

Dispositivos celulares como ferramenta de comunicação entre o profissional da saúde e o cliente

Cellular devices as a communication tool between healthcare professional and client

Dispositivos celulares como herramienta de comunicación entre el profesional de la salud y el cliente

Layse Siqueira Costa Miranda^{1*}, Laiane Sousa da Costa¹, Laila da Silva Mota¹, Wenderson Costa da Silva¹, Karine Costa Melo¹, Alanna Nunes Soares¹, Rogério Cruz Mendes¹, Márcio Marinho Magalhães¹, Juliana Silva Almeida², Aline Vieira Mendes¹, Brunna Matos Sousa¹, Hálmisson D'Árley Santos Siqueira¹, Elide Andressa de Andrade Rodrigues Severo¹, Chrisllayne Oliveira da Silva¹, Márcia Sousa Santos¹.

RESUMO

Objetivo: Analisar o impacto da utilização de dispositivos celulares como ferramenta de comunicação entre o profissional de saúde e o usuário do Sistema Único de Saúde. **Métodos:** Trata-se de uma pesquisa de campo do tipo descritiva, exploratória e qualitativa dos dados realizada em Unidades Básicas de Saúde (UBS), com participação de 40 voluntários subdividido em 20 pacientes e 20 profissionais de saúde. **Resultados:** Evidenciou-se que telefones celulares são parte complementar na comunicação entre os profissionais de saúde e os pacientes, servindo como instrumento para repasse de informações e assistência continuada. Porém, a facilidade que esse meio de comunicação trouxe, também desenvolveu viés como o aumento do estresse a esses profissionais, gerando impacto direto na construção de um vínculo aos pacientes. Vale ressaltar ainda, as discordâncias na adesão a esse método de prática clínica pelos participantes, por incertezas e a não aprovação dessas estratégias. **Conclusão:** Conclui-se que os telefones celulares como instrumento na comunicação do profissional com o paciente, torna-se essencial, quando usado de forma consciente e moderado. Destaca-se que mesmo com toda modernização tecnológica existente hoje, nada substitui o contato pessoal, pois ela não traduz a percepção de dor e prejudica o senso crítico do profissional.

Palavras-chave: Telefone celular, Comunicação, Pessoal de Saúde, Paciente.

ABSTRACT

Objective: To analyze the impact of the use of cellular devices as a communication tool between the health professional and the users of the Unified Health System. **Methods:** This is a descriptive, exploratory and qualitative field research conducted in units. Health Units (BHU), with the participation of 40 volunteers subdivided into 20 patients and 20 health professionals. **Results:** It was evidenced that mobile phones are a complementary part in the communication between health professionals and patients, serving as an instrument for information transfer and continued assistance. However, the ease that this means of communication has also developed bias as increased stress to these professionals, generating direct impact on the construction of a bond to patients. It is also worth mentioning the disagreements in the participants' adherence to this method of clinical practice, due to uncertainties and the non-approval of these strategies. **Conclusion:** It is concluded that mobile phones as an instrument in the communication of the professional with the patient becomes essential when used consciously and moderately. It is noteworthy that even with all technological modernization existing today, nothing replaces personal contact, as it does not translate the perception of pain and undermines the critical sense of the professional.

Key words: Cell Phone, Communication, Health Personnel, Patients.

¹ Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão (UniFacema). Caxias – MA. *E-mail: layse62@gmail.com

² Instituto Superior de Educação de Caxias (ISEC/FAI). Caxias – MA.

