

Teleatendimento terapêutico para pessoas com deficiência no período da pandemia de COVID-19: revisão integrativa

Crislaine Ramos Gueber Heinzen

Mestranda em Ensino nas Ciências da Saúde pela Faculdades Pequeno Príncipe. (2021). Pós graduada em Transtorno do Espectro Autista pela Faculdade Faveni (2020). Graduada em Educação Física Bacharelado pela Faculdade Claretiano (2018). Graduada em Fonoaudiologia pela Universidade Tuiuti do Paraná (2014). Atualmente é Fonoaudióloga na Apae da Lapa/PR e docente tutora nas Faculdades Pequeno Príncipe.

✉ crislaine_gueber@hotmail.com

Gabriela Eyng Possolli

Doutora em Educação pela UFPR, linha de Políticas e Gestão da Educação Superior (2012); Mestre em Tecnologia pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (2007). Especialista em Comunicação e Semiótica: teoria e crítica da sociedade da informação (2005). Graduada em Pedagogia (2006) e Bacharel em Análise de Sistemas (2003). Atualmente é docente do Programa de Ensino nas Ciências da Saúde e Coordenadora do Núcleo de Tecnologias Educacionais na Faculdades Pequeno Príncipe (FPP) e professora do curso de Pedagogia da FAEL. Coordenadora do Grupo de Pesquisa em Realidade Virtual e Game Based Learning aplicada a práticas terapêuticas, educação e saúde (financiamento da Fundação Araucária).

Recebido em 14 de outubro de 2020

Aceito em 22 de fevereiro de 2022

Resumo:

Visando compreender o teleatendimento à pessoa com deficiência no âmbito terapêutico da fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia, a questão norteadora dessa revisão foi: Sobre o que tratam as publicações referente ao teleatendimento terapêutico em fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia para a pessoa com deficiência? Diante disso, foi realizada uma busca em bases de dados obtendo 203 resultados em português e inglês com ano de publicação de 2014 a 2020. Após aplicar critérios de inclusão e exclusão e a leitura na íntegra de 35 pesquisas, teve como resultados 13 estudos que apresentaram contribuição para a temática. Esta revisão integrativa é composta por 5 fases (questão norteadora, amostragem de literatura, coleta de dados, análise crítica e discussão), sendo desenvolvidas conforme referencial de Souza, Silva e Carvalho (2010). Ao mapear as pesquisas da revisão integrativa foram definidas quatro categorias de análise dos estudos: 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. Como resultados para contribuição no período de pandemia da Covid-19, tem entendimento que o teleatendimento abrange: tecnologias digitais empregadas e seu uso remoto, adaptações técnicas com relação ao atendimento presencial, presença fundamental do cuidador-familiar na relação terapêutica online, entre outras sub-temáticas. A Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia são profissões essenciais na reabilitação de pessoas com deficiência, mantendo suas qualidades de vida, sendo assim, em tempos de pandemia o teleatendimento é imprescindível. Além disso, o teleatendimento também é fundamental para estabelecer protocolos para outras situações, como pacientes acamados, pós-cirúrgico, situações de impedimento de deslocamento ou outras doenças infecto-contagiosas em âmbito local.

Palavras-chave: Teleatendimento, pessoa com deficiência, tecnologia de informação, fisioterapia, fonoaudiologia, psicologia.

Therapeutic telecare for people with disabilities during the COVID-19 pandemic period: an integrative review

Abstract:

Aiming to understand the teleservice to people with disabilities in the therapeutic scope of physiotherapy, speech therapy and psychology, the guiding question of this review was: What are the publications referring

to therapeutic telecare in physiotherapy, speech therapy and psychology for people with disabilities about? Therefore, a search was carried out in databases obtaining 203 results in Portuguese and English with year of publication from 2014 to 2020. After applying inclusion and exclusion criteria and reading the full text of 35 researches, 13 studies presented results that presented contribution to the theme. This integrative review comprises 5 phases (guiding question, literature sampling, data collection, critical analysis and discussion), being developed according to the reference of Souza, Silva and Carvalho (2010). When mapping the researches of the integrative review, four categories of analysis of the studies were defined: 1- Teleservice: definition, IT tools and therapeutic criteria, 2- Teleservice for people with disabilities and relationship with the family/caregiver, 3- Teleservice in Speech Therapy and Physiotherapy, 4- Online Psychotherapy. As results for the contribution in the Covid-19 pandemic period, it is understood that teleservice covers: digital technologies used and their remote use, technical adaptations in relation to face-to-face care, essential presence of the caregiver-family in the online therapeutic relationship, among other sub-themes. Speech Therapy, Physiotherapy and Psychology are essential professions in the rehabilitation of people with disabilities, maintaining their quality of life, so, in times of pandemic, teleservice is essential. In addition, teleservice is also essential to establish protocols for other situations, such as bedridden patients, post-surgery, situations of impediment to travel or other infectious-contagious diseases at a local level.

Keywords: Call center, disabled person, information technology, physiotherapy, speech therapy, psychology, Normative documents.

