

# Telenfermería en tiempos de pandemia: informe de la experiencia

Luane Pinheiro Rocha

Académico de enfermería en la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [luanep@gmail.com](mailto:luanep@gmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/7594791803691153> (autor principal y dirección)  
R.Teixeira Vasconcelos 52, Belo Horizonte, MG/Brasil

Virginia Barbosa Pereira

Académico de enfermería en la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [virginia.socioambiental@gmail.com](mailto:virginia.socioambiental@gmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/4902863378743545>

Luana Fernandes e Silva

Académico de enfermería en la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [fernandesprofissional@gmail.com](mailto:fernandesprofissional@gmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/2275344343733475>

Angela Cristina Guimarães Barbosa

Académico de enfermería en la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [angelaguimaraes230@gmail.com](mailto:angelaguimaraes230@gmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/0014517280056441>

Drielly Stéfany Queiroz Delucca

Académico de enfermería en la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [drikeiroz@hotmail.com](mailto:drikeiroz@hotmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/9398911094055720>

Solange Cervinho Bicalho Godoy

Profesor del Departamento de Enfermería Básica de la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (EEUFMG). [solangecgodoy@gmail.com](mailto:solangecgodoy@gmail.com)  
<http://lattes.cnpq.br/4717593262963554>

Fecha de submission: Septiembre, 01, 2020 | Fecha de Aprobación: Diciembre, 08, 2020

## Resumen

*Introducción: Informe de la experiencia de un grupo de estudiantes de la carrera de enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG), como participantes del Proyecto Telenfermería actuando en conjunto con el Proyecto Adopta tu Barrio en Tiempos de Coronavirus. Al iniciarse el brote de coronavirus y la paralización de las actividades académicas en marzo de 2020, se inició también el proceso de intervención educativa con la comunidad y los profesionales de la salud. Las acciones se llevaron a cabo en tres etapas: a) realización de un diagnóstico de situación y definición de la situación del problema; b) planificación de la intervención; y c) intervención en la realidad, que tuvo lugar mediante la creación de teleconsultas, la creación del sitio web, podcasts, preguntas y postales. Telenfermería contribuye a mejorar la asistencia que se presta a los usuarios, capacitando a los profesionales de la salud según sus necesidades. Se entiende que la necesidad de democratizar la información es fundamental para la atención de la salud, permitiendo que todos los profesionales de la salud tengan acceso a la información y la pongan a disposición de la comunidad. Palabras clave: Educación en Salud; Enfermería en Salud Pública; Telenfermería.*

## Abstract

### *Telenursing in times of pandemic: experience report*

*Introduction: Experience report of a group of students of the Nursing undergraduate course of the Federal University of Minas Gerais (UFMG), as participants of the Telenursing Project acting together with the Adopt Your Neighborhood in Coronavirus Times Project. At the beginning of the coronavirus outbreak and the paralysis of academic activities in March 2020, the process of educational intervention with the community and health professionals also began. The actions were in three stages: a) realization of the situational diagnosis and definition of the problem situation; b) planning of the intervention; and c) intervention in reality, which occurred through the creation of teleconsultancy, creation of the site, podcasts, strip-doubts and postcard. Telenursing contributes to the improvement of the assistance provided to users, training health professionals according to their needs. It is understood that the need for democratization of information is fundamental for health care, allowing all health professionals to have access to information and make it available to the community.*

*Keywords: Health Education; Public Health Nursing; Telenursing.*

*Telenfermagem em tempos de pandemia: relato de experiência*

*Introdução: Relato de experiência de um grupo de discentes do curso de graduação em Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), como participantes do Projeto Telenfermagem atuando junto ao Projeto Adote Sua Vizinhança em Tempos de Coronavírus. No início do surto de coronavírus e da paralisação das atividades acadêmicas, em março de 2020, começou também o processo de intervenção educativa com a comunidade e com os profissionais de saúde. As ações se deram em três etapas: a) realização do diagnóstico situacional e definição da situação-problema; b) planejamento da intervenção; e c) intervenção na realidade, que se deu através da criação de teleconsultorias, criação do site, podcasts, tira-dúvidas e postcard. A Telenfermagem contribuiu para a melhoria na assistência prestada aos usuários, capacitando os profissionais de saúde de acordo com a sua necessidade. Compreende-se que é fundamental para que o cuidado em saúde seja resolutivo a necessidade da democratização da informação, permitindo que todos os profissionais de saúde tenham acesso à informação e as tornem disponíveis para a comunidade.*