RESUMEN

Objetivo: analizar el impacto del uso de dispositivos celulares como herramienta de comunicación entre el profesional de la salud y los usuarios del Sistema Único de Salud. **Métodos:** Esta es una investigación de campo descriptiva, exploratoria y cualitativa realizada en unidades. Unidades de Salud (BHU), con la participación de 40 voluntarios subdivididos en 20 pacientes y 20 profesionales de la salud. **Resultados:** se evidenció que los teléfonos móviles son una parte complementaria en la comunicación entre los profesionales de la salud y los pacientes, que sirven como un instrumento para la transferencia de información y la asistencia continua. Sin embargo, la facilidad con que este medio de comunicación también ha desarrollado un sesgo a medida que aumenta el estrés para estos profesionales, generando un impacto directo en la construcción de un vínculo con los pacientes. También vale la pena mencionar los desacuerdos en la adhesión de los participantes a este método de práctica clínica, debido a las incertidumbres y la no aprobación de estas estrategias. **Conclusión:** Se concluye que los teléfonos móviles como instrumento en la comunicación del profesional con el paciente se vuelven esenciales cuando se usan de manera consciente y moderada. Es de destacar que, incluso con toda la modernización tecnológica existente en la actualidad, nada reemplaza el contacto personal, ya que no traduce la percepción del dolor y socava el sentido crítico del profesional.

Palabras clave: Teléfono Celular, Comunicación, Personal de Salud, Pacientes.

INTRODUÇÃO

A comunicação no âmbito saúde pode ser vista em dois aspectos: o primeiro refere-se à comunicação entre os profissionais de saúde envolvendo categorias e setores diferentes, também considerada sistêmica, o segundo aspecto se refere à comunicação com o paciente. A comunicação verbal entre profissionais e com o cliente uma vez que, falência ou deficiência desse processo terá implicações sérias, que vão desde as falhas na assistência ao cliente até, de modo extremo, o erro médico (MOREIRA GA, et al., 2015).

Atualmente, sabe-se que fatores como a comunicação, a disseminação e a troca de informações são indispensáveis nas sociedades, visto que possibilitam a aquisição e a ampliação do conhecimento, essencial para o desempenho de qualquer atividade. Diante disso, surgem as tecnologias da informação e comunicação que já fazem parte da rotina dos indivíduos, em atividades pessoais, profissionais e até nas horas de lazer. Já no campo da saúde essas tecnologias só têm a contribuir e influenciar nos processos de trabalho, já que são apontadas como facilitadoras no processo de comunicação e disseminação de informações (FARIAS QLT, et al., 2017).

A utilização dos dispositivos celulares na vida contemporânea tem gerado um conjunto de novas situações relacionais a saúde, que impactam o dia a dia de muitos profissionais da saúde, em que por meio da Internet tem tornado as trocas de informações e mensagens cada vez mais rápida. Para tanto nas relações interpessoais com profissionais e clientes, com uso dessas ferramentas, muitos dos assuntos discutidos são pautados por dúvidas sobre a condição em saúde (NAKAHARA M, et al., 2017).

A velocidade com que essas novas tecnologias vêm permeando o mundo tem gerado uma proliferação de novas questões, desafios e oportunidades para prestação de serviços de saúde. Atualmente, grande parte dos profissionais clínicos parece experimentar em utilizar vários tipos de tecnologias em suas práticas profissionais (IRIART JAB e SILVA LAV, 2015).

Identificar experiências que podem melhorar a comunicação entre os profissionais de saúde e o cliente nas instituições de saúde tem sido essencial para a contínua interação no âmbito da saúde. No entanto, as experiências com o uso de aplicativos celulares nos centros de saúde estão causando alguns dos problemas das reuniões de consulta, como os poucos minutos disponíveis para os clientes interagirem com médicos e profissionais, sendo parcialmente resolvido com as possibilidades dos aplicativos de expandir esses canais de comunicação (MORA MO e RUEDA LI, 2017).

Este estudo teve como problemática: "Quais os impactos da utilização de dispositivos celulares para a comunicação entre o profissional de Saúde e o cliente?" Para tal, elaborou-se o seguinte objetivo geral: analisar o impacto da utilização de dispositivos celulares como ferramenta de comunicação entre o

profissional de saúde e o cliente. Especificamente objetivou-se descrever a percepção dos profissionais de saúde em relação a utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde; identificar os impactos da utilização de dispositivos celulares de comunicação na área da saúde, e descrever a percepção dos clientes em relação da utilização de dispositivos celulares na comunicação na área de saúde.