Teleasistencia terapéutica para personas con discapacidad durante el período de la pandemia COVID-19: una revisión integradora

Resumen:

Con el objetivo de comprender el teleservicio a personas con discapacidad en el ámbito terapéutico de la fisioterapia, logopedia y psicología, la pregunta orientadora de esta revisión fue: ¿De qué tratan las publicaciones referentes al teleasistencia terapéutica en fisioterapia, logopedia y psicología para personas con discapacidad? Por lo tanto, se realizó una búsqueda en bases de datos obteniendo 203 resultados en portugués e inglés con año de publicación de 2014 a 2020. Luego de aplicar criterios de inclusión y exclusión y leer el texto completo de 35 investigaciones, 13 estudios presentaron resultados que presentaron aporte a la temática. Esta revisión integradora consta de 5 fases (pregunta orientadora, muestreo de literatura, recolección de datos, análisis crítico y discusión), siendo desarrollada según la referencia de Souza, Silva y Carvalho (2010). Al mapear las investigaciones de la revisión integradora se definieron cuatro categorías de análisis de los estudios: 1- Teleservicio: definición, herramientas informáticas y criterios terapéuticos, 2- Teleservicio para personas con discapacidad y relación con la familia / cuidador, 3- Teleservicio en Logopedia y fisioterapia, 4- Psicoterapia online. Como resultados para contribuir al período pandémico del Covid-19, se entiende que el teleservicio abarca: tecnologías digitales utilizadas y su uso remoto, adaptaciones técnicas en cuanto al cuidado presencial, presencia esencial del cuidador-familia en la relación terapéutica online, entre otros subtemas. La logopedia, la fisioterapia y la psicología son profesiones imprescindibles en la rehabilitación de personas con discapacidad, manteniendo su calidad de vida, por lo que, en tiempos de pandemia, el teleservicio es fundamental. Además, el teleservicio también es fundamental para establecer protocolos para otras situaciones, como pacientes encamados, posquirúrgicos, situaciones de impedimento para viajar u otras enfermedades infecciosas-contagiosas a nivel local.

Palabras clave: Centro de llamadas, persona discapacitada, tecnologías de la información, fisioterapia, terapia del lenguaje, psicología.

INTRODUÇÃO

Diante da atual realidade em tempos de pandemia ocasionada pelo vírus SARS-Cov-2, pensou-se em realizar uma revisão integrativa relacionada ao teleatendimento terapêutico para a pessoa com deficiência. Os profissionais da área da saúde não estavam preparados para realizar o atendimento na modalidade online, mas, com o cenário pandêmico, este método se fez necessário, mostrando que mesmo sendo realizado de forma remota cumpre seu papel como atendimento terapêutico. Sendo assim, Bueno et.al. (2020) afirma que o teleatendimento tornou-se uma forma de aprimorar o cuidado à saúde, já que é embasada na transmissão de informações de saúde através de informação e comunicação com o paciente.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)/2015, aborda no Art. 18 que é assegurada atenção integral à saúde da pessoa com deficiência em todos os níveis de complexidade, por intermédio do SUS, garantido acesso universal e igualitário. Refletindo esta lei, a pessoa com deficiência tem o direito ao atendimento à saúde em todos os níveis de complexidade, garantindo o direito de ter acessibilidade a qualquer atendimento, desta forma, profissionais da saúde precisam estar preparados para atender este público, independente se for atender na modalidade presencial ou remota.

O teleatendimento é a utilização de tecnologia enviada por um profissional tendo o objetivo de transmitir a educação em saúde. Este uso de tecnologia reduz custos diretos e indiretos ao atendimento, facilitando o acesso entre profissional da saúde e população no geral, inclusive as que não tem acesso a serviços especializados de saúde. (BUENO *et al*, 2020).

Este artigo é uma revisão integrativa, realizado conforme as fases metodológicas propostas por Souza, Silva e Carvalho (2010), sendo composta por cinco fases, sendo desenvolvidas conforme referencial: 1- Elaboração da pergunta norteadora, 2- Busca ou amostragem de literatura, 3- Coleta de dados, 4- Análise crítica dos estudos incluídos, 5- Discussão dos resultados.

Os estudos para esta revisão foram analisados com o objetivo de evidenciar a importância do teleatendimento nas áreas de Fonoaudiologia, Fisioterapia e Psicologia

dentro do contexto com pessoas com deficiência, trazendo contribuições para o período de pandemia e distanciamento social causado pela Covid-19.

Para revisão integrativa de literatura, realizou-se a leitura completa de 35 estudos com o ano de publicação de 2014 a 2020, sendo que 13 apresentaram o conteúdo contribuinte para o tema sugerido conforme os descritores buscados, sendo excluídos artigos de qualquer tipo de revisão, artigos pagos ou pesquisas fora do escopo que responde à questão norteadora desse estudo.

