

Tele-enfermagem para a promoção da saúde da Criança numa Unidade de Saúde Familiar

Tele-nursing for health promotion for children in a Family Health Unit.

Teleenfermería para la promoción de la salud de los niños en una Unidad de Salud Familiar.

Hugo Miguel Garcia de Sousa*

Resumo

Os ganhos em saúde resultantes de um serviço eficiente de Tele-enfermagem são inúmeros. Este estudo é quantitativo do tipo descritivo, com o objetivo de avaliar as necessidades sentidas pelos enfermeiros de uma Unidade Saúde Familiar e pelos pais/cuidadores de crianças dos 0 aos 17 anos inclusive, para a criação de uma Linha Telefónica Direta para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança.

O método de recolha de dados foi o questionário, tendo o autor construído dois para o efeito. Foi pedido a autorização para a realização do estudo à Coordenadora da Unidade, garantido o anonimato e a confidencialidade e solicitado a colaboração e consentimento informado aos pais/cuidadores e aos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar.

Foram utilizadas duas amostras não probabilísticas intencionais, uma constituída por 102 pais/cuidadores de crianças inscritas na Unidade Saúde Familiar e outra por 5 enfermeiros da mesma unidade. No tratamento dos dados foi utilizada a estatística descritiva.

Na opinião de ambas as amostras é extremamente necessário criar a Linha Telefónica Direta. Conclui-se que é imperioso o desenvolvimento de projetos neste âmbito, aumentando a acessibilidade aos cuidados de enfermagem na área da criança.

Palavras-chave: tele-enfermagem; promoção da saúde; criança.

Abstract

The health gains resulting from an efficient tele-nursing service are numerous. This is a descriptive quantitative study carried out to assess the needs felt by nurses in a Family Health Unit and parents/caregivers of children aged 0 to 17 years inclusive to create a direct phone line to answer questions and give advice about children.

The method of data collection was the questionnaire, two being constructed for the purpose. Authorization for the study was requested from the Unit coordinator, anonymity and confidentiality were guaranteed, and collaboration and informed consent were requested from parents/caregivers and nurses at Family Health Unit.

Two non-probabilistic intentional samples were used, one consisting of 102 parents/caregivers of children enrolled at Family Health Unit and the other consisting of five nurses at the Unit. Descriptive statistics were used to process the data.

Participants in both samples agreed that there is a strong need to create a Direct Telephone Line. It was also concluded that project development is essential in this area in order to increase the accessibility of nursing care for children.

Keywords: tele-nursing; health promotion; child.

* Licenciado em Enfermagem. Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem. Mestre em Enfermagem de Saúde Infantil e Pediatria, com a categoria de Enfermeiro a exercer funções no Agrupamento Centros de Saúde Lezíria I – Ribatejo – USF D. Sancho I [chugodesousa@gmail.com].

Resumen

Los beneficios para la salud que resultan de un eficiente servicio de Teleenfermería son numerosos. Este estudio es un análisis cuantitativo descriptivo que tiene como objetivo evaluar las necesidades que manifiestan los enfermeros en una unidad de salud familiar. y los padres/cuidadores de niños de 0 a 17 años, para crear una línea telefónica directa para aclarar dudas y dar consejos relacionados con los niños.

El método utilizado para recoger datos ha sido el cuestionario. El autor ha construido dos para tal fin. Para realizar el estudio, se solicitó a la coordinadora de la unidad su autorización, se garantizó el anonimato y la confidencialidad y se solicitó la colaboración y el consentimiento informado a los padres/cuidadores y enfermeros de la unidad de salud familiar.

Se han utilizado dos muestras no probabilísticas intencionales, una formada por 102 padres/cuidadores de niños inscritos en la unidad de salud familiar y otra por cinco enfermeros de la misma unidad. Para el tratamiento de los datos se utilizó la estadística descriptiva.

De acuerdo con la opinión de ambas muestras, es totalmente necesario crear la línea de teléfono directa. Se concluye, por tanto, que es esencial desarrollar proyectos en este contexto, fomentando así la accesibilidad de los cuidados de enfermería en el área de los niños.

Palabras clave: teleenfermería; promoción de la salud; niños.

Recebido para publicação em: 07.04.12

Aceite para publicação em: 20.12.12

Introdução

A disciplina de Enfermagem necessita de produção e de renovação contínuas do seu próprio conhecimento, o que apenas poderá ser conseguido pela investigação, sobretudo a investigação clínica, aplicada e a investigação-ação. A consistência científica garante ainda uma incorporação dos resultados na prática clínica dos enfermeiros, transversalmente à identificação e nomeação de saberes inerentes à mesma, através de um processo de natureza dedutiva. Esta é a forma de evolução efetiva e a construção da disciplina, através da identificação de saberes específicos e de um desenvolvimento para a prática baseada na evidência (Ordem dos Enfermeiros, 2006). O Ministério da Saúde (2011) elegeu para o ano de 2011, como uma das necessidades de novos conhecimentos, a acessibilidade/procura/meios de contacto/satisfação dos utentes, nomeadamente no que se refere à inovação e diversificação de meios de contacto/comunicação entre utentes, serviços e profissionais e, respetivos efeitos. Considerando que as Unidades de Saúde Familiar se pautam pela auto-organização funcional e técnica, surgiu a necessidade de realizar um estudo exploratório numa Unidade de Saúde Familiar, pertencente a um Agrupamento de Centros de Saúde da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, Instituição Pública, no sentido de melhorar a eficiência do atendimento de enfermagem por telefone na área da criança para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento, uma vez que existe um Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem. O desenvolvimento deste estudo teve como objetivo avaliar as necessidades sentidas pelos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar e pelos pais/cuidadores de crianças dos 0 aos 17 anos inclusive, para a criação de uma Linha Telefónica Direta para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança.

