



# USO DA TELENFERMAGEM COMO RECURSO NA GESTÃO DO CUIDADO: UMA REVISÃO SISTEMÁTICA

## USE OF TELENURSING AS A RESOURCE IN CARE MANAGEMENT: A SYSTEMATIC REVIEW

### Informações dos autores:

Joyce Kell Sampaio da Silva 

enfjoycekell@gmail.com

UNIFACISA – Centro Universitário, Campina Grande – PB, Brasil

Josivan Soares Alves Júnior 

josivan.junior@maisunifacisa.com.br

UNIFACISA – Centro Universitário, Campina Grande – Paraíba, Brasil.

Thayse Mota Alves 

thaysemotatm@gmail.com

Universidade de Pernambuco (UPE), Recife – Pernambuco, Brasil.

Débora Regina Alves Raposo 

enfdeboraraposo@gmail.com

Universidade Estadual da Paraíba (UEPB), Campina Grande – Paraíba, Brasil.

Hellen Luize Guimarães Moreira 

hellenluize19@gmail.com

UNIFACISA – Centro Universitário, Campina Grande – PB, Brasil

Lohanny Ingridh Moura Vale 

lohanny.moura@gmail.com

UNIFACISA – Centro Universitário, Campina Grande – PB, Brasil

Cosme Michael Santos Farias 

nutricosmemichael@gmail.com

Universidade Federal de Campina Grande (UFCG), Campina Grande – Paraíba, Brasil.

### Contribuição dos autores:

**JKSS:** Conceituação, curadoria de dados, análise formal, investigação, metodologia, escrita - rascunho original, revisão e edição. **JSAJ:** Análise formal, administração de projetos, recursos, supervisão, validação e visualização, escrita - revisão e edição. **TMA:** Análise formal, administração de projetos, recursos, supervisão, validação e visualização, escrita - revisão e edição. **DRAR:** Investigação, escrita - rascunho original, revisão e edição. **HLGM:** Investigação, escrita - rascunho original, revisão e edição. **LIMV:** Investigação, escrita - rascunho original, revisão e edição. **CMSF:** Supervisão, análise formal, metodologia, escrita - revisão e edição.

Indicação do autor para correspondência:

**Nome Completo:** Cosme Michael Santos Farias

**Endereço:** R. Aprígio Veloso, 882, Universitário, Campina Grande, PB - Brasil

**E-mail:** nutricosmemichael@gmail.com

**Recebido em:** 21/09/2025

**Aprovado em:** 15/10/2025

## RESUMO

**Objetivo:** O uso da telenfermagem tem se consolidado como uma estratégia inovadora no contexto assistencial e gerencial da enfermagem, possibilitando a ampliação do acesso, a continuidade do cuidado e a otimização dos processos de trabalho. A incorporação de tecnologias de informação e comunicação na prática profissional busca aprimorar a qualidade, a eficiência e a resolutividade dos serviços de saúde. Analisar, a partir da literatura científica, a evolução da telenfermagem na gestão do cuidado, destacando suas contribuições, desafios e o papel do enfermeiro nesse processo de transformação tecnológica.

**Metodologia:** Trata-se de uma revisão sistemática da literatura, de caráter descritivo e qualitativo, conduzida conforme as diretrizes do *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). A busca foi realizada em bases científicas nacionais e internacionais, totalizando 718 estudos identificados. Após leitura dos títulos e resumos, 688 foram excluídos por não atenderem aos critérios de elegibilidade, permanecendo 30 artigos para análise. Os dados foram organizados e interpretados de forma narrativa, considerando as principais evidências sobre vantagens, limitações e impactos da telenfermagem.

**Resultados:** A análise evidenciou que a telenfermagem contribui significativamente para a qualificação da assistência e da gestão do cuidado, promovendo maior agilidade, segurança e integralidade nas ações de enfermagem. Identificaram-se, entretanto, desafios relacionados à capacitação profissional, infraestrutura tecnológica e aspectos ético-legais.

**Conclusão:** Conclui-se que a telenfermagem representa um avanço estratégico para a enfermagem contemporânea, fortalecendo o papel do enfermeiro na gestão do cuidado mediada por tecnologias digitais.

**Palavras-chaves:** Aplicações da informática médica; Consulta remota; Cuidados de enfermagem

## ABSTRACT

**Objective:** Telenursing has been consolidated as an innovative strategy in the care and managerial contexts of nursing, enabling greater access, continuity of care, and optimization of work processes. The incorporation of information and communication technologies into professional practice aims to enhance the quality, efficiency, and problem-solving capacity of health services. To analyze, through scientific literature, the evolution of telenursing in care management, highlighting its contributions, challenges, and the role of nurses in this process of technological transformation. **Methodology:** This is a systematic literature review, descriptive and qualitative in nature, conducted according to the *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA) guidelines. Searches were carried out in national and international scientific databases, identifying 718 studies. After reading titles and abstracts, 688 were excluded for not meeting the eligibility criteria, resulting in 30 articles for analysis. Data were organized and interpreted narratively, considering the main evidence on the advantages, limitations, and impacts of telenursing. **Results:** The analysis showed that telenursing significantly contributes to the qualification of care and care management, promoting greater agility, safety, and comprehensiveness in nursing actions. However, challenges related to professional training, technological infrastructure, and ethical-legal aspects were also identified. It is concluded that telenursing represents a strategic advancement for contemporary nursing, strengthening the nurse's role in technology-mediated care management. **Conclusion:** Continuous investment in professional training, technological infrastructure, and public policies is recommended to ensure the effectiveness and sustainability of this modality of care, encouraging the integration of practice, research, and innovation in the health field.