METODOLOGIA/MATERIAL/ MÉTODO

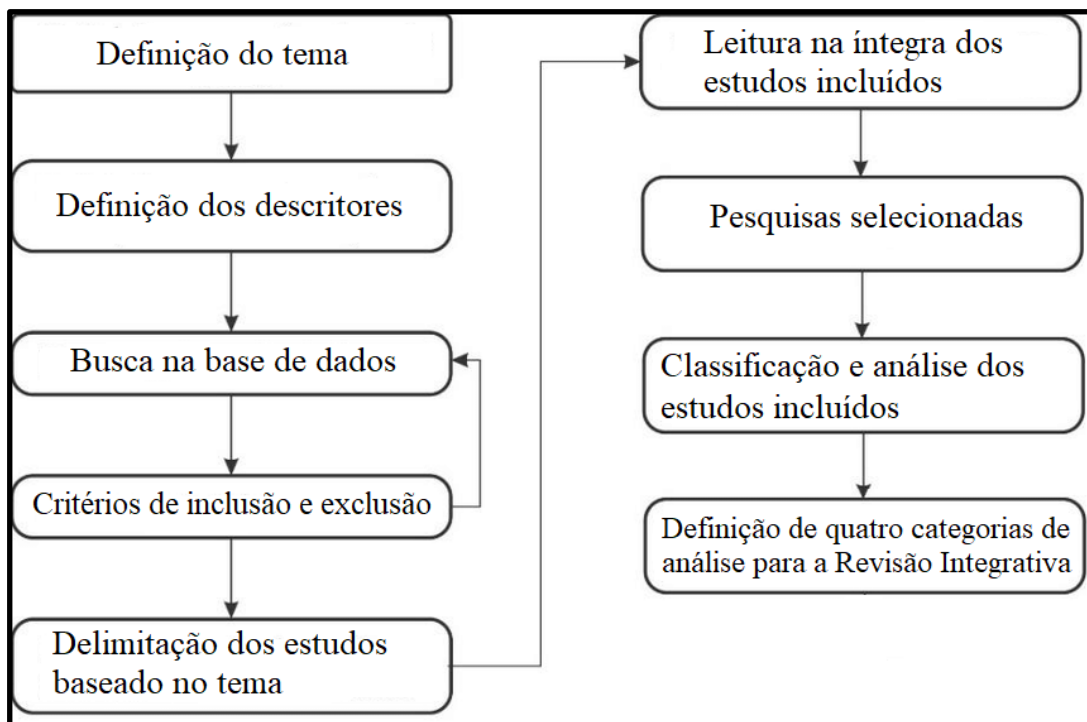
O presente artigo trata-se de uma revisão integrativa realizada segundo os pressupostos e encaminhamento metodológico de Souza, Silva e Carvalho (2010). A revisão integrativa é a mais ampla abordagem metodológica referente às revisões de literatura, permitindo a inclusão de estudos experimentais e não experimentais para um entendimento completo do fenômeno analisado” (p.103). Além disso, realizar ainda um intercâmbio de dados da literatura teórica e empírica, incorporando um amplo leque de finalidades, como: “definição de conceitos, revisão de teorias e evidências, e análise de problemas metodológicos de um tópico particular” (p.103).

A revisão integrativa nessa abordagem foi realizada contando com as cinco fases preconizadas por Souza, Silva e Carvalho (2010): 1- **Elaboração da pergunta norteadora**, que objetiva definir a questão que será respondida pela revisão; 2- **Busca ou amostragem de literatura**, visando a busca em bases de dados online e a aplicação de critério de inclusão e exclusão para chegar a uma amostragem de estudos para a revisão; 3- **Coleta de dados**, a partir da amostragem de estudos incluídos é feita a leitura de cada um deles para definição das categorias de análise e pontos de convergência e divergências entre os autores; 4- **Análise crítica dos estudos incluídos**, em que os estudos são compreendidos do ponto de vista metodológico, suas abordagens e linhas de discussão para que a análise e apresentação de resultados de cada categoria definida possa ser realizada; 5- **Discussão dos resultados**, após o embasamento das fases anteriores é realizada a análise de conteúdo de cada categoria

estabelecida promovendo um intercâmbio de ideias entre os estudos para compreensão geral do tema em discussão a fim de responder a pergunta norteadora.

A busca foi realizada em Agosto de 2020, incluindo estudos científicos como artigo de periódicos qualificados, dissertações e teses, publicados no período de 2014 a julho de 2020, tendo como repositório de busca o Google Acadêmico, que contempla a varredura nas principais bases de dados nacionais da área da saúde como Bireme, Lilac, Scielo, PubMed, sendo incluídos apenas arquivos disponíveis on-line na íntegra. Os descritores foram definidos conforme o tema estabelecido para a realização da revisão integrativa, a busca se deu pelos seguintes descritores: "terapia online", deficiência, exercícios, fisioterapia, fonoaudiologia, internet, online, psicologia, saúde, teleatendimento. Obteve-se um total de 203 publicações, a escolha de pesquisas se deu pela leitura do resumo de todos. Desta forma, foram excluídos 88 estudos na língua portuguesa e 80 ingleses por não se tratarem do tema proposto ou serem pagos, sendo realizado a leitura completa de 35 pesquisas. Após a aplicação dos descritores nos idiomas português e inglês foram obtidos 203 resultados, e após a aplicação de critérios de exclusão resultou em 13 estudos incluídos na revisão integrativa. Para explicar de forma ilustrativa, o fluxograma a seguir mostra como se deu a busca dos estudos que concernem essa revisão:

Figura 1. Fluxograma dos estudos incluídos na revisão integrativa



Fonte: dados da pesquisa, 2020.

