

TELEATENDIMENTO TERAPÊUTICO PARA PESSOA COM DEFICIÊNCIA NA PANDEMIA DE COVID-19

Crislaine Ramos Gueber Heinzen

crislaine_gueber@hotmail.com

Gabriela Eyng Possolli

EIXO: Comunicação e Tecnologias educacionais

CATEGORIA: Dissertação de Mestrado

Comunicação Oral ()

Pôster Comentado (x)

RESUMO

Pretendendo descrever o teleatendimento terapêutico para pessoa com deficiência a partir do COVID-19 nas áreas de fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia, terapia ocupacional e serviço social, o problema desta pesquisa foi: “Qual a percepção dos profissionais de saúde sobre o processo terapêutico para pessoas com deficiência via teleatendimento?”. O presente estudo tem como objetivo geral: compreender a percepção dos profissionais de saúde sobre o processo terapêutico para pessoas com deficiência via teleatendimento. Para atingir esse objetivo foram detalhados quatro objetivos específicos: Elencar recursos tecnológicos utilizados para teleatendimento e o seu funcionamento para sessões terapêuticas com pessoas com deficiência; Descrever adaptações técnicas no processo terapêutico para que os profissionais da saúde atendam remotamente; Relatar as especificidades da relação terapeuta-paciente-cuidador no teleatendimento; Evidenciar as orientações e aprendizagens do teleatendimento a partir das experiências do período na pandemia de COVID-19. Trata-se de um estudo de caso, exploratório-descritivo, de abordagem qualitativa. Participou deste estudo três sedes de uma Instituição filantrópica que atua com pessoas com deficiência. A pesquisa foi realizada em duas fases para a coleta e análise de dados, sendo a primeira fase de pesquisa um questionário no Google Forms e a segunda fase um grupo focal para análise qualitativa dos dados obtidos. Contemplou 20 participantes na primeira fase e 15 participantes na segunda fase, sendo profissionais da saúde (Fisioterapia, Fonoaudiologia, Psicologia e Terapia Ocupacional) e Assistentes Sociais que atuam com pessoas com deficiência. Dentro desta pesquisa realizou uma revisão integrativa, aplicando critérios de inclusão e exclusão, resultando em 13 estudos que apresentaram contribuição para o estudo. Ao mapear as pesquisas da revisão foram definidas em quatro categorias de análise: 1- Teleatendimento: definição, ferramentas de TI e critérios terapêuticos, 2- Teleatendimento para pessoa com deficiência e relação com a família/cuidador, 3- Teleatendimento em Fonoaudiologia e Fisioterapia, 4- Psicoterapia online. Nesta pesquisa foi possível evidenciar as orientações e aprendizagens do teleatendimento a partir das experiências no período da pandemia de COVID-19, trazendo possibilidades do atendimento online, recursos tecnológicos, experiências profissionais, relação do profissional com o paciente e família, informações de como pode acontecer o teleatendimento. Os resultados nesta pesquisa foram: o atendimento online cumpre o seu papel terapêutico, assim como o atendimento presencial; para o atendimento online acontecer de forma positiva pelos profissionais, precisa existir capacitação; o vínculo entre paciente e terapeuta não sofre alteração no teleatendimento; o vínculo entre terapeuta e familiar aumenta no atendimento online; o teleatendimento tem seus benefícios e pode ser utilizado como reabilitação terapêutica, no entanto, precisa ser elaborado políticas públicas e regulamentações para o uso do profissional. Concluiu-se que esta pesquisa favoreceu aos profissionais da saúde e assistentes sociais, principalmente os que atuam com pessoas com deficiência, contribuindo com assuntos pertinentes à prática do teleatendimento, trazendo experiências profissionais; recursos tecnológicos que podem ser utilizados; desmistificação da eficácia do teleatendimento; acompanhamento, capacitação e valorização dos profissionais sendo um ponto primordial para

haver o teleatendimento de forma positiva; orientações e aprendizados para a execução eficiente do atendimento online.

Palavras-chave: teleatendimento; pessoa com deficiência; recursos tecnológicos.

REFERÊNCIAS

ALLENDES. Adrian Castillo, RUSTON. Francisco Contreras, CANTOR. Lady, CODINO. Juliana, GUZMAN. Marco, MALEBRAN. Celina, MANZANO. Carlos, PAVEZ. Axel, VAIANO. Thays, WILDER. Fabiana, BEHLAU. Mara. Terapia vocal no contexto da pandemia do covid-19: orientações para a prática clínica. Journal of Voice. Published by **Elsevier Inc. on behalf of The Voice Foundation**, 2020. Disponível em: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0892199720303179>. Acesso em 28 de setembro de 2020.

BERNARDO, André. Terapia online: os benefícios e os cuidados dessa nova tendência. Saúde Brasil, 2019. Disponível em: <https://saude.abril.com.br/mente-saudavel/terapia-online-conheca-os-beneficios-e-com-o-que-se-deve-tomar-cuidado/>. Acesso em 29 de março de 2021.

BERTRAN, D. Likert Scales. Topic Report, 2007. Disponível em: <http://poincare.matf.bg.ac.rs/~kristina//topic-dane-likert.pdf>. Acesso em 28 de outubro de 2020.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em 24 de setembro de 2020.