**Keywords:** Medical informatics applications; Remote consultation; Nursing care.

## 1 INTRODUÇÃO

A assistência de enfermagem tem como foco a prevenção, manutenção, diagnóstico, tratamento e reabilitação da saúde da comunidade em geral, tendo como princípio atender às necessidades e cuidados dos pacientes (Potter *et al.*, 2018). Considerando a necessidade de ampliar o acesso e garantir o cuidado contínuo, mesmo à distância, a prática assistencial vem incorporando inovações tecnológicas, possibilitando novas formas de interação entre profissionais e pacientes. Dessa forma, surge a telenfermagem como estratégia inovadora da assistência de enfermagem, por meio das tecnologias de informação e comunicação (TICs), permitindo a realização de consultas, monitoramentos e orientações de forma remota, sem comprometer a qualidade e a humanização do atendimento (COFEN, 2022).

A prática de consultas remotas teve início em 1879, quando, com os avanços tecnológicos, profissionais de saúde perceberam que o telefone poderia ser utilizado não apenas para comunicação pessoal ou entretenimento, mas também como ferramenta para a prestação de cuidados. Por meio de comandos simples e diretos, era possível analisar habilidades, orientar e acompanhar pacientes à distância, de acordo com a situação clínica (Vaona *et al.*, 2017). Com o avanço das tecnologias, a teleconsulta consolidou-se como uma ferramenta de cuidado remoto, garantindo intervenções rápidas, objetivas e humanizadas.

A utilização das TICs demonstrou-se uma alternativa eficaz para o atendimento remoto, no qual o profissional de saúde e o paciente não compartilham o mesmo ambiente físico, mas mantêm o foco na educação em saúde e na integralidade da assistência de enfermagem, preservando as mesmas responsabilidades e princípios de uma consulta presencial (Schmitz *et al.*, 2020). Nos Estados Unidos e no Reino Unido, em 2002, cerca de 25% da população já recebia orientações de saúde por meio de ligações telefônicas com profissionais da área (Van Galen; Car, 2018).

No contexto brasileiro, o desenvolvimento da telessaúde teve início por volta de 1994, com práticas voltadas à comunicação e à orientação à distância, com o objetivo de ampliar o alcance da assistência e apoiar os profissionais na tomada de decisões clínicas em locais de difícil acesso. Contudo, apenas em 2007, o Ministério da Saúde instituiu o Programa Nacional de Telessaúde Brasil Redes, visando fortalecer parcerias entre instituições públicas e privadas e expandir a prestação de assistência à atenção básica em todo o país (Brasil, 2025).

Durante o processo de consolidação da telessaúde no Brasil, foi publicada a Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011, que redefiniu e ampliou o Programa Nacional de Telessaúde Brasil Redes, estabelecendo o uso das TICs para a assistência em saúde. Essa normativa teve como finalidade regulamentar as ações de consulta, diagnóstico e educação em saúde, promovendo a integração entre os diferentes níveis de atenção. Além disso, a portaria consolidou a telessaúde como instrumento essencial de apoio assistencial, educacional e de gestão no Sistema Único de Saúde (SUS), fortalecendo a qualificação profissional e a resolutividade dos serviços (Brasil, 2011).

Com o início da pandemia de COVID-19, declarada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) em 2020, diversos setores da sociedade — como educação, entretenimento, comércio e,

especialmente, saúde — precisaram se adequar a uma nova realidade, sem prazo definido para término. Diante desse cenário inesperado, houve a necessidade de adoção de novos meios de realização de atividades, como o ensino remoto, as capacitações a distância e o modelo de trabalho *home office*. De modo semelhante, o sistema de saúde passou por um processo de aprimoramento, marcado por incertezas e questionamentos sobre o futuro do cuidado e o potencial das tecnologias digitais em substituir o atendimento presencial (Mueller, 2020).

A telessaúde ganhou maior evidência entre os anos de 2020 e 2021, período em que foram registradas mais de 7,5 milhões de teleconsultas no Brasil. Esse crescimento ocorreu em virtude da pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2 e das medidas de isolamento social, que exigiram a adoção de alternativas remotas para atividades rotineiras antes presenciais (Teixeira *et al.*, 2021). Essa nova realidade provocou debates e reflexões sobre os limites, potencialidades e desafios do modelo de cuidado remoto, permitindo o aprofundamento das práticas de telessaúde e a consolidação de sua importância no contexto assistencial (Caetano *et al.*, 2020).

Além disso, em 2022, o Plenário do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) deliberou sobre a atuação da enfermagem na saúde digital, por meio da Resolução nº 696/2022, que normatizou a telenfermagem, estabelecendo o uso das TICs para consultas, interconsultas, monitoramentos e ações de educação em saúde. Essa regulamentação evidencia o crescimento constante das tecnologias e seu papel estratégico no cuidado remoto (Galvão; Pereira, 2022).

A evolução da telenfermagem, entretanto, ainda apresenta desafios e complexidades, especialmente devido à limitada cobertura e à escassez de recursos, refletida no aumento do uso de 5% em 2019 para 20% em 2021 (Sun; Guimarães; Araújo, 2022). Entre os principais obstáculos, destacam-se a ausência de capacitação específica para a assistência à distância, a insuficiência de equipamentos e a carência de softwares adequados para a prática clínica remota. Esses fatores retardam a integração plena da tecnologia na área da saúde, tornando sua implementação mais lenta e limitada (Teixeira *et al.*, 2021).

Apesar desses desafios, a telenfermagem apresenta inúmeras vantagens além do simples acompanhamento remoto. Entre seus benefícios, destacam-se o diagnóstico precoce, a reabilitação, o cuidado paliativo e o suporte à atuação multidisciplinar, permitindo que profissionais de saúde realizem consultas e análises rápidas e direcionadas com especialistas, conforme a necessidade específica do paciente (Nittari *et al.*, 2020). Dessa forma, contribui para um atendimento mais ágil, eficiente e centrado no paciente, respeitando suas condições e necessidades individuais.

Por fim, este estudo busca responder à seguinte questão norteadora: Quais as principais implicações da evolução tecnológica, da assistência e da capacitação profissional em telenfermagem na gestão do cuidado de pacientes que necessitam de acompanhamento assistencial?

Tem como objetivo mapear, na literatura, a evolução da tecnologia na assistência, identificar medidas que possam evidenciar e mensurar sua resolutividade e compreender a importância do papel do profissional nesse processo.