A análise dos estudos referente ao teleatendimento terapêutico à pessoa com deficiência se deu pela leitura na íntegra dos estudos incluídos com apreciação dos conteúdos, verificação da estrutura, abordagem, metodologias dos estudos, aproximação entre autores, convergências e divergências entre o desenvolvimento das pesquisas, resultado na definição quatro categorias de análise para a Revisão Integrativa: 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.

RESULTADOS

Primeira fase: Elaboração da questão norteadora

Pensando na realidade dos profissionais da saúde quanto ao atendimento realizado de forma remota, assim como, a necessidade de manter os atendimentos para as pessoas com deficiência, elaborou-se a seguinte questão norteadora: Sobre o que tratam as publicações referente ao teleatendimento terapêutico em fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia para a pessoa com deficiência? Desta forma, o objetivo geral dessa revisão integrativa é compreender o teleatendimento à pessoa com deficiência no âmbito terapêutico da fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia.

Segunda fase: Busca ou amostragem na literatura

A busca foi realizada no mês de agosto de 2020, tendo como repositório de busca o Google Acadêmico. Os critérios de inclusão a este estudo foram: estudos na íntegra e disponíveis nos idiomas português e inglês, no período de janeiro de 2014 a agosto de 2020, e relacionados ao tema. Como critérios de exclusão: artigos de revisão, artigos em outros idiomas que não o português e inglês, período anterior a 2014, redundâncias e conteúdo não relacionados ao tema, além de artigos pagos. Foram incluídos na busca documentos de pesquisa contemplando: artigos publicados em periódicos qualificados, trabalhos de conclusão de pós-graduação, teses e dissertações.

Para a busca de pesquisas foram utilizados os seguintes descritores: "terapia online", deficiência, exercícios, fisioterapia, fonoaudiologia, internet, online, psicologia, saúde, teleatendimento para língua portuguesas, e os descritores: disability, health, physiotherapy, psychology, exercises, "remote care", internet online para língua inglesa. Após a busca e leitura na íntegra de 35 estudos, permaneceram 13 pesquisas incluídas para a revisão integrativa de acordo com a aderência à pergunta norteadora.

Terceira fase: Coleta de dados

A leitura dos resumos e a verificação da estrutura das pesquisas foi analisada a fim de verificar se a abordagem dada ao tema e a pertinência com relação ao objetivo da revisão deveriam ou não integrar o rol de estudos da revisão integrativa. Por fim, fizeram parte da seleção aqueles que realmente abordavam a discussão de temáticas relacionadas ao teleatendimento no escopo desse estudo, sendo aceitos 13 estudos para a próxima fase de análise, que foi a leitura das pesquisas na íntegra para a definição das categorias de análise. No quadro a seguir encontra-se o resultado da classificação desses estudos que serão base teórica para a revisão integrativa:

Quadro 1 – Artigos selecionados para a Revisão Integrativa (2014 a 2020)