*Palavras-chave: Educação em Saúde; Enfermagem em Saúde Pública; Telenfermagem.*

## Introducción

Los cambios culturales y los avances científicos, tecnológicos y metodológicos experimentados en la época contemporánea permiten que las tecnologías de la información y las comunicaciones se conviertan en poderosos instrumentos para la promoción de la salud, posibilitando la interactividad, el intercambio de conocimientos y experiencias entre las personas, independientemente de la distancia<sup>1</sup>. Es notable que la educación a distancia (enseñanza a distancia) permite llegar a numerosas personas, de diferentes lugares, edades y culturas. Además, permite trabajar en el desarrollo profesional y humano, mediante el uso de medios variados, debido a las posibilidades tecnológicas de comunicación, discutiendo temas necesarios en la vida cotidiana<sup>2</sup>.

La telesalud, como estrategia de la EAD, es una distribución electrónica de servicios e información relacionados con la salud en sus diferentes áreas, y es beneficiosa para las personas que viven en regiones alejadas de los centros urbanos, las periferias y las ciudades del interior<sup>3</sup>. Tiene dos ejes: la teleasistencia, que es la práctica de la vigilancia y el asesoramiento por teléfono, la teleconsulta, el envío de imágenes y resultados de pruebas, y la teleeducación, que es la utilización de teleconferencias y tutorías que requieren planificación, apoyo educativo y técnico, con miras a la educación y la promoción de la salud<sup>4</sup>.

La promoción de la salud impregna las demandas y acciones basadas en diversas estrategias metodológicas, teóricas, didácticas y prácticas en el proceso de enseñanza para garantizar la atención de la salud. Cuando comenzó la pandemia del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), que causó el COVID-19, hubo gran preocupación ante una enfermedad que se estaba propagando rápidamente en varias regiones del mundo, con diferentes impactos. Según los registros de la Organización Mundial de la Salud (OMS), en marzo de 2020, los casos confirmados del nuevo coronavirus (SARS-CoV-2) ya habían superado los 214.000 en todo el mundo. En este contexto, la Telesalud permitió coordinar los recursos disponibles y los casos graves de COVID-19, facilitando el acceso a las pautas de tratamiento para pacientes con comorbilidades preexistentes que, aunque no estén infectados, deben seguir las pautas de reducción de la interacción social<sup>5</sup>.

La educación es una estrategia para la promoción de la salud, a fin de permitir, entre otros objetivos, la autonomía en el autocuidado de la salud. Dado el escenario de aislamiento social en varios municipios brasileños, con restricciones en la atención sanitaria básica para dar prioridad a la atención de los pacientes infectados por el coronavirus, muchas personas necesitan orientación sobre la atención sanitaria y especialmente sobre las formas de prevención y el enfoque de COVID-19.

En este momento se puede decir que la academia debe ser estratégica y oportuna para el desarrollo de acciones educativas de salud como prácticas integradoras. Así pues, los estudiantes de la Escuela de Enfermería de la Universidad Federal de Minas Gerais (UFMG) propusieron un enfoque educativo asertivo y de calidad durante la pandemia, a fin de lograr una interacción positiva de todos los aspectos que influyen en la vida de un determinado sujeto en el contexto sanitario actual.

Este estudio tiene como objetivo informar la experiencia de estudiantes en el Proyecto de Extensión de Teleenfermería: una iniciativa de educación a distancia permanente con acciones desarrolladas para la comunidad y los profesionales durante la nueva pandemia de coronavirus.

## Method

El Proyecto de Extensión de Teleenfermería: una iniciativa de educación a distancia permanente, registrada en el Sistema de Información de Extensión (400373), tiene como objetivo capacitar enfermeras y trabajadores de enfermería, profesores y estudiantes de pregrado y posgrado de EE / UFMG, utilizando las TIC y Telecomunicaciones.

Considerando la Resolución 466/1212 del Consejo Nacional de Ética en la Investigación (CONEP), los investigadores se comprometieron a no revelar ningún dato que permita identificar a los sujetos que recibieron las acciones propuestas por dicho proyecto.