## 2 MÉTODOS

O uso da revisão sistemática é relevante para a pesquisa, pois permite obter, de forma ágil e estruturada, atualizações científicas sobre o tema em estudo, proporcionando ao pesquisador a capacidade de justificar, investigar e compreender o objeto de análise. Essa abordagem contribui para o avanço do conhecimento científico e para o aumento da produção acadêmica relacionada à temática escolhida (Galvão; Pereira, 2022).

Trata-se de uma revisão sistemática da literatura, de caráter descritivo e qualitativo, conduzida conforme as diretrizes metodológicas do *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses* (PRISMA). A busca bibliográfica foi realizada nas bases de dados eletrônicas National Library of Medicine (PubMed), Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS) e Biblioteca Virtual em Saúde (BVS), no período compreendido entre fevereiro e agosto de 2022. A temática abordada suscita amplos questionamentos no campo da assistência em enfermagem, evidenciando a necessidade de identificar lacunas existentes na literatura sobre o tema investigado.

De acordo com as orientações propostas pelo PRISMA, foram seguidas as seguintes etapas metodológicas:

- a) Definição dos critérios de elegibilidade;
- b) Identificação das fontes de informação;
- c) Elaboração da estratégia de busca;
- d) Processo de seleção dos estudos;
- e) Organização e categorização da amostra;
- f) Avaliação das tendências e padrões de publicação;
- g) Análise e síntese dos resultados;
- h) Identificação e mitigação de vieses (Page **et al.**, 2021).

As estratégias de busca incluíram artigos disponíveis nas bases PubMed, LILACS e BVS, utilizando os descritores *Medical Subject Headings* (MeSH): “*telenursing*”, “*telemedicine*”, “*patient-centered care*” e “*remote consultation*”, combinados pelo operador booleano AND. Como filtros, foram considerados apenas artigos publicados nos últimos cinco anos. Foram excluídos textos editoriais, artigos duplicados, trabalhos sem relação direta com o tema da assistência em teleconsultas e/ou telenfermagem, bem como aqueles sem disponibilidade de texto completo.

Na primeira busca, foram identificados 718 artigos. Durante a etapa de triagem, aplicaram-se os critérios de exclusão previamente definidos — eliminando publicações anteriores a 2017, duplicadas ou não relacionadas ao tema —, resultando em 65 artigos da PubMed, 28 da LILACS e 1 da BVS.

Na segunda etapa, procedeu-se à análise dos títulos e resumos de cada artigo, priorizando estudos voltados à telenfermagem, às consultas remotas e à assistência ao paciente em tratamentos que demandavam monitoramento contínuo do enfermeiro em ambiente remoto.

O mapeamento e a triagem final foram realizados com o auxílio da ferramenta Rayyan, que facilitou o processo de seleção dos estudos. Ao término dessa etapa, 30 artigos foram considerados aptos para

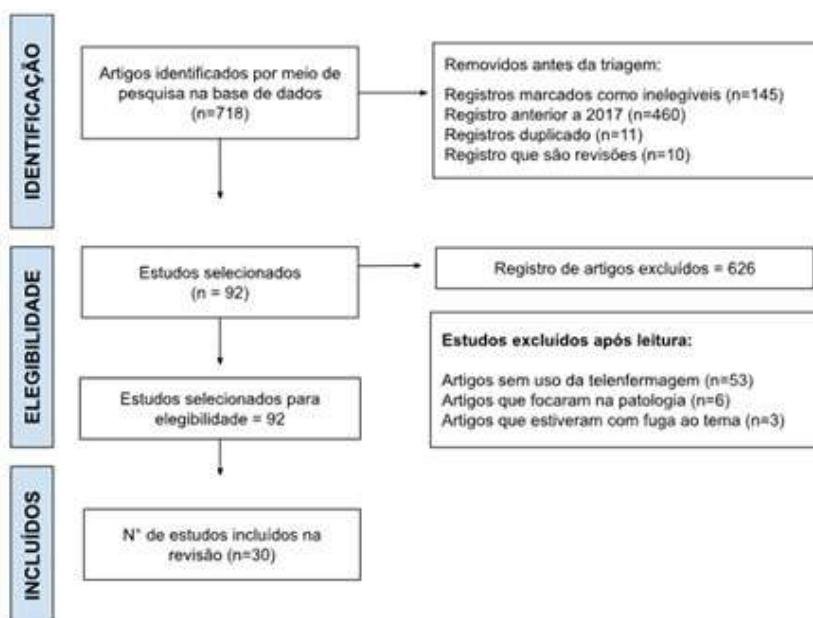
compor a amostra final da pesquisa.

Dos 62 artigos excluídos, verificou-se que:

- a) 4,83% apresentaram fuga ao tema principal;
- b) 12,90% focaram em patologias específicas, sem abordar a telenfermagem;
- c) 80,64% continham o termo no título, mas não tratavam efetivamente da temática da telenfermagem em seus conteúdos.

O Fluxograma 1, apresentado a seguir, ilustra as etapas de seleção dos estudos, conforme os critérios de inclusão e exclusão estabelecidos, de acordo com as recomendações do PRISMA.

Fluxograma 1 - Critérios de inclusão e exclusão dos artigos



Fonte: Elaborado pelos Autores (2022)

Por se tratar de um tema ainda pouco discutido entre os profissionais de enfermagem, identificou-se a necessidade de realizar uma revisão sistemática, a fim de reunir e analisar as evidências disponíveis na literatura. Essa abordagem permite evidenciar, de forma mais clara e acessível, os conceitos relacionados à nova atuação do enfermeiro, a partir de estudos previamente publicados. Dessa forma, a revisão sistemática exerce impacto significativo na ampliação do conhecimento científico e na definição de condutas observadas ao longo dos estudos analisados (Fernandes, 2022).

### 3 RESULTADOS

Com a aplicação dos filtros e a análise dos artigos selecionados, observou-se que a maioria das publicações teve origem no Brasil (51,6%), seguida por publicações internacionais (aproximadamente 45,1%). A maior parte dos estudos selecionados consistiu em relatos de experiência, os quais evidenciaram a multidisciplinaridade na atuação do enfermeiro, frequentemente apresentado como

mediador das demandas assistenciais.