TÍTULO	LINK	TIPO	ANO
1.FARRINGER, Deborah R. A TELEHEALTH EXPLOSION: USING LESSONS FROM THE PANDEMIC TO SHAPE THE FUTURE OF TELEHEALTH REGULATION. Associate Professor of Law & Director of Health Law Studies, Belmont University College of Law. 2020	https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3681070	Artigo	2020
2.FERNANDES, Amanda D.S.A.; SPERANZA, Marina; MAZAK, Mayara Soler Ramos; GASPARINI, Danieli Amanda; CID, Maria Fernanda Barboza. DESAFIOS COTIDIANOS E POSSIBILIDADES DE CUIDADO ÀS CRIANÇAS E ADOLESCENTES COM TRANSTORNO DO ESPECTRO AUTISTA (TEA) FRENTE À COVID-19. Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional/Brazilian Journal of Occupational Therapy, Preprint, 2020.	https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/955/1348	Artigo	2020
3.GALVÃO, Murylo Galy Argôlo. ATENDIMENTO ONLINE EM CLÍNICA DO TRABALHO: ESTUDO EXPLORATÓRIO. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA INSTITUTO DE PSICOLOGIA. Brasília, DF, 2019.	https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/35730/1/2019_MuryloGalyArg%3b4loGalv%3a3o.pdf	Dissertação	2019
4.MOURÃO, Neyla Arroyo Lara. TELESSAÚDE À LUZ DA BIOÉTICA: subsídios para a universalidade de acesso à saúde. UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA. FACULDADE DE CIÊNCIAS DA SAÚDE-PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM BIOÉTICA. Brasília, DF, 2016.	https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/20920/1/2016_NeylaArroyoLaraMour%3a3o.pdf	Tese	2016
5.NOVAES. Magdala de Araújo. TELECare WITHIN DIFFERENT SPECIALTIES. Federal University of Pernambuco, Recife, Brazil, 2020.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128143094000100	Artigo	2020
6.RODRIGUES, Carmelita Gomes. ALIANÇA TERAPÊUTICA NA PSICOTERAPIA BREVE ONLINE. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Clínica e Cultura-Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. BRASÍLIA-DF, 2014.	https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16596/1/2014_CarmelitaGomesRodrigues.pdf	Dissertação	2014
7.ROMANO, Joyce Helena; SANTOS, Natália Callejon dos; ALVES, Verônica Andreza Ferraz. A PSICOTERAPIA ONLINE E SEUS DESAFIOS NA PÓS-MODERNIDADE. LINS – SP, 2019.	http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/62897.pdf	TCC	2019
8.SIQUEIRA. Cláudia Catão Alves, SIMON. Ryad, RUSSO. Marcelo Nascimento. TELEPSICOLOGIA NO BRASIL – Desafios e Novas Perspectivas. Em E. Grande, <i>Cuerpo y subjetividad</i> (pp. 94-95). Ciudad Autónomas de Buenos Aires, Argentina: Asociación Argentina de Salud Mental. 2014.	https://www.researchgate.net/profile/Claudia_Siqueira3/publication/265251456_TELEPSICOLOGIA_NO_BRASIL_-_Desafios_e_Novas_Perspectivas_Licencia_de_Uso_O_conteudo_desto_artigo_e_autoria_de_Claudia_Catão_Alves_Siqueira_e_esta_licenciado_com_uma_Licencia_Creative_Commons_-_Atribuição/links/540685d0cf2bba34c1e4c14.pdf	Artigo	2014
9.ALLENDES. Adrian Castillo, RUSTON. Francisco Contreras, CANTOR. Lady, CODINO. Juliana, GUZMAN. Marco, MALEBRAN. Celina, MANZANO. Carlos, PAVEZ. Axel, VAIANO. Thays, WILDER. Fabiana, BEHLAU. Mara.	https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0892199720303179	Artigo	2020

Teleatendimento terapêutico para pessoas com deficiência no período da pandemia de COVID-19: revisão integrativa

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.			
10.PIETA, Maria Adélia Minghelli. PSICOTERAPIA PELA INTERNET: A RELAÇÃO TERAPÊUTICA. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. 2014.	http://hdl.handle.net/10183/144025	Tese	2014
11.SILVA. Patricia Gularte da. CORDENONZI. Walkiria Helena. USO DE REA (RECURSOS EDUCACIONAIS ABERTOS) NA ESPECIALIZAÇÃO DE PSICÓLOGOS PARA O ATENDIMENTO ONLINE. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Artes e Letras, Curso de Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicada à Educação, EAD, RS, 2017.	http://repositorio.ufsm.br/handle/1/12739	TCC	2017
12.SANTOS. Rodney Jose. “(IM)POSSIBILIDADES E DESAFIOS DA PSICOLOGIA ONLINE: mapeando redes, compreendendo contextos.” PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE MINAS GERAIS Programa de Graduação em Psicologia Unidade São Gabriel. Belo Horizonte, 2019.	https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64110879/%28Im%29possibilidades%20e%20desafios%20da%20psicologia%20online..pdf?1596715221=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPONTIFICIA_UNIVERSIDADE_CATOLICA_DE_MINA.pdf&Expires=1599673420&Signature=Ag3wkwtB5BFEhoC7XiEyavF8Md7QDwK5p2lMeir9ur19tphXfz8E29Ov24IMoJpFmY5wiFdq8GxLi-PH4s2hxRwllHsoMsgIu4OQvePAzq4JC HorgKk0kp2Cs2BRT3-RULi4Btr-rvuc2uGMTEWeFJvv6qoDiegb5~2Y9lh uqJrJ4YoQPv3Y2pKJyYmWHUsvp8yCd6oCZbofzLOKZijxjkwVhFGbcbfPc8NWaeuBS~6RU3YYSMxT41~rQsqzp9jqW5BuYTaIPB3yf0m8rE4SBrtxmseBz~W-tzQYXuCCQsqwIBiSPwSMe1fj6NKLri7LJBloSl5fE0JZ5rkVVfA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA	Dissertação	2019
13. LOPES. Lecian Cardoso. SISTEMA DE APOIO À DECISÃO "SIAVA-FIS" NO ATENDIMENTO AO PACIENTE FISIOTERAPÊUTICO AMBULATORIAL. Dissertação (Mestrado Profissional) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Informática em Saúde, Florianópolis, 2018.	https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/205382/PGIS0006-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y	Dissertação	2018

Fonte: dados da pesquisa, 2020

Quarta fase: Análise crítica dos estudos incluídos

A fim de realizar uma análise crítica dos 13 estudos incluídos nesta Revisão Integrativa, a seguir será feita uma breve descrição metodológica desses estudos:

- Mourão (2016) utiliza o método descritivo exploratório, sendo um trabalho que defende a telessaúde embasada na bioética, a autora realizou o estudo com profissionais do Núcleo de Telessaúde da Universidade Federal de Pernambuco, que