Enquadramento/Fundamentação Teórica

Uma das linhas prioritárias na reforma dos cuidados de saúde é a substituição de um sistema hospitalocêntrico por um mais orientado para a promoção da saúde, para a proximidade entre cidadão e os profissionais de saúde, porque tal melhora a saúde e a eficiência

global na gestão da mesma (Campos, 2007). Assim, a saúde neste início de século XXI está num contexto em mudança, reflexo de uma sociedade também ela num processo de transformação, que decorreu da conjugação de fatores económicos, políticos, sociais e culturais, mas, sobretudo, do desenvolvimento de tecnologias de informação e comunicação que vieram intensificar a velocidade e as interações entre pessoas de culturas diferentes do mundo inteiro (Martins, 2009).

Segundo o mesmo autor, o desenvolvimento nas últimas décadas da utilização das telecomunicações como meio de prestar cuidados de saúde deve-se sobretudo aos benefícios que doentes, famílias, profissionais e organizações de saúde lhe reconhecem. Importa referir que os gastos em saúde em Portugal têm acompanhado a tendência de outros países da União Europeia e da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico no qual se registou, nos últimos anos, um crescimento superior ao crescimento económico, com impactos no Produto Interno Bruto (Simão, 2009).

Segundo Carrasqueiro (2007), o Ministério da Saúde deve desenvolver um *Contact Center* que disponibilize a informação considerada mínima ao cidadão enquanto pagador do sistema de saúde e enquanto utilizador do mesmo e que o avalie e recolha as suas expectativas.

Em Portugal, à semelhança de outros países, existe uma linha de telefone que é a Linha de Saúde 24 da iniciativa do Ministério da Saúde, que teve o seu início em abril de 2007 e que visa responder às necessidades manifestadas pelos cidadãos em matéria de saúde, contribuindo para ampliar e melhorar a acessibilidade aos serviços e rentabilizar os recursos existentes através do encaminhamento dos utentes para as instituições integradas no Serviço Nacional de Saúde mais adequadas (Portugal, 2007).

Este serviço, que integra enfermeiros na sua equipa, disponibiliza triagem, aconselhamento e encaminhamento em situação de doença; aconselhamento terapêutico para esclarecimento de questões e apoio em matérias relacionadas com medicação; assistências em saúde pública; e informação geral de saúde, como a localização dos serviços englobados no Serviço Nacional de Saúde (Portugal, 2007).

Parra, Gomes e Carrasqueiro (2007) apresentam o perfil demográfico de utilização da Linha de

Saúde 24 em Portugal, após os primeiros meses de funcionamento da mesma. Em termos geográficos, estes referem que a maior parte dos contactos provêm da área da grande Lisboa e Porto. Dizem ainda que cerca de 60% dos contactos realizados para esta linha se relacionam com questões de aconselhamento pediátrico, dos 0-14 anos.

Num segundo estudo descritivo do perfil de utilizador da Linha de Saúde 24, realizado no período de maio de 2008 a março de 2009, a faixa etária mais representativa, com 53,3% de chamadas, foi também a dos 0-14 anos. O motivo da chamada mais frequente neste estudo foi o sintoma (febre) com 17,5%. O aconselhamento, embora não seja o motivo mais referido, também é referenciado com 9,5% das chamadas realizadas (Simão, 2009).

Melo (1999) diz que o acréscimo da procura e a efetivação da resposta aos utentes nos serviços de saúde implica uma sobrecarga económica e humana para os serviços, já que se efetua o atendimento de muitas situações que não justificam o recurso ao hospital.

Por outro lado, a rede de Tele-enfermagem do Conselho Internacional de Enfermeiros visa educar, apoiar e colaborar com enfermeiros de todo o mundo que têm interesse em Tele-enfermagem e promover o envolvimento da enfermagem no desenvolvimento e utilização de tecnologias de Tele-saúde, com o objetivo de melhorar a pontualidade, qualidade e acesso de uma ampla gama de serviços de saúde para indivíduos, suas famílias e comunidades (Conselho Internacional de Enfermeiros, 2011). Segundo o mesmo autor, a Tele-enfermagem é definida como a prática de enfermagem à distância, utilizando a tecnologia das telecomunicações.