As evidências concentraram-se em temas relacionados a doenças crônicas, como hipertensão arterial sistêmica e diabetes, além de processos de reabilitação pós-cirúrgica e readaptação alimentar. Também foram identificadas iniciativas voltadas à implementação de novos sistemas digitais, direcionados à organização do cuidado e à integração entre enfermeiros e equipes multiprofissionais.

Após a triagem dos artigos, foram incluídos todos os estudos que atenderam aos critérios previamente estabelecidos e foram lidos na íntegra. No quadro 1 elaborado pelos autores, apresentaram-se as principais características de cada artigo, tais como periódico, ano, autores, título, local de publicação, nível de evidência e resultados específicos.

Dos 93 artigos inicialmente identificados, após a aplicação dos filtros nas bases de dados, apenas 30 mantiveram como foco o tema principal definido para esta pesquisa.

Quadro 1 - Principais artigos selecionados para revisão sistemática.

PERIÓDICO	ANO	AUTORES	TÍTULO	LOCAL DE PUBLICAÇÃO	RESULTADOS
Rev Bras Enferm	2022	Christinelli HCB, Westphal G, Costa MAR, Okawa RTP, Nardo Junior N, Fernandes CAM	Intervenção multiprofissional e telenfermagem no tratamento de pessoas obesas na pandemia de COVID-19: um ensaio clínico pragmático	PUBMED	Os efeitos da intervenção remota multiprofissional e da telenfermagem diminuíram significativamente as variáveis de risco para síndrome metabólica no tratamento da obesidade.
BMC Med Informa Decis Mak	2022	Nejadshafiee M, Nekoei-Moghadam M, Bahaadinbeigy K, Khankeh H, Sheikhbardsiri H	Prestação de cuidados de telenfermagem às vítimas: um estudo simulado para introdução de possibilidades de intervenções de enfermagem em desastres	PUBMED	Os resultados do estudo mostraram que o escore médio da possibilidade de teleatendimento em desastres estava em nível alto 77,50. Assim, a qualidade da assistência de telenfermagem em condições simuladas foi satisfatória.
BMC Endocr Disord	2019	Shahabi N, Kolivand M, Salari N, Abbasi P.	The effect of telenursing training based on family-centered empowerment pattern on compliance with diet regimen in patients with diabetes mellitus type 2: a randomized clinical	PUBMED	Os resultados do estudo indicam efeitos positivos da realização do padrão de empoderamento centrado na família usando acompanhamento por telefone no aumento da adesão ao regime alimentar em pacientes. Portanto, recomenda-se a realização de padrões centrados na família nas formulações de políticas de saúde e também em hospitais e outros pacientes diabéticos
Int J Environ Res Public Health	2021	Heo H, Lee K, Jung E, Lee H.	Desenvolvendo o primeiro serviço de telenfermagem para pacientes com COVID-19: a experiência da Coreia do Sul	PUBMED	O serviço de aconselhamento de enfermagem sem contato desempenhou um papel importante no monitoramento das condições médicas dos pacientes durante a disseminação do COVID-19. Esta experiência de estabelecer serviços de telenfermagem para o CTC fornece uma direção clara para inovar os serviços de saúde em futuros desastres.
Nurs Open	2020	Eriksson I, Wilhsson M, Blom T, Broo Wahlström C, Larsson M.	Estratégias de enfermeiros por telefone para gerenciar ligações difíceis: uma análise de conteúdo qualitativa	PUBMED	A análise revelou uma estratégia essencial ilustrada pelo tema “estar tranquilo e seguro de si”. Outras categorias descreviam as estratégias dos teleenfermeiros para lidar com as ligações difíceis, rotuladas como: “demonstrar comprometimento e interesse”, “ter estrutura na ligação e usar sistemas de apoio”, “pausar a ligação” e “refletir sobre as ligações difíceis”.

Continuação: Quadro 1 - Principais artigos selecionados para revisão sistemática.

Health Expect	2019	Mattisson M, Johnson C, Börjeson S, Årestedt K, Lindberg M.	Desenvolvimento e validação de conteúdo do Questionário de Interação e Satisfação em Telenfermagem (TISQ)	PUBMED	O TISQ é composto por 60 itens. Vinte itens abrangem a interação percebida em termos de informação de saúde, apoio afetivo, controle decisório e competência profissional/técnica. Cinco itens cobrem a satisfação com a interação e cinco itens a satisfação geral.
Int J Qual Stud Health Well-being	2019	Björkman A, Salzmann-Erikson M.	Aconselhamento a quem liga com doença mental: adaptação entre telenfermeiros da <i>Swedish Healthcare Direct</i>	PUBMED	O SHD foi descrito como um sistema complexo, pois os enfermeiros interagiam constantemente com outros agentes e agências.
Invest Educ Enferm	2018	Ghodbin F, Javanmardifard S, Javad Kaviani M, Jahanbin I.	Efeito da tele-enfermagem na melhora dos achados ultrassonográficos em pacientes com doenças hepáticas gordurosas não alcoólicas: um estudo clínico randomizado	PUBMED	Nos serviços de internamento, os enfermeiros cuidam dos doentes mas sem estar com eles. Os enfermeiros durante o seu trabalho diário transformaram o seu papel de cuidador para se adaptarem às diversas exigências dos contextos, especialmente do contexto institucional.
Invest Educ Enferm	2018	Bjorkman A, Engstrom M, Olsson A, Wahlberg AC.	Identified obstacles and prerequisites in telenurses' work environment - a modified Delphi study	PUBMED	Os achados apresentam uma visão consensual das experiências dos teleenfermeiros sobre importantes obstáculos e pré-requisitos em seu ambiente de trabalho. Centrais para os resultados são os aspectos de teleenfermeiros ter um trabalho exigente, fadiga cognitiva e não ter oportunidade de recuperação durante o turno de trabalho foi classificado como obstáculos importantes.
West J Nurs Res	2017	Bennett EA, Kolko RP, Chia L, Elliott JP, Kalarchian MA.	Tratamento da obesidade entre jovens com deficiência intelectual e de desenvolvimento: um papel emergente para a telenfermagem	PUBMED	Destacamos estudos sobre o tratamento da obesidade entre jovens com deficiências intelectuais e de 47 desenvolvimento, incluindo ambientes residenciais/educacionais e ambulatoriais/hospitalares. Todas as intervenções foram realizadas pessoalmente, e um maior desenvolvimento de abordagens promissoras e entrega via telenfermagem pode aumentar o acesso por jovens e famílias.

