

USO DO APLICATIVO WHATSAPP® COMO FERRAMENTA DE COMUNICAÇÃO NO ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES PORTADORES DE LESÕES CUTÂNEAS: RELATO DE EXPERIÊNCIA

FERNANDA BORGES DE SOUZA¹; MARIA ANGÉLICA SILVEIRA
PADILHA²; JEFFERSON SALES DA SILVA³; CINTIA RODRIGUES FARIAS⁴;
NATIELI CAVALHEIRO VIEIRO⁵; FERNANDA SANT'ANA TRISTÃO⁶

¹Universidade Federal de Pelotas – fernanda-bs@outlook.com

²Universidade Federal de Pelotas – padilha.mangell@gmail.com

³Universidade Federal de Pelotas – jeffe_salles@hotmail.com

⁴Universidade Federal de Pelotas – cicafarias@yahoo.com.br

⁵Universidade Federal de Pelotas – natielivieiro@hotmail.com

⁶Universidade Federal de Pelotas – enfermeirafernanda1@gmail.com

1. INTRODUÇÃO

Com o avanço das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o uso do celular para comunicação pela internet vem aumentando, cerca de 75,2% da população brasileira possui celular e 53,6% da população, ou seja, 16,8 milhões de pessoas acessam a internet pelo mesmo (IBGE, 2015). Estamos em um contexto onde o número de telefones móveis celulares ultrapassa o de terminais fixos. A cada dia surgem aparelhos mais potentes, com novas funcionalidades como capacidade de manipular arquivos de mídia, tirar fotografias e executar aplicativos de controle pessoal e corporativo com poder de armazenar grande número de informações nos servidores (ARAÚJO; MAIA; 2006). Devido ao surgimento dos smartphones que passaram a oferecer aos usuários diversas ferramentas para cada tipo de necessidade, no ano de 2007 os aplicativos, softwares que desempenham objetivos específicos em smartphones e tablets, passaram a ser amplamente difundidos no mundo (ARAÚJO; MAIA; 2006). No ano de 2009 a empresa norte americana WhatsApp criou WhatsApp® Messenger que é um aplicativo de mensagens multiplataforma que possibilita a troca de mensagens, criação de grupos e envio de imagens, vídeos e áudios pelo celular utilizando a Wi-Fi ou o plano de dados de internet, disponibilizado pelas operadoras de telefonia móvel que se tornou uma das formas mais populares de troca de mensagens entre pessoas no mundo (FERREIRA, A. C. et al, 2014). Por ser um modo rápido, barato e de simples manuseio, no contexto hospitalar essa tecnologia vem ajudando na comunicação entre os profissionais. Na área da saúde o WhatsApp® Messenger tornou-se um aplicativo popular principalmente entre os médicos por permitir a discussão de casos, a individualização de condutas, a padronização de técnicas e a orientação de residentes e médicos iniciantes (FERREIRA, A. C. et al, 2014). Na enfermagem o WhatsApp® Messenger tem se mostrado um meio de comunicação importante para avaliação de lesões cutâneas por possibilitar que arquivos de imagens das lesões (fotos e vídeos), assim como informações sobre a situação clínica do paciente e evolução das lesões sejam compartilhadas em tempo real e possam ser analisadas e discutidas entre os profissionais de forma mais dinâmica levando a uma tomada de decisão mais rápida e acertada. O presente trabalho tem o intuito de relatar a experiência de acadêmicos de enfermagem em relação a vivência da utilização do aplicativo WhatsApp® como forma de comunicação entre profissionais de um grupo de pele de um hospital de ensino localizado no Sul do Rio Grande do Sul no acompanhamento de pacientes portadores de lesões cutâneas.

2. METODOLOGIA

Trata-se de um relato de experiências que tem por objetivo explicar a utilização do aplicativo WhatsApp® como forma de comunicação para avaliação e tratamento de lesões cutâneas por profissionais de um hospital de ensino do Sul do Rio Grande do Sul, membros do Grupo de Pele e do Grupo de Estudos e Pesquisa em Prevenção e Tratamento de Lesões Cutâneas (GEPPTLC) do qual fazem parte profissionais do hospital, docentes e alunos de graduação.

3. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A enfermeira coordenadora do grupo de pele presta consultoria a equipe multiprofissional em relação à prevenção e tratamento de lesões cutâneas no ambiente hospitalar e de atenção domiciliar, a consultoria inclui avaliação e tratamento dos pacientes acometidos por lesões cutâneas que inclui a discussão e escolha do tipo de cobertura que deverá ser utilizada, tempo de manutenção, periodicidade de trocas, etc. O uso do aplicativo WhatsApp® passou a ser utilizado como uma alternativa de comunicação entre a enfermeira e os profissionais do grupo de pele, no sentido de possibilitar que todos os membros da equipe possam acompanhar em tempo real a evolução do tratamento das lesões. No cotidiano do trabalho de consultoria, ela é chamada pelos profissionais para avaliar os pacientes, após a avaliação, o caso é discutido entre os profissionais envolvidos e a enfermeira orienta os cuidados de enfermagem necessários que inclui a realização de curativos, muitos com a utilização de coberturas que envolvem tecnologias para o tratamento. A enfermeira coordenadora, a partir de então decide quais os pacientes que ela irá assumir a troca de curativos e quais os enfermeiros das unidades assumirão. A escolha é fundamentada na complexidade clínica e também na capacidade técnica dos enfermeiros em assumir tal atividade. Na execução da atividade de troca de curativos, tanto pela enfermeira coordenadora como pelos enfermeiros das unidades na grande maioria das vezes, os médicos e outros profissionais da equipe não estão presentes, o que impossibilita que visualizem as lesões cutâneas. Como muitos curativos utilizados envolvem tecnologias de tratamento que desaconselham trocas periódicas, esses precisam permanecer fechados para que o tratamento seja efetivo impossibilitando a visualização da área. O registro fotográfico possibilita identificar, por exemplo, o processo de cicatrização e suas fases de forma que se possa decidir por uma intervenção mais rápida e dinâmica. Nesse caso as imagens fotográficas das lesões têm se configurado como um importante subsídio para discussão multiprofissional, já que possibilitam que todos os profissionais visualizem as lesões em tempo real e assim possam discutir a evolução do tratamento. Destaca-se que essa forma de comunicação não substitui a avaliação e o acompanhamento presencial, dos profissionais, ela é utilizada como uma ferramenta para dinamizar e qualificar o cuidado. Inicialmente essa nova forma de comunicação era utilizada apenas pelos enfermeiros do grupo de pele do hospital e com a necessidade de um atendimento multiprofissional expandiu-se os contatos com os residentes clínicos, cirúrgicos e da ginecologia, e enfermeiros da Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar (EMAD), atualmente são 15 enfermeiros, 23 residentes e 07 doutorandos, sendo um dos profissionais de uma unidade básica de saúde, ativos. As informações trocadas entre os profissionais são realizadas de forma individual, optou-se por não criar um grupo buscando restringir a circulação das informações clínicas dos

pacientes avaliados. As imagens são obtidas de forma que não seja possível a identificação direta das pessoas envolvidas de forma que a privacidade dos indivíduos envolvidos e a confidencialidade das informações sejam respeitadas, tais informações não são usadas ou reveladas para outros propósitos que não aqueles para os quais foram coletadas ou consentidas como recomenda a Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos da Unesco (TAPAJÓS; PRADO; GARRAFA, 2005). Existe uma série de considerações éticas em relação ao compartilhamento de dados de pacientes com outras pessoas que não estejam envolvidas no tratamento, mesmo que estes sejam outros profissionais da área da saúde. Compartilhar informações em que o paciente esteja identificado é passível de punição ética para os profissionais, principalmente se o paciente não autorizou este tipo de ação. Considerando a ampla utilização do aplicativo e suas diversas utilizações dentre elas na área da saúde a atualização do WhatsApp® Messenger atualizado no mês de abril de 2016 proporciona a encriptação dos dados enviados e recebidos, evitando assim a violabilidade do sistema na troca de mensagens pessoais. Esse serviço impossibilita a violação das mensagens trocadas entre indivíduos, permitindo a comunicação entre contatos, sem que seja possível a quebra do sigilo (WHATSAPP, 2016). Os Conselhos que regulamentam as profissões da Enfermagem e Medicina proíbem consultas, diagnóstico ou prescrição por qualquer meio de comunicação por entender que a consulta física é insubstituível. No entanto, essa modalidade de acompanhamento é realizada não como consulta, de forma a substituir o acompanhamento presencial do profissional, mas como um apoio na troca de informações em situações em que o paciente já foi avaliado e está sendo acompanhado pelo profissional, nesse caso o uso de mensagens facilita o esclarecimento de dúvidas pontuais, sobre o tratamento já prescrito (COREN-SP, 2016; CRM-PA, 2015). Destaca-se que o uso do aplicativo pelos profissionais nesse hospital leva em consideração Lei do Exercício Profissional (Lei no 7.498/1986) e seu Decreto regulamentador (Decreto 94.406/1987), além do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem (CEPE) que tem como base a Resolução COFEN 311/2007 (cap. III), ART. 89, 90 e 91 que trata das responsabilidades e deveres e os art. 94, 96 e 98 que se refere às proibições. Cabe salientar ainda que as informações coletadas são enviadas de forma individual e permanecem sob responsabilidade dos profissionais que enviam e recebem as informações, as mesmas, são utilizadas somente para fins de avaliação clínica, ficando restritas ao ambiente hospitalar (COFEN, 2007). A utilização de mídias sociais dentro do ambiente da instituição é oficialmente permitida desde que não extrapole os parâmetros legais de utilização, ou seja, tenha como finalidade de troca de informações clínicas e respeitem as considerações éticas e legais vigentes.

