



REFLEXÃO

O uso de tecnologias em saúde na consulta: uma análise reflexiva
The use of health technologies in the query: a reflective analysis
El uso de las tecnologías en salud en la consulta: una análisis reflexiva

Danielly Zilma de Sousa Honorato¹, Karoline Queiroz Lima Martins²,
 Samara Karine Sena Fernandes Vieira³, Sílvia Amélia Prado Burgos Madeira Campos⁴, Camila Aparecida
 Pinheiro Landim Almeida⁵

RESUMO

O objetivo deste estudo foi promover uma reflexão sobre a utilização de tecnologias em saúde na consulta. Foi realizado um estudo descritivo, tipo análise reflexiva, abordando referências teóricas sobre a realização de consultas nos serviços de saúde, com ênfase na utilização das tecnologias em saúde. Encontrou-se que durante uma consulta utiliza-se de diversas tecnologias para imprimir um desfecho satisfatório. O acolhimento feito pelos profissionais, sua relação com o usuário, acesso, vínculo e as emoções compartilhadas estão na tecnologia leve. O conhecimento técnico e científico do profissional está relacionado à tecnologia leve-dura, predominante nas consultas. Ao utilizar-se de rotinas e equipamentos para realização de exames ou outros procedimentos, tem-se a presença da tecnologia dura. Constatou-se que é indispensável um maior conhecimento dos profissionais e das atribuições conferidas ao emprego das tecnologias em saúde nas consultas, seu alcance e como elas podem alterar as metodologias de trabalho. **Descritores:** Tecnologia. Saúde. Consulta. Serviços de Saúde.

ABSTRACT

The objective of this study was to promote a reflection on the use of health technologies in the query. A descriptive study was conducted, reflective analysis type, addressing theoretical references for the consultations in the health services, with emphasis on the use of health technologies. It is founded that the performance of a query is used several technologies to print a satisfactory outcome. The host made by professionals, its relationship with the user, access, link, shared emotions, are all within light technology universe. The scientific and technical knowledge of the professional who uses well-structured knowledge, are shares of soft-hard, predominant technology in the consultations. Using routines and equipments for laboratory tests or procedures, have the presence of hard technology. It is essential to a better understanding by professionals, the tasks of the use of technologies in health, its scope and how they can change the work methods. **Descriptors:** Technology. Health. Consultation. Health Services.

RESUMEN

El objetivo de este estudio fue promover una reflexión sobre el uso de las tecnologías en salud en la consulta. Estudio descriptivo se llevó, reflexivo tipo de análisis, dirigiéndose a las referencias teóricas para las consultas en los servicios de salud, con énfasis en el uso de las tecnologías en salud. Se encontraron que el rendimiento de una consulta se utiliza varias tecnologías para imprimir un resultado satisfactorio. El anfitrión hecho por profesionales, su relación con los usuarios, el acceso, enlace, emociones compartidas, están todos dentro de universo tecnologías blandas. El conocimiento científico y técnico del profesional es acción de las tecnologías blandas-duras, predominante en las consultas. El uso de rutinas, equipos para pruebas o procedimientos de laboratorio, consulte la presencia de la tecnología dura. Es esencial para una mejor comprensión por parte de los profesionales, las tareas de la utilización de las tecnologías en salud, su alcance y cómo pueden cambiar los métodos de trabajo. **Descriptor:** Tecnología. Salud. Consulta. Servicios de Salud.

¹ Nutricionista. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. E-mail: daniellyzilma@hotmail.com.

² Fisioterapeuta. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI.

³ Fisioterapeuta. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI.

⁴ Médica. Residência em Radiologia e Diagnóstico por Imagem. Mestranda do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família pelo Centro Universitário UNINOVAFAPI. E-mail: silvinhaprados@hotmail.com.

⁵ Enfermeira. Doutora em Ciências da Saúde (Enfermagem Fundamental) pela Escola de Ribeirão Preto da Universidade de São Paulo - EERP/USP. Docente do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família do Centro Universitário UNINOVAFAPI. E-mail: camila@uninovafapi.edu.br.