Continuação: Quadro 1 - Principais artigos selecionados para revisão sistemática.

J Med Internet Res	2021	Dang TH, Nguyen TA, Hoang Van M, Santin O, Tran OMT, Schofield P.	Patient-Centered Care: Transforming the Health Care System in Vietnam With Support of Digital Health Technology	PUBMED	A implementação de um sistema de saúde personalizado e integrado pode ajudar o Vietnã a atender às necessidades de saúde, reduzir a pressão sobre o sistema de saúde e a sociedade, melhorar a prestação de cuidados de saúde e promover a equidade na saúde.
Sultan Qaboos Univ Med J	2021	Ranjbar H, Bakhshi M, Mahdizadeh F, Glinkowski W.	Iranian Clinical Nurses' and Midwives' Attitudes and Awareness Towards Telenursing and Telehealth: A cross-sectional study	PUBMED	A atitude positiva dos atuais participantes foi um fator importante na promoção da telenfermagem e telessaúde. A implementação de programas de desenvolvimento educacional e de infraestrutura pode ajudar a acelerar os processos de execução nesses campos.
rev.cuid. (Bucaramanga. 2010)	2021	Teixeira TOA, Moura VT de, Santos GP dos, Carneiro IA, Domenico EBLD.	Pandemia de Covid-19 e atendimento especializado em oncologia: relato de experiência	LILACS	Os relatos descreveram como eixo comum a implementação de ações para viabilizar a segurança dos pacientes, dos profissionais e do meio ambiente, bem como a continuidade da assistência oncológica.
Cogit. Enferm. (Online)	2020	Machado TMD, Santana RF, Hercules ABS.	Central de telecuidado: perspectiva de intervenção de enfermagem	LILACS	O acompanhamento por telefone realizado pela enfermeira favorece a continuidade dos cuidados em domicílio.
Acta Paul. Enferm. (Online)	2021	Oliveira SC de, Costa DG de L, Cintra AM de A, Freitas MP de, Jordão C do N, Barros JFS, et al.	Telenfermagem na COVID-19 e saúde materna: <i>WhatsApp®</i> como ferramenta de apoio	LILACS	A criação do “Fale com a Parteira Recife – PE” possibilitou oferecer um serviço de telenfermagem com acolhimento e segurança para promoção da saúde materna em tempos de pandemia da COVID-19.
Enferm. foco (Brasília)	2021	Kinalski DDF, Santos LFF dos, Ribeiro FE de M, Oliveira EB de, Gonçalves MR.	Teleconsultorias síncronas para enfermeiras(os): ferramenta de suporte à prática clínica na atenção primária à saúde	LILACS	A oferta gratuita de suporte para a prática clínica de enfermeiras(os) na Atenção Primária à Saúde constitui-se como uma promissora estratégia de qualificação da assistência prestada pela enfermagem. Evidencia-se a necessidade do fortalecimento do uso da telessaúde no dia a dia dos enfermeiros brasileiros.
Online braz. j. nurs. (Online)	2021	Rodrigues MA, Santana RF, Hercules ABS, Bela JC, Rodrigues JN.	Teleconsulta no serviço de atenção domiciliar na pandemia da COVID-19: estudo transversal	LILACS	Recomenda-se o uso do telecuidado associado às visitas que se tornaram excepcionalidade na pandemia, dando continuidade ao cuidado no SAD, que auxilia na manutenção da capacidade funcional do idoso, no estresse do cuidador, e na adoção de medidas de isolamento social.

Continuação: Quadro 1 - Principais artigos selecionados para revisão sistemática.

Esc. Anna Nery Rev. Enferm	2021	Palmeira CS, Ramos GA, Mussi FC.	Avaliação da experiência do telemonitoramento de enfermagem por mulheres com excesso de peso	LILACS	Os resultados evidenciaram que atividades educativas por meio da telenfermagem, numa perspectiva dialógica, contribuem para potencializar o autocuidado.
Rev. medica electron	2020	Alberto J, Ramos Díaz, Adrián, Jiménez Aragonés, Maira, García Pérez, Marylín, Herrera M, Borges R, et al.	Telenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado	LILACS	E importante capacitar os profissionais de enfermagem com as ferramentas necessárias para aprimorar seu acervo de conhecimentos e permitir o aprendizado correto e científico dos processos proporcionados pelas TICs, principalmente a telenfermagem, para apoio presencial constante ao cuidado do paciente.
Rev. Saúde Pública Paraná (Online)	2020	Pereira MC, Silva JS da, Silva TV, Arcoverde MAM, Carrijo AR.	Telessaúde e Covid-19: experiências da enfermagem e psicologia em Foz do Iguaçu	LILACS	A experiência vivenciada nos possibilitou perceber que é possível prestar atendimentos na área de Enfermagem e Psicologia mediante uso de tecnologia remota, para evitar maiores agravos na saúde da população.
Rev. bras. enferm	2017	Barbosa I de A, Silva MJP da.	Cuidado de enfermagem por telessaúde: qual a influência da distância na comunicação?	LILACS	A percepção dos enfermeiros que atuam em telessaúde no Brasil é de que a tecnologia tem facilitado sua prática profissional; porém, em relação ao processo de comunicação, creem que seja mais difícil se comunicar pela telessaúde, principalmente devido à dificuldade de percepção de sinais não verbais.
Notas enferm. (Córdoba)	2017	Cazón A, Flores L, Maldonado M, Rodriguez E.	Evaluación y seguimiento de tele -cuidados en pacientes pediátricos del servicio de oncología	LILACS	Este estudo nos permitiu determinar o TeleCare como uma ferramenta que nos ajuda a melhorar os cuidados de enfermagem, também aumenta os processos de comunicação e permite a continuidade dos cuidados.
Nursing (São Paulo)	2020	Scarcella MFS, Lago PN do.	Atuação da enfermagem em trabalho remoto no contexto da pandemia COVID-19	LILACS	O trabalho remoto é uma inovação no processo de trabalho da enfermagem ampliando as perspectivas do cuidado e garantindo a segurança dos profissionais dos grupos de risco.
Texto & contexto enferm	2019	Palmeira CS, Mussi FC, Ramos GA, Jesus NV de, Macedo TTS de, Dal Sasso GTM.	Protocolo de enfermería para acompañamiento a distancia de mujeres con sobrepeso	LILACS	A utilização do acompanhamento remoto de enfermagem, com foco em ações educativas, mostrou-se uma ferramenta de apoio ao cuidado de mulheres com excesso de peso.
Rev. bras. enferm	2019	Mussi F, Antonio De Souza C, Santos T, De M, Lima L.	Efeito do telemonitoramento de enfermagem no conhecimento de mulheres obesas: ensaio clínico	LILACS	O telemonitoramento de enfermagem contribui positivamente para a melhora do conhecimento das mulheres.