Al iniciarse el brote de coronavirus y la paralización de las actividades académicas en marzo de 2020, se inició también el proceso de intervención educativa con la comunidad y los profesionales de la salud. Las acciones tuvieron lugar en tres etapas:

a) Realización de un diagnóstico de situación y definición de la situación del problema - en ese momento se creó la enseñanza a distancia - "Evitar la epidemia del SARS-CoV2: Capacitación para los estudiosos de la salud de la UFMG para eliminar las dudas de la población" - ofrecida por la Facultad de Medicina en asociación con la Escuela de Enfermería de la UFMG, el proceso de inscripción de estudiantes universitarios en ella.

b) Planificación de la intervención - cuando los estudiantes se formaron en la plataforma de teleconsulta y participaron en reuniones virtuales con el coordinador del proyecto para establecer el método de intervención. En ese momento, hicimos hincapié en una asociación con la Municipalidad de Itabirito/MG, para que los estudiantes también pudieran responder a las preguntas de la población local, a través de un correo electrónico.

c) la intervención en la realidad - la última etapa que consistió en la aplicación de las acciones elaboradas, descritas a continuación, que dan apoyo a la atención primaria de salud y al seguimiento de los pacientes en riesgo o infectados por el coronavirus:

- Servicio de guardia: horario semanal, donde cada día de la semana un estudiante participante es responsable de responder a las preguntas de los profesionales de la salud en la región de Itabirito.

- Contáctenos: canal de acceso para preguntas en el sitio, abierto a la población y a los profesionales de la salud, también funciona con horario semanal.

- Creación del sitio: "Telesalud en la Escuela de Enfermería da UFMG5", que contiene varias informaciones relevantes, para que la población tenga acceso y conocimiento de manera rápida y directa.

- Producción de material educativo: hecho a través de las dudas recibidas.

Cabe señalar que esas medidas sólo fueron posibles gracias a las asociaciones que se consolidaron con los municipios y que fueron desarrolladas a distancia por los académicos.

## Resultados y Discusión

Las acciones desarrolladas tienen como objetivo promover la educación, asistencia, investigación y seguimiento a distancia de los casos de coronavirus en la población incluida en el proyecto, contribuyendo al desarrollo de habilidades y competencias para intervenir en el proceso de salud enfermedad en las comunidades, según los supuestos del SUS.

Los resultados logrados con el proyecto hasta la fecha demuestran que el uso de la tecnología es un instrumento importante que puede tener un efecto positivo en la calificación de la práctica asistencial de la red de servicios del SUS, contribuyendo a la investigación y/o la promoción de la educación sanitaria.

Considerando que las tecnologías de la información y las comunicaciones pueden ayudar en todas las etapas de la evaluación de los pacientes en relación con el coronavirus, el Proyecto Telenfermería brindó la oportunidad de que los voluntarios contribuyeran con los conocimientos adquiridos, identificando los casos y reduciendo la propagación del virus indicando, cuando fuera necesario, el aislamiento y también orientando y respondiendo a las preguntas de la comunidad y los profesionales de la salud. Por esta razón, los estudiantes universitarios se han esforzado por aprender más sobre la enfermedad, lo que les permite proporcionar información de calidad a la población.

A partir de las preguntas recibidas, se crearon algunos contenidos, como carpetas, el sitio web y podcasts. Los materiales del sitio tienen por objeto proporcionar información esencial, de manera rápida y lúdica, con la intención de aportar a la población la reflexión y una mayor comprensión del tema, y se utiliza como lugar de difusión de los materiales informativos elaborados por los estudiantes de la Escuela de Enfermería de la UFMG.

También vale la pena mencionar que el sitio web tiene un diseño simple y dinámico, así como un lenguaje fácil de entender, para que la información sea fácilmente encontrada y accesible por todos los públicos. En él se encuentran disponibles los podcasts que se crearon a través de las dudas recibidas sobre COVID-19.

Para el desarrollo de los podcasts se realizó una ruta en Word con las dudas más frecuentes, que está escrito en forma de diálogo entre dos personas y tiene por objeto proporcionar la información de manera ligera y relajada, pero siempre haciendo hincapié en la importancia y la pertinencia del tema que se está tratando. Los episodios se graban a través de Skype y de los programas Speaker Studio, realizados por dos estudiantes y con una duración máxima de 4 minutos, para que la información sea absorbida de manera satisfactoria y no se convierta en una molestia para los oyentes. La grabación es editada por los editores de audio de Anchor o DJVirtual, que permiten insertar efectos de sonido, cortar y limpiar el audio. Después de estos pasos el podcast se puso a disposición para ser alojado en el sitio y distribuido a la población a través de un enlace que da la posibilidad de escucharlo en cualquier aplicación de reproducción de audio. La tarjeta postal fue producida a través del Programa Canva, que permite la creación de diseños interactivos y llamativos. Para la elaboración de la tarjeta postal, es importante destacar que la información contenida en el material es sencilla y objetiva, con el objetivo de proporcionar conocimientos de manera correcta, rápida y satisfactoria.