Importa referir que este estudo teve como referência o modelo conceptual de enfermagem, o Modelo da Parceria dos Cuidados, utilizado na área da criança, uma vez que se centra nas respostas às necessidades desta e sua família, binómio encarado como o beneficiário dos cuidados. Este é enformado pelos valores de reconhecimento da criança como ser vulnerável, valorização dos pais/cuidadores como os primeiros prestadores de cuidados, maximização do potencial de crescimento e desenvolvimento da criança e preservação, em qualquer situação, da segurança e bem-estar da criança e família (Ordem dos Enfermeiros, 2010).

A tecnologia na comunicação em contexto de saúde,

sendo útil e necessária, deve no entanto contextualizar-se numa lógica de cuidados ao serviço do doente na sua individualidade. Fica, assim, delimitada a sua ação à intencionalidade dos cuidados que os enfermeiros planearam para aquele doente. As mudanças que têm ocorrido na prática de enfermagem, resultantes da utilização das telecomunicações e tecnologia de informação por estes profissionais, remetem para a reflexão acerca da natureza da intervenção de enfermagem na consulta telefónica (Martins, 2009).

A Linha de Saúde 24 funciona 24 horas por dia e é um excelente recurso para a acessibilidade aos cuidados de saúde. No entanto, pelo facto de muitos pais ligarem para a Unidade Saúde Familiar à procura de esclarecimentos/aconselhamento por parte dos enfermeiros, é imperioso que este contacto seja mais efetivo e eficiente. Não se pode descorar a ligação e a continuidade de cuidados que os profissionais desta unidade tanto prezam, pensando que também estes são os princípios pelos quais os jovens/pais/família/cuidadores ligam diariamente para os enfermeiros da Unidade Saúde Familiar. Há momentos em que a saúde tem tudo a ver com o telefone (Portugal. Ministério da Saúde, 2007).

Para Doenges, Moorhouse e Murr (2008), o processo de enfermagem permite aos enfermeiros um maior controlo na sua prática, bem como a oportunidade de utilizar o seu conhecimento, competência e intuição para construir, de forma dinâmica, uma prática de cuidados que satisfaça as pessoas cuidadas e os enfermeiros.

Segundo o Regulamento nº 123/2011, o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem trabalha em parceria com a criança e família/pessoa significativa, em qualquer contexto em que ela se encontre, para promover o mais possível o seu estado de saúde e proporciona educação para a saúde, assim como, identifica e mobiliza recursos de suporte à família.

O facto de existir um Enfermeiro Especialista nesta área na Unidade Saúde Familiar, leva a que este seja muitas vezes solicitado para dar pareceres em relação àquilo que o questionam pelo telefone e não só, também presencialmente, o que por vezes leva a que as chamadas possam ter que ocupar mais do que um enfermeiro e mais tempo do que o necessário.

No entanto, é importante referir que, por vezes, as informações podem não ser consensuais, ou seja, ainda subsistem diferenças entre as informações

dadas pelos vários enfermeiros, existindo assim a possibilidade de surgirem ainda mais dúvidas por parte de quem procura esclarecimentos/aconselhamentos nesta área.

Os assistentes técnicos da Unidade Saúde Familiar, por diversas vezes, em conversas informais, manifestaram interesse em que fosse resolvido o problema de acesso telefónico direto aos enfermeiros para este tipo de atendimento, pois existem períodos em que têm muita dificuldade em fazer a triagem das chamadas, uma vez que as pessoas se recusam a dizer o assunto e eles não têm a noção para quem devem encaminhar as chamadas.

Torna-se assim pertinente a implementação da Tele-enfermagem na área da saúde infantil nas Unidades de Saúde Familiar, com vista à capacitação dos pais/cuidadores para a prestação de cuidados à criança no domicílio.

Questões de investigação

Os pais/cuidadores das crianças inscritas na Unidade de Saúde Familiar consideram que é necessário criar uma Linha Telefónica Direta para a equipa de Enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade de Saúde Familiar?

Os Enfermeiros da Unidade de Saúde Familiar consideram que é necessário criar uma Linha Telefónica Direta para a equipa de Enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade de Saúde Familiar?

Os Enfermeiros da Unidade de Saúde Familiar realizam atendimento telefónico para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade de Saúde Familiar?

Qual é o Enfermeiro que os pais/cuidadores das crianças inscritas na Unidade de Saúde Familiar e os restantes elementos da equipa de enfermagem consideram que deveria fazer a Tele-enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança?

Metodologia

Trata-se de um estudo quantitativo do tipo descritivo, com o seguinte objetivo: Avaliar a necessidade

sentida, pelos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar e pelos pais/cuidadores de crianças dos 0 aos 17 anos inclusive, da criação de uma Linha Telefónica Direta para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança.

Decorreu num Agrupamento de Centros de Saúde da Administração Regional de Saúde de Lisboa e Vale do Tejo, numa Unidade de Saúde Familiar, e teve por base duas amostras não probabilísticas intencionais. Uma é constituída pelos pais/cuidadores das crianças dos 0 aos 17 anos inclusive, um total de 102 inquiridos de uma população-alvo constituída por 1500 famílias com crianças inscritas na Unidade Saúde Familiar, cujo critério de inclusão foi todos os pais/cuidadores de crianças dos 0 aos 17 anos inclusive, em que a criança tivesse um atendimento pela equipa de enfermagem na Unidade Saúde Familiar, de 4 de abril a 4 de maio de 2011. A outra amostra em estudo foi a equipa de enfermagem da Unidade Saúde Familiar, constituída por 6 enfermeiros, $n=5$ enfermeiros, não tendo sido incluído o autor do estudo.