INTRODUÇÃO

Diante das sucessivas dificuldades advindas atualmente para a melhoria da qualidade das consultas realizadas nos serviços de saúde, promover uma reflexão sobre a utilização das adequadas tecnologias em saúde representa uma relevância significativa para um maior conhecimento dos profissionais de saúde envolvidos nesta prática.

A tecnologia é um termo complexo cuja classificação depende de seu conteúdo, natureza ou emprego, caracterizando-se como um processo que envolve inúmeros saberes, habilidades, técnica, equipamentos, sujeitos entre outros instrumentos, com o intuito de elevar a eficiência humana nos diferentes setores. Na saúde, implica-se de um conjunto de ações que possuem como objetivo o enriquecimento do tratamento e do cuidado por meio da prática em saúde. Manifesta-se ainda como conhecimentos e habilidades integradas ao uso e aplicabilidade dos recursos em um sistema governamental, organizacional e de pessoas associadas (SÁ NETO; RODRIGUES, 2010).

Torna-se importante reconhecer que a tecnologia moderna não é apenas responsável pela fabricação de novas máquinas e ferramentas físicas, mas também organiza e sistematiza as atividades. Na Saúde, as tecnologias são classificadas como: leves, baseadas nas ciências comportamentais, nas relações de vínculo, cuidado e acolhimento; leve-duras, apoiada nos saberes; e duras, que são essencialmente físicas, com equipamentos e máquinas, apoiadas nas ciências naturais (KOERICH *et al.*, 2006).

Os usuários dos serviços de saúde que enfatizam a importância da maneira como as relações com os profissionais ocorrem, valorizam a inserção das tecnologias leves nos espaços de produção da saúde. Evidencia-se também que há queixas da necessidade de disponibilização de

recursos tecnológicos para resolução de problemas de natureza biológica. Por exemplo, problemas como a falta de recursos humanos, estruturais e medicamentos têm ocasionado atraso na realização de exames solicitados, o que reforça a importância do envolvimento dos diferentes tipos de tecnologias na saúde (FERRI *et al.*, 2007).

Um dos procedimentos utilizados de forma rotineira nos serviços de saúde é a consulta. Ao utilizar-se de conhecimentos profissionais e científicos bem estruturados para melhores relações com o usuário do serviço, envolvendo a conversa, a cumplicidade, o vínculo, e de equipamentos e exames sofisticados, constata-se que a consulta permeia entre as três áreas das tecnologias em saúde.

Neste sentido, a consulta visa à avaliação do estado de saúde do indivíduo durante o ciclo vital, tendo em vista o controle da evolução de algumas doenças de natureza transmissível e crônico-degenerativas, contribuindo para resolutividade e integralidade das ações de saúde (SAPAROLLI; ADAMI, 2010). Utiliza-se da entrevista para coletar informações, a anamnese, a semiologia, a determinação do diagnóstico em enfermagem, com posterior prescrição dos cuidados e orientações das ações que devem ser tomadas para os problemas encontrados (MACIEL; ARAÚJO, 2003).

Dessa forma, compreende-se que a consulta presta assistência aos usuários dos diversos ciclos de vida e apresenta-se com o intuito principal de identificar os agravos à saúde de forma integral, além de possibilitar um desfecho adequado nas diferentes situações, utilizando-se de todos os recursos disponíveis na saúde.

Portanto, o presente estudo teve como objetivo promover uma reflexão sobre a utilização de tecnologias em saúde na consulta, justificando-se na possibilidade em ampliar o conhecimento

Honorato, D. Z. S. et al.

dos profissionais de saúde a respeito da compreensão das tecnologias como ferramentas e como ações que possibilitam o empenho para a melhoria das práticas de consultas nos serviços.

METODOLOGIA

Estudo elaborado como trabalho conclusivo no desenvolvimento da disciplina de Tecnologia de Cuidado à Família, ofertada na IV turma do Programa de Mestrado Profissional em Saúde da Família, no período de fevereiro e março de 2015, no Centro Universitário UNINOVAFAPI, em Teresina, Piauí.