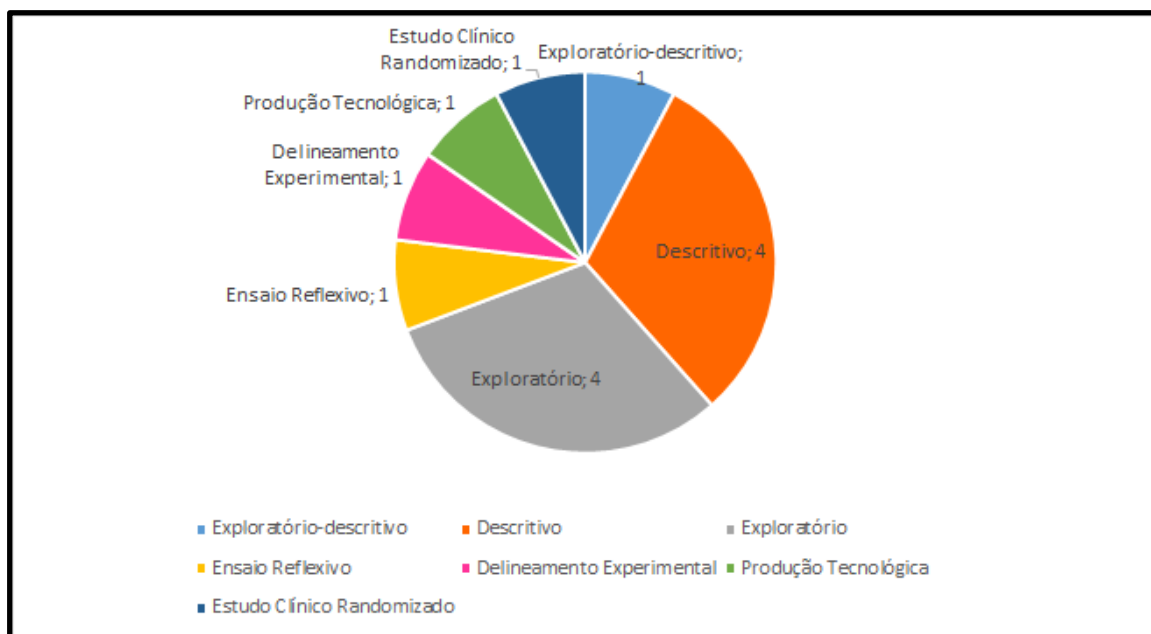
estavam envolvidos tanto em situações de tele-educação como de teleconsultoria, independente de sexo, idade, formação e tempo de atuação em telessaúde, tendo o objetivo de analisar as práticas desenvolvidas em ações de telessaúde.

- Allendes (2020) utiliza o método exploratório, debatendo a terapia vocal no contexto da pandemia do covid-19 e orientações para a prática clínica do fonoaudiólogo no teleatendimento.
- Novaes (2014) utiliza o método exploratório para apresentar a telessaúde de diversas formas nas áreas da saúde, como: telerradiologia, telepatologia, teleoftalmologia, teledermatologia, telecardiologia, tele-medicina pré-natal, teleatendimento em geriatria, teleoncologia, teleneurologia, telediabetes, telepsiquiatria, telecirurgia, teleotorrinolaringologia, teledontologia, serviços de tele-emergência, tele-UTI, teledialise e telerreabilitação. Além disso, ela apresenta os aplicativos e tecnologia utilizada para cada atendimento realizado de forma remota.
- Santos (2019) por meio de método exploratório aborda os desafios da psicologia no atendimento online, descrevendo a barreira que os psicólogos tiveram com o Conselho Federal de Psicologia para poderem utilizar os TICs nos atendimentos, fazendo parte da pesquisa cinco psicólogos que atendem apenas de forma online.
- Rodrigues (2014) com o método descritivo defende a aliança terapêutica assegurada entre paciente e psicólogo no atendimento online, abordando as técnicas e cuidados para a terapia online, fazendo parte de sua pesquisa cinco pacientes que participaram de atendimentos psicológicos exclusivamente pela internet.
- Silva e Cordenonzi (2017) aborda o uso de recursos educacionais abertos para capacitação de psicólogos na terapia online, utilizando o método descritivo para mostrar que o teleatendimento veio como uma forma de unir tempo e saúde, e a importância de manter as pesquisas juntamente às tecnologias e utilização dos REAs para obter avanços nessa área de estudo.
- Farringer (2020) trata de um artigo internacional sobre o uso da telessaúde em tempos de Covid-19, ressaltando a regulação da telessaúde em tempos futuros, sendo utilizado o método descritivo para mostrar a importância da telessaúde e sua atuação frente à pandemia.
- Romano, Santos e Alves (2019) é um método descritivo, que aborda a psicologia online e seus desafios após a modernidade, apresentando o atendimento e as regularizações para a psicologia online no Brasil

