) na APS constitui-se como uma promissora estratégia de qualificação da assistência prestada pela enfermagem, além de contribuir na ampliação de acesso de usuários aos serviços de saúde.

Assim como a OMS afirma que não haverá cobertura universal de saúde sem o uso de saúde digital, entendemos que a tecnologia também é uma importante aliada na democratização do acesso a conhecimentos científicos e deve estar na palma da mão dos profissionais de saúde. Nossos dados mostram que o serviço foi utilizado por enfermeiros de todos os estados, expressando a busca da enfermagem em desenvolver a prática clínica com excelência, buscando resolutividade e consequentemente melhorar a vida das pessoas.

20) A experiência contou com financiamento externo?

O serviço de teleconsultorias para enfermeiras via 0800 644 6543 é financiado pelo Ministério da Saúde do Brasil.

21) Campo aberto para escrever outras informações pertinentes e não contempladas pelas questões anteriores:

Vídeo produzido para o Concurso Cenas da Enfermagem - Coren RS, que resume um pouco da rotina do serviço - https://www.youtube.com/watch?v=d6_3WVDUSFg&t=4s

22) Campo aberto para inserção de arquivos de imagens que retratem a experiência:



Anexo

23) Anexar a Declaração de Compromisso assinada conforme modelo publicado no Chamamento (Anexo I):

[Download](#)

Criação : 26/11/2019 17:31:36

Atualização : 26/11/2019 17:31:36

Enviar por Email

Caso queira enviar essa ficha por email preencha o nome e email do destinatário.

Nome:* Texto:

Email:*

 **Enviar Email**