Assim, a relevância deste estudo reside no fato de os hospitais, como a maioria das instituições e empresas nos dias atuais, estão ligados pela rede de equipamentos que facilitam interação entre os indivíduos e até rapidez no diagnóstico e tratamento dos clientes. Porém, é preciso entender até que ponto essas ferramentas digitais, trazem benefícios aos profissionais e quando se tornam prejudiciais ao desenvolvimento do trabalho. Portanto, nesse projeto encontra-se exposto os principais impactos da utilização desses dispositivos no ambiente hospitalar.

METODOLOGIA

Trata-se uma pesquisa de campo do tipo descritiva, exploratória e qualitativa, que analisou o impacto da utilização de dispositivos celulares como ferramenta de comunicação entre o profissional de saúde e o cliente.

A presente pesquisa foi realizada no município de Caxias, no estado do Maranhão. O município de Caxias, no setor saúde, conta com 36 Unidades Básicas de Saúde (UBS) e 49 equipes de Estratégia Saúde na Família (ESF), sendo a maioria das unidades localizadas na área urbana e as demais na zona rural do município. Os locais de realização das entrevistas foram as próprias UBS.

A amostragem foi do tipo não probabilística por conveniência. A escolha dos referidos participantes teve como base a disponibilidade dos mesmos nas dependências das UBS nos momentos de coleta de dados. Em relação a escolha das referidas UBS, foi realizado sorteio entre as 36 unidades existentes no município, tanto na zona urbana como na zona rural, através de um aplicativo de sorteios para dispositivos celulares.

A amostra foi composta por 40 participantes distribuídos entre profissionais e clientes das referidas UBS de Caxias-MA. Foram entrevistados 40 voluntários, incluindo aqueles que aceitaram participar da pesquisa, apenas os profissionais da área da saúde atuantes na UBS e aos clientes frequentadores maiores de 18 anos após a assinatura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) sem sequelas, do sexo feminino e masculino. Foram excluídos do estudo, profissionais da saúde e clientes que não atuam em UBS do município de Caxias-MA, e aqueles que não aceitaram participar ou que não assinaram o TCLE. Cada participante do estudo recebeu um código, como P1, P2, P3..., para profissionais, e C1, C2, C3..., para os clientes, na sequência de ordem numérica, a fim de garantir seu anonimato e reafirmando assim o que foi dito para os entrevistados sobre o sigilo ético da pesquisa.

A coleta de dados foi realizada por intermédio de entrevista estruturada por meio da aplicação de um questionário elaborado pelos autores da pesquisa, com combinação de perguntas fechadas, para caracterizar a população em estudo, e abertas, que abordam a experiência com o uso de dispositivos celulares na comunicação entre profissionais e o cliente, possibilitando ao entrevistado discorrer sobre o tema proposto, sem respostas ou condições prefixadas pelos pesquisadores. Para a realização da entrevista e aplicação do questionário, foi realizado um treinamento com os pesquisadores, pelo orientador do estudo em questão, e os dados registrados por meio da gravação de voz por um aplicativo para dispositivos celulares, durando em média 25 minutos nas dependências das UBS.

As informações coletadas por meio das entrevistas foram submetidas as análises de conteúdo proposto por Bardin L. (2011), que aponta a análise qualitativa dos dados como mais maleável e adaptável a índices não previstos ou a evolução das hipóteses. Esse tipo de análise objetiva a leitura detalhada de todo o material, verificando o que está sendo verbalizado, organização do conteúdo, e criação de hipóteses através dos dados coletados.

A análise do conteúdo é feita através de três fases: a pré-análise; a exploração do material; e o tratamento dos resultados, a inferência e a interpretação. A primeira corresponde a fase de organização e intuições, objetivando a sistematização das ideias iniciais, conduzindo ao desenvolvimento de operações sucessivas. A

segunda, consiste na codificação e enumeração, em função de regras previamente formuladas. E na terceira fases, é o momento em que o material passa por uma análise, a qual os dados serão tratados de forma significativa e válidos, para estabelecimento dos resultados (BARDIN L, 2011).