Estudo descritivo, tipo análise reflexiva, que abordou referências teóricas sobre a realização de consultas nos serviços de saúde, com ênfase na utilização das tecnologias em saúde. Realizou-se uma leitura vasta sobre as referências disponibilizadas na referida disciplina de Tecnologias de Cuidado à Família das apreciações das tecnologias no cuidado à saúde, e, posteriormente, foi realizada uma posterior discussão de seu emprego nas consultas cotidianas. De acordo com a afinidade e intuito de alcançar o objetivo proposto, a análise crítica ocorreu a partir da leitura e interpretação das informações, a fim de compreender a contribuição da literatura científica na discussão da problemática contextualizada.

DESENVOLVIMENTO

Cientificamente, já foi possível consolidar que a utilização de tecnologias altera positivamente o cotidiano das pessoas, tanto no ambiente profissional, como fora dele, pois, as relações interpessoais estão em contínua reconfiguração, com sucessivas modificações no ritmo de vida pessoal profissional (SILVA; FERREIRA, 2009).

R. Interd. v. 8, n. 1, p. 234-239, jan. fev. mar. 2015

O uso de tecnologias em saúde na consulta...

A inclusão de novas tecnologias na saúde vem imprimindo mudanças gradativas no processo de cuidado, e por possuir complexidade e demandas diferenciadas, gera um incentivo a busca de conhecimento técnico-científico, enfatizando a necessidade da capacitação, o que pode auxiliar em uma maior proximidade ou afastamento do usuário do serviço de saúde. Também trazem à tona discussões, reflexões e troca de experiências entre os profissionais sobre o cuidado num ambiente tecnológico (SÁ NETO; RODRIGUES, 2010; SILVA; FERREIRA, 2009).

O domínio da tecnologia pelos profissionais permite o seu uso de forma segura e eficaz, minimizando o stress para quem a utiliza ou a opera, permitindo um cuidado mais humanizado sobre a prática tecnicista. Portanto, é o cuidado que indica a utilização de um determinado tipo de tecnologia, e o que faz a diferença é a nossa intencionalidade na maneira pela qual cultivamos o cuidado (SÁ NETO; RODRIGUES, 2010).

O cuidado é fundamental na realização de consultas em saúde. O cuidar permite a percepção dos sinais e sintomas do paciente, dar assistência, oferecer mediante ações, emoções e sensibilidade, auxílio para enfrentar o processo de adoecimento, respeitando-o na sua integralidade de maneira humanizada (BALDUINO; MANTOVANI; LACERDA, 2009).

A realização de uma consulta utiliza-se de diversas tecnologias para imprimir um desfecho satisfatório. O usuário, ao direcionar-se ao serviço de saúde à procura de atendimento, possui expectativas de bom acolhimento, em ser bem tratado, ser ouvido, e busca resolutividade para o seu agravo com o emprego de todos os recursos disponíveis para o alcance desse objetivo. Uma consulta rotineira normalmente segue um roteiro, com a realização de uma anamnese, exame físico, solicitação de exames complementares,

Honorato, D. Z. S. et al.

diagnóstico, prescrição de cuidados, acompanhamento e enlace final.

Nesse contexto, fica clara a disposição dos três tipos de tecnologias em saúde na consulta. O acolhimento feito pelos profissionais, a sua relação com o usuário, o acesso, o vínculo e as emoções compartilhadas estão inseridos na tecnologia leve. Ao analisamos o conhecimento técnico e científico do profissional de saúde, que utiliza seus saberes bem estruturados para identificar o agravo que acomete o usuário, ou mesmo o repasse de informações para prevenção de possíveis agravos que venham a ocorrer, tais ações estão enquadradas nas tecnologias leve-duras, as quais são predominantes nas consultas.

A relação da tecnologia leve-dura na consulta é observada na capacidade e conhecimento do profissional de saúde, ao lidar com as informações obtidas na anamnese e exames, para interpretar os achados clínicos. A consulta envolve os saberes, o entendimento de como lidar com as tecnologias duras e como utilizar equipamentos na prática de saúde; de modo que não há como uma das tecnologias ser independente da outra.

As tecnologias duras se relacionam aos equipamentos, normas, rotinas e estruturas organizacionais. No trabalho em saúde, os profissionais necessitam compreender que estes elementos estão relacionados e visam atender às necessidades da ciência, das instituições de saúde e das próprias pessoas (MOURA *et al.*, 2014). Dessa forma, quando é analisado o roteiro sugerido para uma consulta, há a identificação desses elementos, com o uso de rotinas e equipamentos para realização de exames ou outros procedimentos.