Para a sua realização foram utilizados dois questionários construídos para o efeito, um para cada amostra. O primeiro questionário aplicado aos pais/cuidadores era composto por 3 questões fechadas, 5 abertas e 6 mistas, e estava dividido em duas partes. A primeira parte para caracterização sociodemográfica dos pais/cuidadores e das crianças e a segunda tinha questões que pretendiam avaliar a necessidade da criação da Linha Telefónica Direta, as fontes que recorrem para o esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança e se utilizam o atendimento de enfermagem por telefone da Unidade Saúde Familiar. O segundo questionário aplicado aos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar, foi construído com 6 questões fechadas, 9 abertas e 1 mista, para avaliar a necessidade de criação da Linha Telefónica Direta pela equipa de enfermagem da Unidade Saúde Familiar e as necessidades sentidas por estes para a sua implementação.

Quanto aos aspetos formais e éticos foi feito um pedido de autorização à Coordenadora da Unidade Saúde Familiar para a aplicação dos instrumentos de colheita de dados, garantindo o anonimato e a confidencialidade na colheita dos mesmos. Neste âmbito, foi ainda pedida a colaboração aos pais/cuidadores e enfermeiros no preenchimento dos instrumentos respetivos. Para além do pedido formal à instituição, obteve-se por parte dos pais/cuidadores

e dos enfermeiros o consentimento informado para a aplicação dos questionários e utilização dos dados. O tratamento estatístico dos dados foi efetuado informaticamente através do programa *Statistic Packadge for the Social Sciences* - SPSS na versão 14.0 para o Windows Vista. Para a sistematização da informação colhida foi utilizada a estatística descritiva, nomeadamente, as frequências absolutas (n.º) e relativas (%), medidas de tendência central (Moda, Média e Mediana) e medidas de dispersão ou variabilidade (Desvio padrão e Coeficiente de Variação).

Resultados

Uma das amostras foi composta por 102 pais/cuidadores de crianças inscritas na Unidade Saúde Familiar, sendo que 86,3% são do sexo feminino e 13,7% são do sexo masculino. Verifica-se ainda que 57,8% das crianças a seu cuidado são do sexo feminino e 42,2% são do sexo masculino. Quanto ao grau de parentesco em relação à criança, 83,3% dos inquiridos foi a mãe e 13,7% o pai quem respondeu ao questionário. Quanto ao número de outras crianças a seu cuidado, a maioria referiu não ter mais crianças a seu cuidado ou ter mais uma criança a seu cuidado, 33,3%.

A média de idades da amostra é de 35,2 anos para um Desvio Padrão de 7,1 e um Coeficiente de variação de 20,2, sendo a idade máxima de 62 anos e a idade

mínima de 23 anos. Quanto às crianças, a média de idades é 5,7 anos para um Desvio Padrão de 5,0 e um Coeficiente de variação de 87,7, sendo a idade máxima de 17 anos, a idade mínima de 0 anos e a moda é de 0 anos.

Relativamente às fontes de informação a que recorrem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, 36,3% das 201 respostas referem-se aos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar, 20,4% aos médicos da Unidade Saúde Familiar, 10,9% ao Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar e também 10,9% à Internet. Destaca-se que apenas 9% são relativas à Linha de Saúde 24 como fonte de esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança.

Quanto à necessidade de criar uma Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar, para atendimento de Enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, 38,2% dos inquiridos responderam que era “necessário”, 29,4% responderam que era “extremamente necessário” e 24,5% “muito necessário”. Das 106 respostas dadas pelos 84 inquiridos que justificaram a criação da Linha Telefónica Direta constata-se que a maioria refere que a Linha Telefónica Direta servia para “esclarecimento de todas as dúvidas”, com 34 respostas, “evitava consultas presenciais desnecessárias” com 19 respostas e “resposta mais eficaz à população” também com 19 respostas (Quadro 1).

QUADRO 1 – Distribuição das respostas dos pais/cuidadores quanto à justificação da necessidade de criar uma Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar (n=84)

Justificação da necessidade da Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar	n.º
Esclarecimento de todas as dúvidas	34
Evitava consultas presenciais desnecessárias	19
Resposta mais eficaz à população	19
Aumentava a facilidade de acesso	16
Ajudava nas situações fáceis de resolver em casa	7
Facilitava o esclarecimento de dúvidas de forma anónima aos jovens	4
Contacto telefónico geral é muito burocrático	2
Evitava idas ao hospital	2
Maior confiança nos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar do que nos da Linha de Saúde 24 (maior relação)	2
A Linha de Saúde 24 é muito demorada para uma resposta rápida	1
Total	106

Segundo as respostas dos inquiridos (N=102) conclui-se que 70,9% das respostas referem que

deveria ser o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde

Familiar a atender as chamadas, sendo que das 23 justificações, 10 foram porque tem “mais formação”. Salienta-se ainda que 16,5% das respostas foram “enfermeiro de família” porque “conhece melhor a criança”, com 7 respostas (total das justificações para este enfermeiro).

