

## Trabalho apresentado no 24º CBCENF

**Título:** Desafios e oportunidades para teleatendimento em tempos da pandemia pela COVID-19: uma revisão da literatura

**Relatoria:** PATRÍCIA ALVES DINIZ PIRES  
Renata Clecia Neves Leite  
Robson Antão de Medeiros

**Autores:** Lucas Claudino de Oliveira  
Renata Moreira Montenegro  
Vívian Lacerda Wanderley de Albuquerque

**Modalidade:** Pôster

**Área:** Dimensão ético política nas práticas profissionais

**Tipo:** Pesquisa

**Resumo:**

Introdução: A telessaúde é definida como a prestação de cuidados em saúde oferecida remotamente por meio de qualquer ferramenta de telecomunicação. Objetivo: Refletir sobre os desafios e oportunidades para teleatendimento em tempos da pandemia pela COVID-19, considerando aspectos éticos dessa ferramenta. Métodos: Trata-se de uma revisão abrangente da literatura com abordagem qualitativa, realizada nas bases bibliográficas MEDLINE, Scopus, Embase, Oasis, LILACS e Web of Science, com foco nas possibilidades de uso do teleatendimento no enfrentamento de epidemias e, sobretudo, na pandemia pela COVID-19. Resultados: Em muitos países, os serviços de saúde reduziram ou até mesmo interromperam seus serviços clínicos, incluindo o cancelamento e adiamento de consultas médicas ou cirurgias eletivas. No entanto, essas estratégias não podem ser sustentadas indefinidamente. Estudos mostram que, para que os pacientes se sintam seguros dentro dessa nova modalidade de atendimento, a comunicação é uma componente fundamental deste processo. Ela precisa ser clara, dinâmica e de fácil compreensão, caso contrário, pode culminar em um distanciamento profissional-paciente, gerando uma não adesão à teleconsulta, por insegurança e questionamentos. Dentro desse contexto, no que se refere aos aspectos éticos, foi evidenciado que há a necessidade, assim como no atendimento presencial, de que todos os direitos do paciente sejam mantidos. Oferecer um atendimento eficiente, sigiloso e sempre armazenar a evolução dos atendimentos, é dever do profissional da saúde. Conclusão: Destarte, o uso imediato e a aplicação bem-sucedida da telessaúde para enfrentar este desafio global de saúde pública provavelmente aumentarão a aceitação pública e governamental de tais tecnologias para outras áreas da saúde no futuro, incluindo doenças crônicas, em todo o mundo e, também, no Brasil.