Continuação: Quadro 1 - Principais artigos selecionados para revisão sistemática.

Rev. cienc. cuidado	2018	Rueda ED, Suarez CO.	Tecnologias da informação e comunicação em hipertensão arterial: ensaio clínico controlado	LILACS	A estratégia de seguimento telefônico mais mensagens de texto é efetiva ao melhorar a capacidade para realizar o autocuidado, por sua vez permite ter uma relação terapêutica enfermeira-paciente, já que o paciente se sente motivado em adquirir condutas de autocuidado favoráveis
Invest. educ. enferm	2018	Ghodsbin F, Javanmardifard S, Javad Kaviani M, Jahanbin I.	Efecto de la tele-enfermería en el mejoramiento de los hallazgos ecográficos de pacientes con enfermedades de hígado graso no alcohólico: Ensayo clínico controlado	LILACS	Os resultados deste estudo mostraram que a tele-enfermagem conduz à melhora do tamanho do fígado e da histologia hepática em pacientes com fígado não alcoólico.
Rev. latinoam. enferm. (Online)	2019	Palmeira CS, Mussi FC, Santos CAS de T, Lima ML, Ladeia AMT, Silva LC de J.	Efeito do monitoramento remoto de enfermagem sobre o excesso de peso de mulheres: ensaio clínico	LILACS	O efeito do monitoramento remoto foi benéfico na redução das medidas antropométricas.
Rev. Cient. Sena Aires	2018	Mussi FC, Palmeira CS, Silva RM da, Costa ALS.	Telenfermagem: contribuições para o cuidado em saúde e a promoção do conforto	LILACS	O trabalho da enfermeira, mediado por tecnologias da informação e comunicação, consiste em um campo importante sobre o qual há muito a inovar, testar e avaliar.
Esc. Anna Nery Rev. Enferm	2017	Souza-Júnior VD de, Mendes IAC, Mazzo A, Santos CA dos, Andrade EMLR, Godoy S de.	Manual de telenfermagem para atendimento ao usuário de cateterismo urinário intermitente limpo	LILACS	O manual encontra-se disponível para acesso e representa uma iniciativa importante para o campo da telenfermagem no Brasil, auxiliando o enfermeiro na realização do teleatendimento e atendimento ao usuário de cateterismo urinário intermitente limpo.

Fonte: Elaborado pelos Autores (2022)

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

Os estudos analisados demonstraram resultados expressivos quanto aos benefícios da telenfermagem na promoção do autocuidado e adesão ao tratamento. Observou-se que a assistência remota contribui significativamente para o controle de variáveis de risco, evidenciando o potencial dessa estratégia na prevenção e manejo de doenças crônicas (Christinelli, 2022). De forma semelhante, verificaram-se efeitos positivos decorrentes da implementação de modelos de empoderamento centrados na família, mediados por acompanhamento telefônico, que resultaram em melhor adesão ao regime alimentar de pacientes com comorbidades (Shahabi, 2029).

As pesquisas incluídas também demonstraram que a telenfermagem se configura como uma ferramenta eficaz para garantir a continuidade e a integralidade do cuidado, especialmente em contextos de restrição social e alta demanda assistencial (Dang, 2021). O uso do telecuidado mostrou-se benéfico na manutenção da assistência domiciliar, contribuindo para preservar a capacidade funcional dos pacientes, reduzir o estresse de cuidadores e melhorar a adesão às orientações clínicas (Rodrigues, 2021; Heo, 2021). Além disso, a oferta de acolhimento remoto possibilitou a promoção de um cuidado mais humanizado, garantindo o acompanhamento de grupos vulneráveis mesmo diante de restrições geográficas ou sociais (Oliveira, 2021; Bennett, 2017; Cazón, 2017).

Os resultados apontam ainda que a telenfermagem é um método eficaz para assegurar a qualidade do cuidado em cenários complexos e emergenciais. Identificou-se que o teleatendimento em situações de desastres apresentou elevado nível de resolutividade e segurança, reforçando a viabilidade da assistência remota (Nejadshafiee, 2022). Ademais, observou-se que os profissionais envolvidos nesse modelo de atendimento desenvolvem competências específicas para lidar com demandas emocionais intensas, demonstrando comprometimento e empatia nas interações com os pacientes (Eriksson, 2020).

Apesar dos benefícios observados, alguns estudos apontaram desafios na prática da telenfermagem, sobretudo no processo de comunicação, que ainda é limitado pela ausência de sinais não verbais, dificultando a interação e a compreensão integral entre profissional e paciente (Barbosa, 2017). Além disso, o Sistema de Saúde Digital é descrito como complexo e dinâmico, exigindo adaptação constante, coordenação efetiva das ações de cuidado e capacitação permanente dos enfermeiros para o uso adequado das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) (Björkman, 2018; Alberto, 2020).