Do total de inquiridos, 48,0% refere que “nunca” utilizou a Tele-enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança. Dos inquiridos, 52,0% já utilizaram o serviço e destes, 17,6% utilizou-o “pelo menos 1x/ano”.

Em relação à eficiência do atendimento de enfermagem por telefone para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, dos 52% inquiridos que já utilizaram o serviço, 88,5% dos inquiridos consideram que este é eficiente.

Dos 32 inquiridos que justificaram a sua resposta em relação à eficiência do atendimento de enfermagem por telefone, 78,1% referiram que “todas as perguntas foram esclarecidas”. De salientar que 6,3% responderam que “a enfermeira não soube responder”.

Relativamente à tentativa de utilização do atendimento de enfermagem por telefone, dos 79 inquiridos que responderam, 45,6% referem que não conseguiram fazer a chamada, sendo que dos 12 inquiridos que justificaram o motivo da tentativa falhada, 9 dizem que “não consegui a ligação para os enfermeiros”.

Ao cruzar as respostas dos inquiridos quanto à necessidade de criação da Linha Telefónica Direta para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança e as respostas dos inquiridos que recorrem a fontes para esclarecimento de dúvidas na área da criança, conclui-se que dos 99 inquiridos que recorrem a fontes para esclarecimento de dúvidas, 38 inquiridos consideram “necessário” e 30 inquiridos referem que é “extremamente necessário” a criação da linha direta para os enfermeiros.

Da análise da distribuição das respostas dos inquiridos quanto à necessidade da Linha Telefónica Direta e as respostas dos inquiridos que recorrem à Linha de Saúde 24 para esclarecimento de dúvidas na área da criança, conclui-se que dos 18 inquiridos que recorrem à Linha de Saúde 24 para esclarecimento de dúvidas, 7 inquiridos consideram “muito necessário”, 4 inquiridos referem que é “necessário” e outros 4 inquiridos “extremamente necessário”, a criação da linha direta para os enfermeiros.

Dos 52 inquiridos que mencionaram sugestões de melhoria da acessibilidade ao atendimento de

enfermagem por telefone para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade Saúde Familiar, 27 sugeriram a criação de uma “linha específica, direta e mais rápida”, como forma de melhorar a acessibilidade. Salientam-se ainda as sugestões de “ter sempre um enfermeiro disponível” de “mais formação dos profissionais”, respetivamente, com 13 e 5 das respostas dos inquiridos.

Relativamente à amostra dos enfermeiros importa mencionar que quanto à formação na área da criança, 80% dos inquiridos referem que têm formação e o tema da parentalidade foi o mais referido com 3 respostas.

A fonte que os enfermeiros mais recorrem para a formação na área da criança é o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar com 35,7% do total de respostas (14). Relativamente à “formação em serviço no Agrupamento de Centros de Saúde” nesta área os inquiridos referem que nunca recorreram.

Quanto à necessidade de criar uma Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar para atendimento de enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, 80% dos enfermeiros responderam que era “extremamente necessário” e 20% “muito necessário”, sendo que 40% dos inquiridos consideram-na necessária “para uma boa gestão do tempo dos pais e dos enfermeiros”.

Segundo os inquiridos, o enfermeiro que devia fazer o atendimento telefónico na Linha Telefónica Direta neste âmbito era o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar, com 80% das respostas, sendo que as justificações foram “porque possui competências aprofundadas”. Salienta-se ainda que 20% das respostas foram “qualquer enfermeiro, mas se estiver o especialista deve ser este”.

Dos enfermeiros inquiridos, 80% refere que realizam entre 1 a 5 atendimentos de enfermagem por telefone para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança por semana e 20% refere que efetua “vários atendimentos diários”. Denota-se que a opção “nunca” não foi selecionada por nenhum enfermeiro. Quanto aos sentimentos que os inquiridos referem aquando do atendimento de enfermagem por telefone para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, destaca-se que 60% sente-se “apta no âmbito geral, com encaminhamento para o Enf. Especialista em situações de maior complexidade”.

Constata-se que todos os inquiridos referiram que necessitavam de formação para o atendimento de Tele-enfermagem eficaz. As mais referidas (2) como temas para a formação foram: “desadaptação social”; “necessidades especiais”; e “medicação/posologia nas crianças”.

Relativamente à melhoria da acessibilidade ao atendimento telefónico para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, das 10 sugestões apresentadas pelos inquiridos, 5 manifestam que devia existir “mais formação específica dos profissionais” e 40% devia ser criada uma “linha direta primeiramente para o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem” para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança.

Dos enfermeiros inquiridos, 60% consideram que a Linha de Saúde 24 “responde muito” às necessidades dos pais/cuidadores das crianças inscritas na Unidade Saúde Familiar que recorrem às suas consultas de enfermagem. Salienta-se que nenhum enfermeiro respondeu que a Linha de Saúde 24 “nunca responde” ou “responde pouco” às necessidades dos pais/cuidadores.