- Galvão (2019) com o método exploratório realiza uma análise psicodinâmica do trabalho em dois atendimentos online em clínica do trabalho, defendendo que o atendimento online pode ser uma alternativa que aproxime paciente e clínicos em clínica de trabalho, mostrando sua importância tanto quanto o atendimento presencial.
- Fernandes, Speranza, Mazak, Gasparini e Cid (2020) utilizam o método reflexivo para identificar os desafios cotidianos e possibilidades de cuidado às crianças e adolescentes com Transtorno do Espectro Autista frente à Covid-19, apresentando problemas encontrados com este público em tempo de pandemia e orientações aos familiares para melhorar a qualidade de vida das pessoas com TEA.
- Pieta (2014) utilizou o método de delineamento experimental, fazendo parte de sua pesquisa 24 pacientes e 8 terapeutas, sendo realizado 12 sessões semanais de psicoterapia psicanalítica, a qual, desenvolve no seu estudo a relação terapêutica entre paciente e terapeuta na psicoterapia online.
- Lopes (2018) é um método de produção tecnológica e exploratório, tendo o tema Sistema de apoio à decisão "SIAVA-FIS" no atendimento ao paciente fisioterapêutico ambulatorial, a qual defende o uso da tele saúde na ferramenta SIAVA-FIS, que possibilita o acesso aos dados gráficos da avaliação, evolução e alertas de sinais vitais, propiciando ao fisioterapeuta um melhor acompanhamento do paciente e do resultado das condutas terapêuticas, tanto em plataforma móvel quanto em web.
- Siqueira, Simon e Russo (2014) trata de um método estudo clínico randomizado, a qual, os autores defendem o uso da tecnologia na psicoterapia e apresentam a história de desafios e perspectivas relacionados ao assunto, desde perfil de usuários, panorama mundial e do Brasil nas linhas de pesquisa da telepsicologia, regulamentações e pesquisas sobre o atendimento online na área de Psicologia.

Os tipos de pesquisa encontrados foram: exploratório-descritivo, exploratório, descritivo, ensaio reflexivo, delineamento experimental, produção tecnológica e estudo clínico randomizado. O gráfico a seguir demonstra a divisão dos estudos explorados com relação ao tipo de metodologia aplicada.

Gráfico 1 – Metodologia dos Estudos incluídos



Fonte: dados da pesquisa, 2020.

Com base dos estudos incluídos e leitura dessas pesquisas na íntegra foram definidas as categorias de análise para discussão de resultados nesse Revisão Integrativa:

Quadro 2 – Categorias de análise

CATEGORIA	DESCRIÇÃO	AUTORES
1- TELEATENDIMENTO: definição, ferramentas de TI e critérios terapêuticos	Trata-se da definição do teleatendimento, como ela é realizada, quais as ferramentas que são e podem ser utilizadas para a realização do teleatendimento e os critérios utilizados pelo terapeuta para a execução do teleatendimento.	ALLENDES; RUSTON; CANTOR; CODINO; GUZMAN; MALEBRAN; MANZANO; PAVEZ; VAIANO; WILDER; BEHLAU (2020); FARRINGER (2020); MOURÃO (2016); NOVAES (2014); ROMANO, SANTOS, ALVES (2019).
2- TELEATENDIMENTO para PESSOA com DEFICIÊNCIA e RELAÇÃO com a FAMÍLIA/CUIDADOR	Explica o teleatendimento realizado com as pessoas com deficiência, mostrando seus benefícios e a relação do terapeuta com a família.	FERNANDES, SPERANZA, MAZAK, GASPARINI, CID (2020); NOVAES (2014).
3- TELEATENDIMENTO EM FONOAUDIOLOGIA E FISIOTERAPIA	Descreve o teleatendimento realizado nas áreas de Fonoaudiologia e Fisioterapia, ressaltando a importância dessas terapias no teleatendimento.	ALLENDES; RUSTON; CANTOR; CODINO; GUZMAN; MALEBRAN; MANZANO; PAVEZ; VAIANO; WILDER; BEHLAU (2020); LOPES (2018); NOVAES (2014).
4- PSICOTERAPIA ONLINE	Apresenta a história da psicologia online, com legislações relacionados ao tema e importância de atuação desta área no teleatendimento.	GALVÃO (2019); PIETA (2014); RODRIGUES (2014); SANTOS (2019); SILVA (2017); SIQUEIRA, SIMON, RUSSO (2014).

Fonte: dados da pesquisa, 2020.

Quinta fase: Discussão das Categorias de Análise

Teleatendimento: definição, ferramentas de TI e critérios terapêuticos

Sabe-se que devido a realidade atual acometido pelo vírus da SARS-Cov-2 fez necessário o distanciamento social, desta forma, os atendimentos terapêuticos que eram efetuados de forma presencial começaram a ser realizados de forma remota, sendo assim, Allendes et.al. (2020) afirmam que o teleatendimento veio como uma nova oportunidade de preencher espaços de alguns serviços, tornando-se uma grande alternativa para a realização dos atendimentos terapêuticos de pessoas que estavam em tratamento ou buscaram os mesmos durante a pandemia surgindo uma forma de continuarem ou serem atendidos.