De acordo com os estudos revisados, o enfermeiro atua como mediador direto nas ações de gestão, planejamento e organização da assistência, antes, durante e após os procedimentos. Essa atuação o insere como orientador e articulador dentro de equipes multiprofissionais, favorecendo a resolutividade e a qualidade do cuidado prestado. Assim, cabe ao enfermeiro desenvolver competências técnicas, científicas e interpessoais, promovendo boa comunicação e relacionamento entre a equipe, por meio de capacitações e educação continuada, o que contribui para a melhoria e aceitação das inovações tecnológicas (Sbordoni *et al.*, 2020).

As pesquisas analisadas contemplaram abordagens quantitativas, qualitativas e mistas,

abordando o uso da telenfermagem na gestão e apoio à assistência. Destaca-se a adaptação do enfermeiro às novas tecnologias, o envolvimento multidisciplinar e a necessidade de atualização constante dos profissionais de saúde quanto aos novos métodos e ferramentas de cuidado, fatores que impactam diretamente a qualidade da assistência (Consoline; Lemos; Gomes, 2020).

Os resultados reforçam que o enfermeiro desempenha papel central na assistência remota, atuando como líder na tomada de decisões e na organização das ações de cuidado. Essa responsabilidade envolve monitoramento, planejamento e execução de estratégias assistenciais, o que destaca a relevância do profissional para a garantia de serviços seguros e efetivos (Christinelli *et al.*, 2022; Mussi *et al.*, 2019).

A Resolução COFEN nº 696/2022 reconhece a telenfermagem como ferramenta baseada em TIC, permitindo a elaboração e emissão de dados confiáveis sobre a saúde dos indivíduos, ampliando o acesso e assegurando a continuidade do cuidado mesmo na ausência física do profissional (COFEN, 2022).

O uso das TIC mostrou-se essencial para o fortalecimento da assistência à distância, permitindo ao enfermeiro complementar o cuidado remoto por meio de chamadas de vídeo ou telefone. Essa prática reforça a autonomia profissional e favorece o desenvolvimento de competências como escuta qualificada, empatia e capacidade de resolução frente a desafios como falhas de conexão ou dificuldades de compreensão (Santos *et al.*, 2021).

A telenfermagem se destaca como um processo inovador na prática assistencial, permitindo atenção contínua ao paciente por meio de recursos digitais. Estudos indicam seu uso como estratégia complementar em reabilitação, monitoramento de patologias e acompanhamento pós-tratamento, sendo necessária a avaliação constante de sua eficácia e segurança (Mussi *et al.*, 2019).

No contexto brasileiro, os resultados revelam a importância da implementação e consolidação da telenfermagem, visto que o processo de adaptação tem se mostrado positivo, demandando dos profissionais habilidades técnicas, conhecimento científico e inteligência emocional para acompanhar a evolução tecnológica (Eriksson *et al.*, 2020).

As evidências indicam que o atendimento remoto sem contato físico é fundamental em situações de risco biológico, garantindo a continuidade e segurança da assistência. Tal modalidade também favorece pacientes resistentes ao ambiente hospitalar, fortalecendo o vínculo de confiança e o incentivo ao autocuidado (Dang *et al.*, 2021; Bennett *et al.*, 2017).

A educação em saúde surge como eixo central da telenfermagem, permitindo orientações contínuas e acompanhamento clínico pós-alta, o que favorece a readaptação e o autocuidado (Ghodbsin *et al.*, 2018). Para que esse processo seja efetivo, é necessária uma didática estruturada, incluindo simulações práticas e capacitação adequada dos profissionais (Nejadshafiee *et al.*, 2022).

Entretanto, ainda há obstáculos significativos que comprometem a efetividade da telenfermagem, como a falta de profissionais capacitados, a ausência de protocolos padronizados e a ocorrência de falhas de comunicação (Heo *et al.*, 2021; Núñez León *et al.*, 2020; Björkman; Salzmann-Erikson, 2019). Assim, o papel do enfermeiro é essencial para transformar desafios em oportunidades de aprimoramento e aprendizado contínuo.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A evolução tecnológica aplicada à saúde representa o futuro da assistência de enfermagem, não apenas como instrumento de armazenamento e gestão de informações, mas também como meio de reabilitação, acompanhamento e suporte à tomada de decisão multiprofissional.

As implicações da gestão do cuidado mediada pela telenfermagem envolvem a necessidade de capacitação contínua dos profissionais, a disponibilidade de recursos tecnológicos adequados e a implementação de protocolos específicos que orientem e regulamentem sua prática nos diferentes níveis de atenção à saúde.

É fundamental que instituições acadêmicas, científicas e de saúde estimulem o desenvolvimento de soluções inovadoras capazes de reduzir barreiras estruturais e operacionais, promovendo eficiência, segurança, acessibilidade e equidade no cuidado prestado.

Os estudos analisados evidenciam que a assistência remota aprimora as práticas de enfermagem, conferindo maior agilidade, prevenção de doenças crônicas e fortalecimento da educação permanente em saúde.

Conclui-se que, embora a telenfermagem ainda se encontre em processo de consolidação, sua expansão acompanha o avanço das tecnologias digitais aplicadas à saúde, promovendo uma assistência mais humanizada, acessível e integral, capaz de aproximar o profissional e o paciente, mesmo à distância.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, E. W. S. *et al.* Saúde digital e enfermagem: ferramenta de comunicação na Estratégia Saúde da Família. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 35, p. eAPE02086, 2022. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2022AO020866>.

BARBOSA, I. A.; SILVA, M. J. P. Nursing care by telehealth: what is the influence of distance on communication? **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 70, n. 5, p. 928–934, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2016-0142>.

BENNETT, E. A. *et al.* Treatment of Obesity Among Youth With Intellectual and Developmental Disabilities: An Emerging Role for Telenursing. **Western Journal of Nursing Research**, v. 39, n. 8, p. 1008–1027, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1177/0193945917697664>.