## Conclusión

La telesalud es un instrumento importante que fomenta la rápida organización y síntesis de los conocimientos y facilita el intercambio de conocimientos, especialmente sobre esta nueva emergencia sanitaria. Con la actual pandemia de coronavirus y los escasos conocimientos científicos sobre el tema, la difusión de información científica se considera pertinente para prevenir la propagación de la enfermedad. Los resultados del estudio proporcionan una información notable sobre la importancia de utilizar el instrumento de telenfermería que integra la Telesalud, permitiendo la utilización de recursos tecnológicos para la práctica de la enfermería a distancia en las dimensiones de la atención, la educación y la investigación.

Telenfermería ha desarrollado diversas formas de aplicación de tecnologías para combatir la epidemia, que se caracterizan principalmente por las actividades de teleconsulta, así como entornos virtuales de aprendizaje y objetos educativos digitales que han contribuido a la capacitación y formación continua de los profesionales de la enfermería y la salud que trabajan en la atención primaria.

Y a través del proyecto Telenfermería, podemos llegar a varias personas, trayendo educación sanitaria de calidad, por medios electrónicos, contribuyendo a la formación de profesionales de la salud, así como proporcionando importantes posibilidades de mejorar la cobertura de los servicios, con el intercambio de información tanto administrativa como clínica

Poco se sabe de las características de transmisión del COVID-19 en un contexto de gran vulnerabilidad y desigualdad social, pero sabemos que la prevención, la adopción de medidas de distanciamiento social y el cuidado con la higiene son medidas que ayudan a no propagar el virus, y la educación sanitaria es la mejor manera de educar a la población a este respecto.

## Referencias

1. Camacho ACLF. Análise das publicações nacionais sobre educação à distância na enfermagem. *Revista Brasileira de Enfermagem*. Brasília. 2009 jul-ago;62(4):588-593. Disponible em: <https://www.scielo.br/pdf/reben/v62n4/16.pdf>
2. Cezar DM, Paz A A, Costa MRD, Pinto MEB, Magalhães CR. Percepções dos médicos sobre a educação a distância e a contribuição da especialização em Saúde da Família. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*. Botucatu. 2019;23(Supl. 1):1-15. Disponible em: [https://www.scielo.br/pdf/icse/v23s1/pt\\_1807-5762-icse-23-s1-e180037.pdf](https://www.scielo.br/pdf/icse/v23s1/pt_1807-5762-icse-23-s1-e180037.pdf)

3. Costa RM, Nascimento RCC. Curso a distância de pesquisa documentária em saúde: parceria NUTEDS/ UFC e biblioteca de ciências da saúde/UFC. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. Rio de Janeiro. 2013;9(n. 2):165-174. Disponible em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/262/267>

4. Nunes AA, Bava MCGC, Cardoso CL, Melo LM, Trawitzki LVV, Watanabe MGC, Braggion MF, Matumoto S, Carreta RD, Santos V. Telemedicina na Estratégia de Saúde da Família: avaliando sua aplicabilidade no contexto do PET Saúde. *Cadernos Saúde Coletiva*. Rio de Janeiro. 2016;24(1):99-104. Disponible em: <https://www.scielo.br/pdf/cadsc/v24n1/1414-462X-cadsc-24-1-99.pdf>

5. Caetano Rosângela, Silva Angélica Baptista, Guedes Ana Cristina Carneiro Menezes, Paiva Carla Cardi Nepomuceno de, Ribeiro Gizele da Rocha, Santos Daniela Lacerda et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. *Cad. Saúde Pública*. 2020; 36(5): e00088920. Available from: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0102-311X2020000503001&lng=en](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-311X2020000503001&lng=en). Epub June 01, 2020. <http://dx.doi.org/10.1590/0102-311x00088920>.

6. Telessaúde na Escola de Enfermagem da UFMG. Programa - Telessaúde na Escola de Enfermagem da UFMG. Disponible em: <https://telessaudeufmg.wixsite.com/eeufmg>

Declaramos a los efectos oportunos que no hubo conflictos de intereses, ni remuneración, ni intereses financieros, ni ningún tipo de acuerdo al redactar este artículo.