Este projeto de pesquisa foi encaminhado à Plataforma Brasil e apreciado pelo Comitê de Ética em Pesquisa do Centro Universitário de Ciências e Tecnologia do Maranhão- UNIFACEMA e aprovado com número de CAAE: 09539319.6.0000.8007 e aprovado com o número 3.221.380. O desenvolvimento do estudo seguiu todos os procedimentos éticos de pesquisa seguindo as técnicas adequadas descritas na literatura para o cumprimento dos preceitos éticos relacionados à pesquisa em seres humanos estabelecidos pela resolução 466/12 do Conselho Nacional de Saúde (CNS). O pesquisador bem como o orientador responsável pelo desenvolvimento do estudo assegurou que nenhum sujeito foi submetido à pesquisa sem ter garantida a sua privacidade e protegida sua integridade física e moral e sem ter assinado o TCLE.

RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para melhor compreender a experiência dos profissionais e o cliente em relação a utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde os dados foram organizados a partir dos depoimentos das participantes e análise das respostas obtidas através de categorias descritas a seguir referentes aos 40 participantes da pesquisa.

As categorias abordam sobre a caracterização dos sujeitos e sobre as classes em estudo, que são: descrição das percepções dos profissionais em relação a utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde; identificação dos impactos da utilização de dispositivos celulares de comunicação em saúde; e compreensão das percepções dos clientes em relação da utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde.

Caracterização dos participantes

O instrumento de coleta dos dados promoveu a descrição dos sujeitos do estudo quanto ao sexo, idade, escolaridade, ocupação, tempo de formação e se faz o uso de dispositivos celulares no cotidiano, conforme apresentado no **quadro 1** a seguir.

Quadro 1 - Caracterização dos participantes do estudo. Caxias - MA, 2019 (N=40).

		Nº	%
Sexo	Feminino	37	92,5
	Masculino	3	7,5
Idade	18 a 35	24	60,0
	36 a 49	10	25,0
	50 a 56	6	15,0
Escolaridade	Ensino fundamental	6	15,0
	Ensino médio	10	25,0
	Ensino superior	14	35,0
	Pós-graduação	10	25,0
Ocupação	Desempregado (a)	11	27,5
	Empregado(a) de empresa pública/privada	7	17,5
	Técnico (a) de Enfermagem	7	17,5
	Enfermeira	6	15
	Agente Comunitária de saúde	3	7,5
	Médica	2	5,0
	Dentista	2	5,0
	Autônomo	2	5
Tempo de formação	< 1 ano	2	5,0
	De 1 a 10 anos	13	32,5
	>10 anos	8	20
Uso de dispositivos celulares	Sim	40	100,0

Fonte: Miranda LSC, et al., 2019.

Dos 40 participantes da pesquisa, 20 (vinte) são clientes e 20 (vinte) são profissionais de saúde atuantes nas Unidades Básicas de Saúde. Para melhor compreensão dos dados, a análise foi feita subdividindo – se os grupos, em que primeiro se analisou os clientes. Sobre a variável sexo, 17 (85%) eram femininos e apenas três (15%) eram masculinos. A idade média variou de 18 a 56 para mulheres e de 21 a 41 entre os homens.

Em um estudo realizado por Neto AP et al. (2016), com pacientes das unidades básica de Saúde, observou-se que no perfil da população que participou da amostra, a maioria (74,1%) eram mulheres e menos da metade (25,9%) eram homens. Corroborando com o presente estudo, mostrando que a maior parte dos entrevistados eram mulheres.

No que se refere ao grau de instrução, dos vinte clientes entrevistados, 16 (80%) possuíam escolaridade variando de ensino fundamental a médio, dois (10%) era de ensino superior e dois (10%) possuíam pós-graduação completa. 11 (55%) dos entrevistados relataram está desempregado (a), sete (35%) empregado (a) de empresa privada/pública e apenas dois (10%) eram autônomos.

Daltro EFMA et al. (2017), realizaram uma pesquisa sobre o uso de tecnologias móveis de informação, demonstrando a predominância de pessoas com escolaridade entre fundamental completo a ensino médio (69,6%) e que os demais (30,4%) possuíam ensino superior.