4. CONCLUSÕES

Destaca-se que o aplicativo tem se mostrado de grande valia como uma ferramenta de comunicação entre os profissionais em relação a avaliação e tratamento e lesões cutâneas. Para nós acadêmicos, com essa experiência destaca-se a importância da inserção das redes sociais para abranger contatos a fim de melhorar a qualidade da assistência para os pacientes. A rapidez da troca de informações e o envio de imagens possibilita o cuidado multiprofissional na medida em que permite discussões das medidas a serem tomadas de forma imediata. A tecnologia está sempre nos surpreendendo, nos permite fazer contatos a qual quer hora e local, na área da saúde vem ajudando na prevenção e tratamento de lesões cutâneas em

pacientes tanto no contexto hospitalar como no domicílio, no entanto faz-se necessário a realização de novos estudos que tratem do impacto clínico do uso dessas tecnologias e também dos aspectos éticos que envolvem sua utilização.

5. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARAÚJO, F. B.; MAIA, M. A. G. M. Desenvolvimento de software para dispositivos móveis. Centro de Estudos em Telecomunicações. **XV SEMINÁRIO DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA PUC-RIO**, 2007. Disponível em: http://www.puc-rio.br/Pibic/relatorio_resumo2007/relatorios/cetuc/cetuc_fabio_bicalho_de_araujo.pdf >. Acesso em 27 jul. 2016

COFEN. Resolução nº311/2007. **Aprova a Reformulação do Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem**. Disponível em: <<http://se.corens.portalcofen.gov.br/codigo-de-etica-resolucao-cofen-3112007>>. Acesso em: 26 jul. 2016

COREN-SP. Câmara Técnica. Orientação fundamentada nº 039/2016. **Utilização do Whatsapp no ambiente de trabalho**. Disponível em: <http://portal.coren-sp.gov.br/sites/default/files/Orienta%C3%A7%C3%A3o%20Fundamentada%20-%20039_1.pdf >. Acesso em: 9 ago. 2016

CRM-PA. Conselho Regional de Medicina do Estado do Pará. **Parecer consulta nº 12/2015**. Consulta por mídias sociais (WHATSAPP, e-mails, etc.) não se constitui ato médico completo. Admitido envio de resultados de exames e/ou novas informações por meio eletrônico, em caso de anamnese e exame físico prévio, a critério médico. Orientação por mídia social não pode ser remunerada. Disponível em: <http://www.portalmedico.org.br/pareceres/CRMPA/pareceres/2015/12_2015.pdf>. Acesso em 9 ago. 2016

FERREIRA, A. C.; FARIAS, R. C. S.; OLIANI, D. M. V.; OLIANI, A. H.; FILHO, F. M.; AMARAL, W. N.; FERLIN, R. M. Utilização do Aplicativo WhatsApp® como ferramenta de telemedicina na Área da teleultrassonografia. **Revista Brasileira de Ultrassonografia**. ed. 17, Goiânia: Contato Comunicação, 2014. p. 17-20. Disponível em: <http://sbus.org.br/wp-content/uploads/2015/09/rbus-setembro-de-20141.pdf#page=17>>. Acesso em: 27 jul. 2016

TAPAJÓS A, PRADO MM, GARRAFA V. **Tradução brasileira da Declaração Universal sobre Bioética e Direitos Humanos da Unesco**. 2005. Disponível em: <<http://www.sbbioetica.org.br/wp-content/uploads/2011/11/TEXTODADUBDH.pdf>>. Acesso em 9 ago. 2016

WHATSAPP. Perguntas Frequentes. FAQ. Geral. **Criptografia de Ponta-a-Ponta**. Disponível em: <https://www.whatsapp.com/faq/pt_br/general/28030015>. Acesso em: 9 ago. 2016