

## Trabalho apresentado no 23° CBCENF

**Título:** SEGURANÇA DO PACIENTE E QUALIDADE NO CONTEXTO DA TELEENFERMAGEM NO ATUAL CENÁRIO PANDÊMICO

**Relatoria:** GABRIELA ALMEIDA DE OLIVEIRA ESTEVES

**Autores:** TIAGO JORGE ANDERSON  
MELISSA HONORIO ORLANDI LOCKS

**Modalidade:** Comunicação coordenada

**Área:** TECNOLOGIA, PESQUISA, CUIDADO E CIDADANIA

**Tipo:** Relato de experiência

**Resumo:**

**INTRODUÇÃO:** A pandemia do novo coronavírus, denominado Sars-CoV-2, tornou-se um desafio sem precedentes para os profissionais de saúde em todo o mundo, causando impactos globais na saúde, na política e na economia em poucos meses. Em janeiro de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a covid-19 uma emergência de saúde pública de interesse internacional e, em março, seu caráter pandêmico. No Brasil, estados e municípios implementaram serviços de triagem para pacientes através do telefone, afim de evitar a superlotação dos serviços e agilizar o atendimento, acelerando diagnóstico e direcionando pacientes. No entanto há uma escassez de estudos que abordem sobre recomendações específicas relacionada à segurança do paciente no contexto da teleenfermagem e diretrizes técnicas para o teleatendimento. **OBJETIVO:** O objetivo desse estudo é propor um instrumento de auditoria de teleatendimentos em enfermagem, a fim de avaliar a qualidade das orientações prestadas pelos enfermeiros nos serviços de triagem, com foco na segurança do paciente. **METODOLOGIA:** Trata-se de relato de experiência, sistematizado no uso do Método do Arco de Maguerez, em uma pesquisa qualitativa de prática assistencial, desenvolvida no ano de 2021, em uma empresa especializada em gestão em serviços públicos em saúde, em gerenciamento de pacientes crônicos e triagem de pacientes através da teleenfermagem. **RESULTADOS:** Foi elaborado instrumento de avaliação criado com base em critérios relacionados à qualidade de teleatendimento em enfermagem encontrados na literatura e identificados alguns riscos para o paciente no teleatendimento. **CONCLUSÃO:** A escassez de evidências de pesquisas focadas principalmente na segurança do paciente em telessaúde pode ser em parte devido à falta de compreensão sobre as questões de segurança emergentes associadas à telessaúde e tele-saúde. Os problemas de segurança identificados para telessaúde e telenfermagem vão além da visão limitada da precisão das informações .