Dos vinte profissionais de saúde participantes, todos (100%) são do sexo feminino. A idade média variou de 26 a 56 anos, onde 12 (60%) possuem apenas o ensino Superior e oito (40%) possuem pós-graduação completa. Sobre a ocupação, seis (30%) eram enfermeiras, sete (35%) técnicas de Enfermagem, três (15%) agentes comunitárias de saúde, duas (10%) médicas e duas (10%) eram dentistas. Referente ao tempo de formação, variou entre <1ano a 35 anos de formação.

Achados semelhantes foram encontrados na pesquisa de Coelho EQ et al. (2013) com profissionais de saúde, sobre o impacto das informações disponíveis na internet na relação médico-paciente, revelando que dos 84 profissionais participantes, 28,58% tinham de 0 a 10 anos de profissão e 40,48%, de 25 a 35.

No que diz respeito ao principal item da entrevista sobre o uso de dispositivos celulares no seu cotidiano, estimou-se que os 40 entrevistados (100%) relataram fazer o uso nas atividades do dia a dia.

As classes e suas descrições

Os dados obtidos a partir dos questionamentos abertos aos participantes nas Unidades Básicas de Saúde foram apresentados por meio das falas mais pertinentes, de acordo com as classes a seguir:

Classe 1: Descrição da percepção dos profissionais em relação a utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde

Nessa classe investigou-se a opinião e as experiências dos profissionais de saúde em relação a utilização de dispositivos celulares na prática clínica para interação com seus clientes. Entre os 20 profissionais entrevistados, 10 (50%) relataram que a comunicação entre profissionais e clientes via telefone celular traz muitos benefícios, dentre eles a resolução rápida de dúvidas do cliente, para recebimento de notícias, acompanhamento da situação de saúde do cliente, e também no desenvolvimento do trabalho para com outros profissionais. No entanto, 10 (50%) profissionais relataram que esse tipo de comunicação é prejudicial tanto para eles quanto aos clientes, principalmente pela perda de privacidade e o aumento do estresse por insistência na busca de informações por parte dos clientes, como mostra as falas abaixo:

“Benefícios, porque a gente fica por dentro da situação daquele paciente [...] a gente fica sabendo de tudo que acontece, a maioria das gestantes elas me comunicam por celular que já ganharam bebê pra eu poder fazer a busca ativa e informar ao agente de saúde pra poder realizar a visita puerperal e aí é nessas horas que o celular ajuda bastante a gente nessas informações [...]” (P 2).

“Ele é maléfico. Porque eu acho que o médico ele tem que tá diretamente com o paciente. Ele não pode por exemplo, eu está com algum problema de saúde na minha família e eu pego e ligo para o médico informando, como é que ele vai medicar o

paciente sem vê-lo, então ele tem que ver. O certo é ele ver o paciente, avalia-lo e não por telefone. Telefone não é pra isso. Essa é a forma que eu aprendi a trabalhar. Não vou medicar ninguém por telefone e nem pedir para alguém passar uma medicação para mim por telefone por que sei que a errado” (P 5).

Essas percepções positivas entre os profissionais indica as novas estratégias para melhoramento da comunicação. Desta forma, a aplicação desses recursos no cotidiano e ações do trabalho desses profissionais, terá uma reação relevante nas atividades alcançando-se o sucesso na organização (MOREIRA GA, et al., 2015).

Vale ressaltar que a internet se tornou uma aliada a essas tecnologias, pois proporciona a exploração de novas formas de desenvolver o cuidado continuado, a efetividade na comunicação entre profissionais de saúde e a transferência de conhecimento ao cliente. Corroborando com esses resultados, Nunes K (2014) revela em seu estudo que através dos questionamentos feitos aos médicos, constatou-se uma percepção positiva quanto aos benefícios das tecnologias de comunicação, pois podem auxiliar para uma melhor assistência ao cliente.