Quanto à importância atribuída à criação da Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar, maioritariamente, os inquiridos pronunciaram-se como “bastante importante” em todas as opções apresentadas, quer relativas à gestão de serviço, quer aos cuidados. Referiram que a Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar era “bastante importante” com 80% das respostas: “na diminuição do recurso à Unidade Saúde Familiar por parte destes, por motivos facilmente resolvidos pelo telefone”; “na continuidade dos cuidados prestados pelos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar a esta população”; “na continuidade dos cuidados prestados pela equipa multiprofissional da Unidade Saúde Familiar a esta população”; “na articulação/encaminhamento de situações para o enfermeiro de família da criança”; “na articulação/encaminhamento de situações para o médico de família da criança”; “no esclarecimento de dúvidas e aconselhamento aos pais/cuidadores”; “no aconselhamento de autocuidado em casa”; e “na rentabilização de recursos humanos da Unidade Saúde Familiar, nomeadamente da equipa de enfermagem para outras situações” (Quadro 2).

QUADRO 2 – Distribuição das respostas dos enfermeiros quanto à importância da Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar para atendimento de Enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança (n=5)

Importância da Linha Telefónica Direta	Nada Importante		Pouco Importante		Importante		Muito Importante		Bastante Importante	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%	n.º	%
a) Na qualidade dos cuidados de enfermagem prestados à criança/família/cuidador	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	3	60,0
b) Na diminuição do recurso à Unidade Saúde Familiar por parte destes, por motivos facilmente resolvidos pelo telefone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0
c) Na diminuição do recurso às Urgências Pediátricas por parte destes, por motivos facilmente resolvidos pelo telefone	0	0,0	0	0,0	0	0,0	2	40,0	3	60,0
d) Na continuidade dos cuidados prestados pelos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar a esta população	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	4	80,0
e) Na continuidade dos cuidados prestados pela equipa multiprofissional da Unidade Saúde Familiar a esta população	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	4	80,0
f) Na articulação/encaminhamento de situações para o enfermeiro de família da criança	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0
g) Na articulação/encaminhamento de situações para o médico de família da criança	0	0,0	1	20,0	0	0,0	0	0,0	4	80,0
h) No esclarecimento de dúvidas e aconselhamento aos pais/cuidadores	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0

i) No aconselhamento de autocuidado em casa	0	0,0	0	0,0	0	0,0	1	20,0	4	80,0
j) No garantir da prestação de cuidados de forma individualizada às famílias, considerando estas como um sistema, inseridas num contexto e com as suas redes de apoio	0	0,0	0	0,0	1	20,0	1	20,0	3	60,0
k) Na rentabilização de recursos humanos da Unidade Saúde Familiar, nomeadamente da equipa de enfermagem para outras situações	0	0,0	0	0,0	1	20,0	0	0,0	4	80,0

Discussão

Considera-se como limitações do estudo o tamanho das amostras, o facto de o mesmo ter um tempo reduzido para a sua execução e por o investigador fazer parte da equipa de enfermagem, embora tenha sido excluído do estudo.

Relativamente às questões de investigação importa referir que dos pais/cuidadores das crianças inscritas na Unidade Saúde Familiar, 38,2% dos inquiridos responderam que era necessário, 29,4% responderam que era extremamente necessário e 24,5% muito necessário criar uma Linha Telefónica Direta para a equipa de Enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade Saúde Familiar.

Dos enfermeiros inquiridos, 80% consideram que é extremamente necessário criar uma Linha Telefónica Direta para a equipa de enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade de Saúde Familiar.

Segundo Ministério da Saúde (2010), as Administrações Regionais de Saúde devem negociar com cada instituição a atividade e os resultados a alcançar, tendo em especial atenção as características e necessidades em saúde da população abrangida, num contexto de prestação coordenada dos cuidados de saúde sustentada nos cuidados de saúde primários e na sua capacidade para gerir o estado de saúde dos utentes, promovendo, desta forma, a prestação dos cuidados num nível mais adequado e efetivo.

Ainda segundo os mesmos autores, esta negociação deve basear-se na avaliação das necessidades em saúde regionais e locais e na otimização da utilização dos recursos disponíveis, reservando-se o acesso aos cuidados secundários para as situações que exijam este grau de intervenção e promover a acessibilidade dos utentes. A definição das prioridades regionais e locais, associada a uma utilização eficiente dos recursos é um aspeto fundamental para a obtenção

de ganhos em saúde que, na maioria das vezes, só podem conseguir-se com atenção às especificidades da população num dado território.

Salienta-se o facto de 80% dos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar realizarem entre 1 a 5 atendimentos de enfermagem por semana, por telefone, para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade Saúde Familiar.

Segundo Simão (2009), ao analisar o número de contactos realizados para a Linha de Saúde 24 por 100.000 habitantes, o distrito de Santarém efetuou entre 3.000 a 4.000. O mesmo autor afirma ainda no seu estudo que para 27,42% das chamadas foi recomendado cuidados no domicílio/autocuidados.

Kaminsky *et al.* (2010) num estudo descritivo, realizado na Suécia, sobre a saúde pediátrica e as chamadas para a tele-enfermagem, concluíram que em quase metade das chamadas os enfermeiros aconselharam o autocuidado.