A facilidade para conseguir marcar a consulta, o fato de ter ser bem tratado pela recepcionista e pelo profissional de saúde é relacionado com uma maior satisfação do usuário ao necessitar desse serviço, sendo essa relação

O uso de tecnologias em saúde na consulta...

inversa, principalmente, quando ocorre um maior tempo de espera para ser atendido. Indivíduos satisfeitos contribuem para melhorar resultados finais de ações de saúde, como a adesão a políticas preventivas e ao tratamento (BASTOS; FASOLO, 2013).

Dessa maneira, nota-se o alcance do emprego das diversas tecnologias de saúde no desenvolvimento da consulta, desde o acesso até a relação com o profissional. A partir das ações desenvolvidas na consulta, o usuário poderá ou não realizar a conduta terapêutica sugerida, influenciando diretamente no processo saúde-doença.

Mediante o uso de tecnologias, a saúde tem sido arquitetada como um processo que abrange ações que devem considerar a pessoa e suas particularidades em seu espaço social, inserindo novos modos de agir que apreciam o cotidiano e suas relações como fatores relevantes na atenção à saúde (MOURA *et al.*, 2014).

Ressalta-se assim, que, o uso das tecnologias em saúde, gera a possibilidade de aumento da resolutividade dos problemas apresentados pelos usuários e também a disposição concreta do atendimento integral nos serviços de saúde.

A realização de questionamentos acerca do trabalho que é realizado atualmente na área da saúde é uma das premissas para que se possa compreendê-lo. O processo de educação no setor de saúde deve ser analisado, para que seja desenvolvido utilizando-se de metodologias ativas e construtivistas, que valorizem os conhecimentos, habilidades e competências concebidas pelos sujeitos trabalhadores ao longo de sua história, onde o profissional se considere integrante da construção do serviço de saúde e auxilie na valorização do mesmo (MARTINS; ALBUQUERQUE, 2007).

Tal processo educativo abrange o emprego das tecnologias em saúde, pois há certa

Honorato, D. Z. S. et al.

urgência em qualificar os profissionais inseridos na saúde, na perspectiva de que estes compreendam e utilizem estas tecnologias, com o intuito de que a humanização da atenção à saúde efetive-se, de fato, em todas as instituições de saúde brasileiras (MARTINS; ALBUQUERQUE, 2007). Desse modo, para que eficazmente possa se utilizar das tecnologias em saúde nas consultas, faz-se necessário que seja incentivada a educação permanente como orientação do processo de trabalho, incluindo as necessidades de aprendizagem da equipe multiprofissional a partir dos valores e necessidades da comunidade em que atuam.

No entanto, convém esclarecer que a educação permanente pode ser responsável pelo processo de conscientização de melhores práticas na utilização dos três tipos de tecnologias em saúde nas consultas, porém, os profissionais de saúde devem estar continuamente envolvidos nesse processo permanente de educação.

CONCLUSÃO

A consulta é um procedimento utilizado de forma rotineira em toda abrangência do setor saúde no país, desde a atenção básica, até os serviços de alta complexidade. Considera-se que a utilização das tecnologias em saúde confere a maior resolubilidade dos agravos que acometem a população e maior acreditação e satisfação por parte dos usuários para com os serviços de saúde oferecidos.

Portanto, é indispensável que haja um maior conhecimento por parte dos profissionais, das atribuições conferidas ao emprego das tecnologias na saúde, seu alcance e como elas podem alterar de forma positiva as metodologias de trabalho. Para tanto, faz-se importante à adesão ao processo de educação permanente, já que essa área é constantemente inovada,

R. Interd. v. 8, n. 1, p. 234-239, jan. fev. mar. 2015

O uso de tecnologias em saúde na consulta...

principalmente pelos ideais dos próprios profissionais que as utilizam.