Corroborando com esses achados, Hallberg SCM e Lisboa CSM (2016) em uma pesquisa com profissionais de saúde sobre uma possível prática clínica no meio virtual, foram encontradas discordâncias entre os participantes quanto à efetividade desse modo de assistência. Verificou-se um aspecto predominante de que o vínculo terapêutico, só acontecem na presença física do cliente e clínico. Essa experiência de atendimento online, evidenciou que muitos profissionais veem a ação com incertezas, apreensão, temor e como algo polêmico

Contudo, em um estudo realizado por Santiago DCS et al. (2017), revelam que a conexão profissional-paciente é um dos ingredientes mais essenciais para a aceitação do método terapêutico e o uso dos dispositivos celulares são a ampliação digital desse vínculo. Em meios digitais como aplicativos para troca de mensagens instantâneas, os clientes aparentam ter mais autonomia para se manifestarem em comparação quando estão em uma investigação de saúde presencial. Corroborando com esta pesquisa em que os pontos importantes como a aceitação as fronteiras na relação profissional e cliente, no partilhar de notícias, podem estimular à exposição exagerada, perda de privacidade e descumprimento do código de ética.

Classe 2 - Identificação dos impactos da utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde

Quanto ao impacto da utilização dos dispositivos na comunicação em saúde, observou-se que quinze (75%) profissionais têm contato com seus clientes via dispositivos celulares para manutenção do cuidado, desenvolvendo impactos como a falta de privacidade; a transmissão de cuidados que deveriam ser individualizados, a interpretação incorreta de sinais e sintomas, criação de um vínculo entre as partes, o acompanhamento de notícias do cliente em alta hospitalar e o aviso a informações importantes de saúde.

Para clientes, em mais da metade, dezessete (85%), utilizam dessa oportunidade para solicitarem atendimento virtual e a procura por informações de saúde nos meios virtuais desenvolvendo ações de autocuidado equivocadas e estresse para os profissionais. Tais achados são demonstrados por meio das seguintes falas:

“Sempre utilizo para avisar as gestantes sobre marcação de consultas, exames e reuniões. [...] Para aumentar o vínculo, para envio de fotos de alguma criança recém-nascido, que a mãe fez pré-natal com a gente, pra saber notícias dela e tal” (P 18).

“A médica que eu sempre consulto minha filha, ela me deu o número do telefone dela, porque às vezes é complicado a gente conseguir marcar consultas e as vezes a gente tá precisando no momento e não consegue marcar e por meio do celular é fácil, se a gente tiver alguma coisa, manda foto e diz o que tá sentindo e dali ela já dar um retorno” (C 8).

De acordo com os relatos percebe-se que em alguns casos a relação do profissional de saúde com seus pacientes vai além da face a face atingindo as mídias sociais desenvolvendo ações terapêuticas continuamente mesmo que distante. Corroborando com o presente estudo, Mora MO e Rueda LI (2017) destacam que a inclusão de dispositivos celulares na prática clínica podem auxiliar diversos aspectos, entre eles destacam-se: o vínculo entre pacientes e profissionais; capacitação de pacientes acerca de sua saúde; aos cuidados de saúde mais singularizada e a cooperação entre profissionais de saúde, diminui a demora para a assistência e oferece estímulos a ações de autocuidado, cooperando para agregar qualidade nos serviços prestados.

Nota-se nos relatos que o contato entre os indivíduos muitas vezes extrapõe o que é considerado normal, violando as diretrizes dos códigos de ética dos profissionais de saúde, que proíbe a prática clínica virtual. Contudo, mesmo com essa desaprovação, nada impede que alguns pratiquem tais abusos, evidenciado e trazendo impactos diretos a comunicação. Segundo o estudo de Ahiaku EB (2016) os telefones celulares estavam sendo utilizados em todas as atividades do trabalho. Verificou-se que algumas tarefas eram essenciais e universais a maioria dos sujeitos e para alguns indivíduos que se usufruíam do conjunto de utilidades dos dispositivos, como o simples acesso à internet. Ademais, os indivíduos usam seus dispositivos para buscas de informações de saúde, e a procura do manejo de medicamentos.