O enfermeiro que deveria fazer a Tele-enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança é, para os pais/cuidadores das crianças inscritas na Unidade de Saúde Familiar, o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar, com 70,9% das respostas, assim como para os enfermeiros, com 80% das respostas.

Ferreira e Antunes (2009) num estudo realizado a um total de 75 pessoas inscritas na Unidade Saúde Familiar em causa, em novembro de 2008, com o objetivo de monitorizar a satisfação dos utilizadores da mesma, concluíram que de forma geral 54,3% dos utentes desta Unidade Saúde Familiar estão muito satisfeitos; no entanto, 11,6% estavam insatisfeitos em relação à comunicação com os profissionais de forma geral; 15,1% estavam insatisfeitos em relação à informação e apoio de forma geral; 29,6% estavam insatisfeitos com a organização do serviço de forma geral; e 15,2% estavam insatisfeitos com a continuidade e cooperação também de forma geral.

Relativamente à acessibilidade e espera, os mesmos autores referem que 45,2% dos utentes estavam insatisfeitos com a facilidade em falar pelo telefone para a Unidade Saúde Familiar e 55,5% estavam insatisfeitos quanto à facilidade em falar pelo telefone com o médico de família. Quanto à resposta a necessidades especiais (incluía necessidades na área da criança), 9,2% dos utentes estavam insatisfeitos.

É imperioso a criação da Linha Telefónica Direta como forma de garantir o esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança nesta Unidade Saúde Familiar, assim como é necessário a formação aos enfermeiros da Unidade Saúde Familiar para a implementação efetiva da linha telefónica para esclarecimento de todas as dúvidas na área da criança, dando seguimento ao proposto por Portugal (2007), de aumentar a acessibilidade dos cuidados de saúde nesta área.

Os enfermeiros consideram que a Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança era bastante importante na diminuição do recurso à Unidade Saúde Familiar; na continuidade dos cuidados; na articulação/encaminhamento de situações para a equipa de saúde da família; no esclarecimento de dúvidas e aconselhamento; no aconselhamento de autocuidado em casa; e na rentabilização de recursos humanos da Unidade Saúde Familiar, nomeadamente da equipa de enfermagem para outras situações.

O Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem assume um papel fulcral na formação dos enfermeiros e são também reconhecidas as suas competências como primeiro recurso no atendimento telefónico, quer pelas famílias, quer pelos enfermeiros.

Conclusão

Após análise e discussão dos resultados conclui-se que os pais/cuidadores consideram muito necessário a criação de uma Linha Telefónica Direta para os enfermeiros para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança. Constatou-se ainda que os enfermeiros inquiridos partilham da opinião dos pais, considerando extremamente necessário a criação da Linha Telefónica Direta na Unidade Saúde Familiar. Os pais/cuidadores e os enfermeiros referem que deveria ser o Enfermeiro

Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar a atender o telefone na Linha Telefónica Direta, porque tem mais formação e competências na área.

Os resultados obtidos suportam o descrito na fundamentação do estudo, trazendo assim ganhos importantes para a melhoria da acessibilidade aos cuidados de enfermagem na área da criança, dando relevo ao preconizado para as Unidade Saúde Familiar, como Unidades de Saúde que devem primar pela Qualidade, Acessibilidade e Continuidade dos Cuidados, dando resposta efetiva e de proximidade à população que abrange.

Quanto às sugestões para melhorar a acessibilidade à Tele-enfermagem para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança, na Unidade Saúde Familiar, os pais/cuidadores sugeriram a criação de uma linha específica, direta e mais rápida. Para os enfermeiros devia existir mais formação específica e devia ser criada uma linha direta primeiramente para o Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem, como forma de melhorar a acessibilidade aos cuidados.

Ainda com base nos resultados que foram apresentados à coordenação da Unidade Saúde Familiar e equipa multidisciplinar, criou-se então a Linha Telefónica Direta para a equipa de Enfermagem, para esclarecimento de dúvidas e aconselhamento na área da criança para pais/cuidadores e até mesmo jovens inscritos na Unidade Saúde Familiar, com ligação prioritária ao Enfermeiro Especialista em Enfermagem de Saúde da Criança e do Jovem da Unidade Saúde Familiar, com início a 1 de junho de 2011 (Dia Mundial da Criança).

Preve-se a primeira avaliação da efetividade da Linha Telefónica Direta aos três meses, seis meses e um ano de funcionamento, através do número de atendimentos, dos fenómenos e intervenções registados de acordo com a Classificação Internacional para a Prática de Enfermagem.

Sugere-se ainda que este estudo seja alargado a outras Unidades de Saúde, nomeadamente a todo o Agrupamento de Centros de Saúde, assim como a nível nacional.

Referências bibliográficas

CAMPOS, António Correia (2007) - **Por um sistema de saúde mais eficiente**. Cadernos de Economia. Nº 80, p. 9-15.

CARRASQUEIRO, Sara (2007) - e-Saúde em Portugal. Balanço e Recomendações. In MONTEIRO, Maria Helena ; CUNHA, António Vasconcelos da ; CARRASQUEIRA, Sara - **Telemedicina – Onde estamos e para onde vamos...** [Em linha]. Lisboa : Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação e Associação para o Desenvolvimento da Telemedicina. p. 89-96 [Consult. 13 abr. 2011]. Disponível em WWW:<URL:http://www.apdsi.pt/getfile.php?id_file=880>.