BJORKMAN, A. *et al.* Identified obstacles and prerequisites in telenurses' work environment – a modified Delphi study. **BMC. Health Services Research**, v. 17, n. 1, p. 357, 2017. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2296-y>.

BJÖRKMAN, A.; SALZMANN-ERIKSON, M. Giving advice to callers with mental illness: adaptation among telenurses at Swedish Healthcare Direct. **International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being**, v. 14, n. 1, p. 1633174, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/17482631.2019.1633174>.

BRASIL. Ministério da Saúde. *Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011*. Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. **Diário Oficial da União**: seção 1, Brasília, 2011. Disponível em: [https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546\\_27\\_10\\_2011.html](https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.html).

CAETANO, R. et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. **Cadernos de Saúde Pública**, v. 36, n. 5, p. e00088920, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00088920>.

CAZÓN, A. et al. Evaluación y seguimiento de tele-cuidados en pacientes pediátricos del servicio de oncología. **Notas de Enfermería**, v. 20, n. 36, p. 14–21, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.59843/2618-3692.v20.n36.30835>.

CHRISTINELLI, H. C. B. et al. Multiprofessional intervention and telenursing in the treatment of obese people in the COVID-19 pandemic: a pragmatic clinical trial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 75, n. suppl 2, p. e20210059, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/0034-7167-2021-0059>.

COFEN. Resolução COFEN nº 696, de 23 de maio de 2022. Dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem. Brasília: Cofen, 2022. Disponível em: <https://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-696-2022/>.

CONSOLINE, L. S.; LEMOS, L. S.; GOMES, K. R. Inovação na enfermagem: uma assistência de qualidade. **Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente**, n. 10, p. 55–60, 2020.

DANG, T. H. et al. Patient-Centered Care: Transforming the Health Care System in Vietnam With Support of Digital Health Technology. **Journal of Medical Internet Research**, v. 23, n. 6, p. e24601, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.2196/24601>. Acesso em: 10 nov. 2025.

DÍAZ RUEDA, E.; ORTIZ SUAREZ, C. Tecnologías de la información y comunicación en hipertensión arterial: ensayo clínico controlado. **Revista Ciencia y Cuidado**, v. 15, n. 2, p. 151–163, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.22463/17949831.1409>.

ERIKSSON, I. et al. Telephone nurses' strategies for managing difficult calls: a qualitative content analysis. **Nursing Open**, v. 7, n. 6, p. 1671–1679, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/nop2.549>.

FERNANDES, C. Systematic review - concept and definition. **Residência Pediátrica**, v. 12, n. 1, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.25060/residpediatr-2022.v12n1-313>.

GALVÃO, T. F.; PEREIRA, M. G. Revisões sistemáticas e outros tipos de síntese: comentários à série metodológica publicada na Epidemiologia e Serviços de Saúde. **Epidemiologia e Serviços de Saúde**, v. 31, n. 3, p. e2022422, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S2237-96222022000300023>.

GHODSBIN, F. et al. Efecto de la tele-enfermería en el mejoramiento de los hallazgos ecográficos de pacientes con enfermedades de hígado graso no alcohólico: Ensayo clínico controlado. **Investigación y Educación en Enfermería**, v. 36, n. 3, p. e09, 2018. Disponível em: <https://doi.org/10.17533/udea.iee.v36n3a09>.

HADDAD, A. E. Experiência brasileira do Programa Nacional Telessaúde Brasil. **Revista Goldbook (UERJ)**, Rio de Janeiro, 2011. Disponível em: <https://www.telessaude.uerj.br/resource/goldbook/pdf/2.pdf>.

HEO, H. et al. Developing the First Telenursing Service for COVID-19 Patients: The Experience of South Korea. **International Journal of Environmental Research and Public Health**, v. 18, n. 13, p. 6885, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.3390/ijerph18136885>.

MACHADO, T. M. D.; SANTANA, R. F.; HERCULES, A. B. S. Central de telecuidado: perspectiva de intervenção de enfermagem. **Cogitare Enfermagem**, v. 25, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.5380/ce.v25i0.66666>.

MATTISON, M. *et al.* Development and content validation of the Telenursing Interaction and Satisfaction Questionnaire (TISQ). **Health Expectations**, v. 22, n. 6, p. 1213–1222, 2019. Disponível em: <https://doi.org/10.1111/hex.12945>.

MUELLER, B. Telemedicine arrives in the U.K. “10 Years of Change in One Week”. **New York Times**, 2020. Disponível em: <https://www.nytimes.com/2020/04/04/world/europe/telemedicine-uk-coronavirus.html>.

MUSSI, F. C. *et al.* Effect of nursing telemonitoring on the knowledge of obese women: clinical trial. **Revista Brasileira de Enfermagem**, v. 72, n. suppl 3, p. 212–219, 2019.

Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/0034-7167-2018-0500>. Acesso em: 10 nov. 2025.

MUSSI, F. C. *et al.* Telenfermagem: contribuições para o cuidado em saúde e a promoção do conforto. **Revisa**, v. 7, n. 2, p. 76–79, 2018.

NEJADSHAFIEE, M. *et al.* Providing telenursing care for victims: a simulated study for introducing of possibility nursing interventions in disasters. **BMC Medical Informatics and Decision Making**, v. 22, n. 1, p. 54, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.1186/s12911-022-01792-y>.

NITTARI, G. *et al.* Telemedicine Practice: Review of the Current Ethical and Legal Challenges. **Telemedicine and e-Health**, v. 26, n. 12, p. 1427–1437, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.1089/tmj.2019.0158>.

NÚÑEZ LEÓN, J. A. *et al.* Teleenfermería, opción atractiva para transformar la gestión del cuidado. **Revista Médica Electrónica**, v. 42, n. 2, 2020.

OLIVEIRA, S. C. *et al.* Telenfermagem na COVID-19 e saúde materna: WhatsApp® como ferramenta de apoio. **Acta Paulista de Enfermagem**, v. 34, p. eAPE02893, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2021AO02893>.