

NOME: ELIZEU ANTÔNIO DE ASSIS

TÍTULO: PROCESSOS COMUNICACIONAIS E INFORMACIONAIS NA TELESSAÚDE: interações entre o ambiente de especialistas e a Atenção Básica no Sistema Único de Saúde - SUS

AUTORES: ELIZEU ANTÔNIO DE ASSIS, REGINA MARIA MARTELETO

PALAVRA CHAVE: Telessaúde, Processos Comunicacionais, Processos Informacionais, Atenção Básica.

RESUMO

O objetivo do presente trabalho foi investigar os processos informacionais e comunicacionais na Telessaúde, a partir das interações entre o ambiente de especialistas e a Atenção Básica do Sistema Único de Saúde - SUS.

Partiu-se do pressuposto de que as demandas da Atenção Básica dirigidas ao ambiente de especialistas, além de desencadarem o processo de informação e comunicacional da Telessaúde, são carregadas de conhecimentos e saberes da prática. Pressupõe-se ainda que esses conhecimentos e saberes são capazes de produzir alterações no ambiente de especialistas.

Para a confirmação do pressuposto foi realizado um levantamento na literatura a fim de contextualizar a Telessaúde tanto do ponto de vista da história de sua implantação quanto de seus principais acertos e impasses decorridos nos últimos cinco anos. No apoio teórico foi adotada uma perspectiva transdisciplinar, dada à natureza multifórmica dos processos de informação, de comunicação e da saúde.

Alguns campos teóricos que têm uma interface mais diretamente relacionadas aos objetivos propostos por este estudo, como a informática e a informação em saúde, foram também considerados durante a pesquisa. A metodologia adotada foi a triangulação de métodos que consiste em uma estratégia de diálogo entre áreas distintas de conhecimento, capaz de viabilizar o entrelaçamento entre teoria e prática e de agregar múltiplos pontos de vista – seja das variadas formulações teóricas utilizadas pelos pesquisadores ou a visão de mundo dos informantes da pesquisa – utilizados de modo articulado no estudo empreendido pelos autores.

O uso da triangulação exige, também, a combinação de múltiplas estratégias de pesquisa capazes de apreender as dimensões qualitativas e quantitativas do objeto, atendendo tanto os requisitos do método qualitativo, ao garantir a representatividade e a diversidade de posições dos grupos sociais que formam o universo da pesquisa, quanto às ambições do método quantitativo, ao propiciar o conhecimento da magnitude, cobertura e eficiência de programa sob estudo.

A coleta de dados da pesquisa se deu no Núcleo de Telessaúde da Faculdade de Medicina da UFMG - Nutel/UFMG. Fundado em 2006, o Nutel/UFMG está incluído no Centro de Tecnologia em Saúde da Faculdade de Medicina da UFMG - CETES/UFMG e se articula a Rede Telessaúde Brasil, esta por sua vez busca promover a cooperação entre a Atenção Básica do SUS e as instituições de ensino superior do país. Dos 100 pontos de Telessaúde que fizeram parte da etapa de lançamento do Programa Nacional, 50 pontos estão sob a responsabilidade do Nutel/UFMG e os outros 50 estão sob os cuidados do Centro de Telessaúde Hospital das Clínicas UFMG.

O estudo foi realizado no Nutel/UFMG onde realizou-se: a) coleta de dados a partir dos seguintes passos: a) entrevistas semi-dirigidas para coleta de dados sobre os processos comunicacionais e informacionais junto aos profissionais do Nutel/UFMG; b) observação dos processos de interações por meio das tecnologias da Telessaúde a partir do contato entre a Atenção Básica no SUS e o Nutel/UFMG; d) compilação de dados quantitativos na base de dados do Nutel/UFMG, sobre as teleconferências e teleconsultorias realizadas num recorte temporal, por meio de instrumento específico elaborado para este fim.

Os resultados mostraram que a demanda da Atenção Básica do SUS, direcionada ao ambiente de especialistas, provoca mudanças nos processos de construção, produção, difusão, disseminação e apropriação de informação e conhecimento por parte dos professores, pesquisadores, alunos, técnicos e profissionais do CETES/Nutel/UFMG. Esses sujeitos envolvidos no ambiente de especialistas constroem assim novas formas compartilhadas de produção de conhecimentos, tanto teóricos quanto práticos, no âmbito da Telessaúde.

Foi possível, a partir das observações, concluir que o Nutel/UFMG está envolvido numa perspectiva em que a demanda da Atenção Básica atua como propulsora dos processos que transformam a construção, produção, difusão, disseminação e apropriação de informação e conhecimento. Isso confirma os pressupostos desse trabalho e neste sentido torna-se possível deduzir que a prática da Atenção Básica no contexto da demanda de Telessaúde não se restringe a uma posição receptora da oferta de informações que produz qualificação ao serviço.

Embora as questões sobre o uso das tecnologias buscassem investigar como essa ferramenta permite, aos atores da Telessaúde, o acesso à informação e ao conhecimento. Os respondentes ligados à área técnica do Nutel/UFMG declararam que essa infraestrutura tecnológica se constitui como meios informáticos capazes de propiciar a interação entre o ambiente de especialista e a Atenção Básica do SUS, mas de maneira que essa recebe informação daquela. Teve-se o cuidado de aprofundar esse aparente paradoxo que de imediato contrapõe a primeira conclusão anteriormente apontada.