CONSELHO INTERNACIONAL DE ENFERMEIROS (2011) - **Telenursing Network** [Em linha]. [Consult. 20 mai. 2011]. Disponível em WWW:<URL:http://www.icn.ch/networks/telenursing-network/>.

DOENGES, Marilyn ; MOORHOUSE, Mary ; MURR, Alice (2008) - **Nursing diagnosis manual: planning, individualizing, and documenting client care**. 2ª ed. Philadelphia : F.A. Davis Company.

FERREIRA, P. L. ; ANTUNES, P. (2009) - **Monitorização da satisfação dos utilizadores da Unidade Saúde Familiar D. Sancho I**. Coimbra : Centro de Estudos e Investigação em Saúde da Universidade de Coimbra.

KAMINSKY, E. [et al.] (2010) - Paediatric health calls to Swedish telenurses: a descriptive study of content and outcome. **Journal of Telemedicine and Telecare** [Em linha]. Vol. 16, nº 8, p. 454-457. [Consult. 23 jun. 2011]. Disponível em WWW:<URL:http://www.jtt.rsmjournals.com/cgi/content/abstract/16/8/454>.

MARTINS, Maria Madalena Nobre Marreiros Assunção Mela (2009) - **A consulta telefónica como intervenção de enfermagem ao doente/família com dor crónica** [Em linha]. [Consult. 4 abr. 2011]. Disponível em WWW:<URL: http://hdl.handle.net/10400.2/1473>.

MELO, Elsa Maria de Oliveira Pinheiro (1999) – Acessibilidade/ Utilização do Serviço de Urgência do Hospital Pediátrico de Coimbra. **Revista de Enfermagem Referência** [Em linha]. Nº 3, p. 59-62. [Consult. 20 jun. 2012]. Disponível em WWW:<URL:<http://www.esenfc.pt/rr/rr/index.php?pesquisa=crian%F7a&id_website=3&target=DetalhesArtigo&id_artigo=92>.

ORDEM DOS ENFERMEIROS (2006) - **Investigação em enfermagem. Tomada de posição** [Em linha]. Lisboa : Ordem dos

Enfermeiros. [Consult. 22 jun. 2011]. Disponível em WWW:<URL: http://www.ordemenfermeiros.pt/tomadasposicao/Documents/TomadaPosicao_26Abr2006.pdf>.

ORDEM DOS ENFERMEIROS (2010) - **Guias orientadores de boa prática em enfermagem de saúde infantil e pediátrica**. Lisboa : Ordem dos Enfermeiros.

PARRA, Filomena ; GOMES, Sérgio ; CARRASQUEIRO, Sara (2007) - Saúde 24: o Centro de Atendimento do Serviço Nacional de Saúde. In MONTEIRO, Maria Helena ; CUNHA, António Vasconcelos da ; CARRASQUEIRA, Sara - **Telemedicina – Onde estamos e para onde vamos...** [Em linha]. Lisboa : Associação para a Promoção e Desenvolvimento da Sociedade de Informação e Associação para o Desenvolvimento da Telemedicina. p.103-111. [Consult. 13 abr. 2011]. Disponível em WWW:<URL: http://www.apdsi.pt/getfile.php?id_file=880>.

PORTUGAL. Ministério da Saúde (2007) - **Quem Somos** [Em linha]. [Consult. 24 mar. 2011]. Disponível em WWW:<URL: http://www.saude24.pt/PresentationLayer/ctexto_00.aspx?local=15>.

PORTUGAL. Ministério da Saúde (2011) - **Investigação em serviços de saúde - Cuidados de saúde primários** [Em linha]. Lisboa : Comissão Estratégica para os Cuidados de Saúde Primários. [Consult. 23 jun. 2011]. Disponível em WWW:<URL:http://www.mcsp.min-saude.pt/Imgs/content/article_6120/investigacao_em_csp_2011_v2011.01.14.pdf>.

PORTUGAL. Ministério da Saúde. Administração Central do Sistema de Saúde (2010) - **Metodologia de contratualização** [Em linha]. Lisboa : Comissão Estratégica para os Cuidados de Saúde Primários. [Consult. 12 mai. 2011]. Disponível em WWW: <URL:http://www.acss.minsaude.pt/Portals/0/MetodologiaContratualizacaoCSP_2011.pdf>.

REGULAMENTO n.º 123/2011. D.R. II Série. 35 (11-02-18) 8653-8655.

SIMÃO, Helder (2009) - **Estudo descritivo do perfil de utilizador da linha Saúde 24 com análise de impacto ao nível da eficiência, equidade e empowerment em comparação com o modelo inglês NHS** [Em linha]. [Consult. 9 abr. 2011]. Disponível em WWW:<URL: http://dspace.fct.unl.pt/bitstream/10362/4342/1/RUN%20-%20Tese%20de%20Mestrado%20-%20Helder%20Sim%C3%A3o.pdf>.