Contudo, Santos AF et al. (2017) em um estudo com 17.053 equipes de atenção básica dos estados brasileiros, destacaram que, usualmente há uma combinação entre qualidade da assistência e adesão de dispositivos celulares. Logo, prosseguir no avanço da inserção dessas ferramentas na prática clínica pode cooperar para o aprimoramento do desenvolvimento de serviços na atenção básica. Compreendendo que o desenvolvimento de uma assistência de qualidade, somente é prestada através do contato presencial, escuta e atenção aos sinais e sentimentos expressados pelos clientes.

Classe 3 - A percepção dos clientes em relação da utilização de dispositivos celulares na comunicação em saúde com os profissionais

Nessa classe observa-se a opinião e as experiências vividas dos clientes com a utilização de dispositivos celulares para comunicar-se com profissionais de saúde. Entre os 20 participantes, dez (50%) relataram que a comunicação com os profissionais via dispositivos celulares traz muitos benefícios, principalmente para tirar dúvidas rápidas sobre algum problema de saúde.

Contudo, dez (50%) dos sujeitos ainda expressaram sua preferência pela interação pessoalmente e esses mesmos relataram nunca terem utilizado os dispositivos para essa finalidade. Quando indagados o porquê nunca terem utilizado para tal ação, afirmaram que em tempo algum tinha tido a oportunidade, como mostra as falas abaixo:

“Não, melhor pessoalmente porque conversando com o profissional você pode ser avaliada. Nenhum profissional nunca me repassou o contato dele não” (C 6).

“Benefícios, porque as vezes tem uma dificuldade de ta conseguindo marcar uma consulta e isso facilita muito, porque as vezes, nem sempre é algum grave, mas é bom a gente já ir tratando até chegar o momento da consulta. Às vezes ela passa algum remédio e já vai ajudando até o dia da consulta. Tenho o contato de uma medica e de uma enfermeira e sempre que acontece algum recorro primeiro para elas” (C 8).

Martins BM e Araújo TCCF (2017) ressaltam que a obtenção da colocação de variadas tecnologias de saúde na evolução da consulta, a partir do acesso até o vínculo com o profissional tem relação direta no dinamismo desenvolvido na assistência, pois isso determina se o cliente irá ou não cumprir com as condutas terapêuticas propostas, o que afeta continuamente no processo saúde-doença.

A afirmação dos sujeitos corrobora com uma realidade já discutida por Paes MR e Maftum MA (2017), que a análise da comunicação como ferramenta de trabalho e o reconhecimento dos aspectos sociais estão mais vigentes na linguagem do que na execução. A aplicação de recursos comunicacionais que prejudicam

ou beneficiam a assistência é um anúncio de que a primazia do profissional e cliente diferem, dificultando assim a interação entre eles. Contudo, vale ressaltar que o uso de mensagens de texto por telefone celular é uma maneira ousada de envolver clientes no conhecimento e atividades preventivas de saúde. A comunicação via mensagens de texto concede a transmissão de informações de saúde e demonstram uma forma discreta para os clientes alcançar questões importantes, principalmente para assuntos delicados de saúde (PINTO AC, et al., 2017).

Em um estudo realizado por Kohlsdorf M e Seidl EMF (2017) demonstraram que apesar do número de profissionais que utilizam os telefones celulares para o gerenciamento profissional e comunicação com clientes ainda ser mínimo, no geral os trabalhadores de saúde americanos já manuseiam esse canal de comunicabilidade para interagir com outros profissionais da área, debater casos, ministrar cursos, trocar vivências quanto ao segmento de saúde e especialmente, confirmar a produção e emissão de diagnósticos. O motivo principal para o percentual de profissionais não ser superior é o receio com quesitos de seguridade na rede.

CONCLUSÃO

Os resultados mostraram que os telefones celulares fazem parte do cotidiano dos indivíduos, inclusive na comunicação entre os profissionais de saúde e os clientes, servindo como instrumento para repasse de informações e assistência continuada. Contudo a facilidade que esse meio de comunicação trouxe, também desenvolveu viés como o aumento do estresse a esses profissionais, gerando impacto direto na construção de um vínculo aos pacientes. Portanto, os resultados do presente estudo fornecem dados importantes quanto ao desenvolvimento da assistência nos serviços básicos de saúde, podendo contribuir para que novas pesquisas sejam construídas acerca desse tema. À vista disso, faz-se necessário estimular os usuários de telefones celulares, como instrumento na comunicação do profissional de saúde com o cliente, do uso consciente e moderado, não descartando essas tecnologias, pois são uteis. Entretanto, deve-se compreender que mesmo com toda modernização tecnológica existente hoje, nada substitui o contato pessoal, pois ela não traduz a percepção de dor e prejudica o senso crítico do profissional.