Entretanto, encontraram-se dificuldades em discutir a literatura científica na abordagem da consulta em um contexto mais generalista, o que gerou certa limitação no desenvolvimento deste tema. Sugere-se a realização de estudos posteriores, tanto relacionados à consulta propriamente dita, bem como do uso das tecnologias em todos os níveis de atenção à saúde para o indivíduo e sua comunidade.

REFERÊNCIA

BALDUINO, A. F. A.; MANTOVANI, M. F.; LACERDA, M. R. O processo de cuidar de enfermagem ao portador de doença crônica cardíaca. *Esc. Anna Nery Rev. Enferm.* [Internet], Rio de Janeiro, v. 13, n. 2, p. 342-351, 2009. Disponível em: <http://www.eean.ufrj.br/revista_enf/20092/artigo%2013.pdf>. Acesso em: 12 mar. 2015.

BASTOS, G. A. N.; FASOLO, L. R. Fatores que influenciam a satisfação do paciente ambulatorial em uma população de baixa renda. *Rev. Bras. Epidemiol.* [Internet], v. 16, n. 1, p. 114-124, 2015. Disponível em: <<http://www.scielo.org/pdf/rbepid/v16n1/1415-790X-rbepid-16-01-0114.pdf>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

FERRI, S. M. N. *et al.* As tecnologias leves como geradoras de satisfação em usuários de uma unidade de saúde da família. *Interface - Com., Saúde, Educ.* [Internet], Marília, v. 11, n. 23, p. 515-529, 2007. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1414-32832007000300009&script=sci_arttext>. Acesso em: 10 mar. 2015.

KOERICH, M. S. *et al.* Tecnologias de cuidado em saúde e enfermagem e suas perspectivas filosóficas. *Texto e Cont. Enferm.* [Internet], Florianópolis, v. 15, n. esp., p. 178-185, 2006. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/tce/v15nspe/v15nspe_a22>. Acesso em: 9 mar. 2015.

MACIEL, I. C. F.; ARAÚJO, T. L. Consulta de enfermagem: análise das ações junto a programas de hipertensão arterial, em Fortaleza. *Rev. Latino-Am. Enf.* [Internet], Ribeirão Preto, v. 11, n. 2, p. 207-214, 2015. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_artte

Honorato, D. Z. S. et al.

[xt&pid=S0104-11692003000200010](#)>. Acesso em: 10 mar. 2015.

MARTINS, J. J.; ALBUQUERQUE, G. L. A utilização de tecnologias relacionais como estratégia para humanização do processo de trabalho em saúde. *Ciênc. Cuid. Saude*. [Internet], Rio de Janeiro, v. 6, n. 3, p. 351-356, 2007. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CiencCuidSaude/article/view/4068/2725>>. Acesso em: 13 mar. 2015.

MOURA, M. E. B.; BRITO *et al.* A estratégia saúde da família e as tecnologias em saúde: análise reflexiva. *Rev. Enferm. UFPE On line*. [Internet], Recife, v. 8, n. 7, p. 2155-2159, 2014. Disponível em:

<http://www.revista.ufpe.br/revistaenfermagem/index.php/revista/article/view/5389/pdf_5564>.

Acesso em: 12 mar. 2015.

SÁ NETO, J. A.; RODRIGUES, B. M. R. D. Tecnologia como fundamento do cuidar em neonatologia. *Texto e Cont. Enferm.* [Internet], Florianópolis, v. 19, n. 2, p. 372-377, 2010. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0104-07072010000200020&script=sci_arttext>. Acesso em: 9 mar. 2015.

SAPAROLLI, E. C. L.; ADAMI, N. P. Avaliação da estrutura destinada à consulta de enfermagem à criança na atenção básica. *Rev. Esc. Enferm. USP* [Internet], São Paulo, v. 44, n. 1, p. 92-98, 2010. Disponível em:

<http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0080-62342010000100013&lng=en>.

Acesso em: 21 mar. 2015.

SILVA, R. C.; FERREIRA, M. A. A tecnologia em saúde: uma perspectiva psicossociológica. *Esc. Anna Nery Rev. Enferm.* [Internet], Rio de Janeiro, v. 13, n. 1, p. 169-173, 2009. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ean/v13n1/v13n1a23.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2015.

Submissão: 20/05/2014

Aprovação: 11/11/2014