REFERÊNCIAS

1. AHIAKU EB. Exploring the use of smartphones and tablets by medical House Officers in Korle-Bu Teaching Hospital. *Ghana Medical Journal*, 2016; 50(1): 50-56.
2. BARDIN L. Análise de conteúdo. 6 ed. São Paulo: Edições 70, 2011.
3. COELHO EQ, et al. Informações médicas na internet afetam a relação médico-paciente?. *Revista Bioética*, 2013; 21(1): 142-149.
4. DALTRO EFMA, et al. Aceitação e uso de tecnologias móveis de informação pelos agentes comunitários de saúde de Sapeaçu. *Revista Baiana de Saúde Pública*, 2017;41(2): 324-333.
5. FARIAS QLT, et al. Implicações das tecnologias de informação e comunicação no processo de educação permanente em saúde. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, 2017; 11(4): 1-11.
6. HALLBERG SCM, LISBOA CSM. Percepção e uso de tecnologias da informação e comunicação por psicoterapeutas. *Temas psicol.*, 2016; 24(4): 1297-1309.
7. IRIART JAB, SILVA LAV da. As tecnologias da informação e comunicação e novas formas de sociabilidade: possibilidades e desafios para o campo da saúde coletiva. *Cadernos de Saúde Pública*, 2015; 31(11): 2253-2254.
8. KOHLSDORF M, SEIDL EMF. Comunicação médico-cuidador-paciente em onco-hematologia pediátrica: Perspectivas e desafios. *Psicologia Argumento*, 2017; 29(66): 373-381
9. MARTINS BM, ARAUJO TCCF. Comunicação no contexto de reabilitação: o encontro entre enfermeiro e paciente. *Psicologia Argumento*, 2017; 26(53): 109-116.
10. MORA MO, RUEDA LI. El uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los centros de salud: la visión de los profesionales en Cataluña, España. *Interface - Comunicação, Saúde, Educação*, 2017; 21(63): 945-955.
11. MOREIRA GA, et al. Comunicar com Saúde: um estudo da comunicação interna em um Hospital Público. *Comunicação & Sociedade*, 2015; 39(2): 209-236.

12. NAKAHARA M. Mídias sociais e as fronteiras do privado dentro das empresas: políticas e práticas de comunicação. Dissertação (Mestrado em comunicação) - Universidade Municipal de São Caetano do Sul, São Caetano do Sul, 2017. 106 p.
13. NETO AP, et al. Internet, geração Y e saúde: um estudo nas comunidades de Manguinhos (RJ). *Comunicação & Informação*, 2016; 19(1): 20-36.
14. NUNES K. Aplicativo para acompanhamento de ocorrências do paciente fora do estabelecimento de saúde. Monografia (Especialização em Tecnologia Java e Desenvolvimento para Dispositivos Móveis) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Curitiba, 2014; 28 p.
15. PAES MR, MAFTUM MA. Comunicação entre equipe de enfermagem e pacientes com transtorno mental em um serviço de emergência. *Ciência, Cuidado e Saúde*, 2013; 12(1): 56-63.
16. PINTO AC et al. Uso de tecnologias da informação e comunicação na educação em saúde de adolescentes: revisão integrativa. *Revista de enfermagem UFPE*, 2017; 11(2): 634-644.
17. SANTIAGO DCS, et al. Uso de TICs: Experiência a partir da extensão universitária. *Extensão em ação*, 2017; 2(14): 108-117.
18. SANTOS AF, et al. Incorporação de Tecnologias de Informação e Comunicação e qualidade na atenção básica em saúde no Brasil. *Cadernos de Saúde Pública*, 2017; 33(5): 1-14.