Considerando que o teleatendimento é uma subdivisão da telessaúde, empregando novas tecnologias de informação e comunicação associadas à internet, de forma a ampliar o acesso da população a prestação de serviços relacionados à saúde. Além de promover educação continuada para profissionais por meio de ensino on-line. (ROMANO, SANTOS, ALVES, 2019). Dentre os benefícios da telessaúde, pode-se citar: inclui maior acesso à saúde, mais eficiência no atendimento, baixo custo de transporte, monitoramento constante em tempo real, redução de exposição a agentes infecciosos. Além disso, o atendimento a distância se tornou uma necessidade diante da pandemia do coronavírus. (FARRINGER, 2020).

Pode-se pensar que a telessaúde iniciou em 2020 após a pandemia de Covid-19, e de fato teve um grande incremento, porém trata-se de uma área da saúde existente desde 1960. O termo telessaúde surgiu em projetos lançados na Administração Nacional de Aeronáutica e Espaço (NASA) e no Instituto de Psicologia de Nebraskaque. Área que foi reconfigurada com as mídias digitais, os dispositivos móveis e a internet sem fio na última década. (FARRINGER, 2020). A telessaúde é definida como “transmissão de conhecimentos e cuidados em saúde utilizando tecnologia de informação e comunicação” e vem sendo cada vez mais utilizada no Brasil e no mundo. (MOURÃO, 2016, p. 15).

Para Siqueira, Simon, Russo (2014) a telessaúde nada mais é do que a utilização de tecnologias de informação e de telecomunicações que sustentam o atendimento clínico de profissionais da saúde realizados à distância e suas interrelações com educação, saúde pública e promoção de saúde.

Já Novaes (2014) afirma que a telereabilitação oferece comunicação regular entre os membros da equipe de reabilitação e avaliação em tempo real da condição física do paciente. Desta forma, melhora a satisfação do paciente e sua qualidade de vida, reduzindo custos de deslocamento e otimizando o acesso à saúde. Sendo assim, a telereabilitação facilita a realização dos objetivos de integração das pessoas com deficiência nos aspectos amplos que vão além do âmbito da saúde.

Do ponto de vista de abordagens tradicionais de atendimento, pode-se pensar que o teleatendimento ou até mesmo a telereabilitação não sejam eficientes, no entanto, com a atual realidade causada pela pandemia, estes métodos tornaram-se indispensáveis para continuidade aos atendimentos que eram realizados presencialmente. Os defensores da telessaúde pressionam a expansão da modalidade remota e rompimento de obstáculos encontrados durante sua trajetória, trazendo serviços de saúde aprimorados para a população rural e clinicamente mal servida. Além disso, o atendimento passa a ser mais integrado entre plataformas para equipe multiprofissional de saúde, todos tratando do mesmo episódio em atendimento, e maior comodidade e eficiência para os pacientes e prestadores de cuidados básicos de saúde. (FARRINGER, 2020).

Os profissionais da saúde não estavam preparados para a pandemia e a mudança de métodos de atendimento e terapias, mas, sabe-se que existem indicativos que estes clínicos possuem um nível adequado de domínio tecnológico para ministrar as sessões de terapia por teleatendimento, porém, é preciso reconhecer como será estabelecido o vínculo nesta nova modalidade de atendimento. (ALLENDES *et al.*, 2020).

Para realizar o teleatendimento de forma eficaz é necessário fazer o uso de algumas ferramentas, com isso, o teleatendimento pode se dar de forma síncrona, assíncrona ou híbrida, sendo usadas tanto na avaliação quanto no tratamento. Os métodos síncronos equivalem a interação em tempo real entre o paciente e o clínico. Os métodos assíncronos abrangem o armazenamento de informações que podem ser acessados pelo paciente e pelo clínico como gravações de voz, vídeos, planejamentos de práticas dos exercícios. Os métodos híbridos se dão pelas abordagens síncronas e assíncronas, pois combinam os atendimentos online e presencial. (ALLENDES *et al.*, 2020).

Existem ferramentas que já eram utilizadas para outros fins, mas com os teleatendimentos, teleconsultas, telereabilitação, telensino, entre outros, começaram a

terem um uso maior, Farringer (2020) apresenta que ferramentas de videoconferência como Apple FaceTime, chat de vídeo do Facebook Messenger, vídeo do Google Hangouts, Zoom ou Skype são recursos utilizados com frequência dentro da telessaúde, já que é amplamente visto como um substituto para um encontro presencial quando não é possível fazer isso presencialmente.

Além dos métodos e ferramentas utilizados no teleatendimento citados nesta revisão existem também dispositivos assistivos que podem ser auxiliares no teleatendimento, porém, na fisioterapia por exemplo, existem órteses, próteses, auxiliares de mobilidade e tecnologia assistiva, sendo auxiliares na ajuda ao paciente. Também há dispositivos portáteis, gesso virtual à beira do leito, podendo ser retirado da parte do corpo do paciente e transmitido digitalmente para fabricar órteses e próteses em uma oficina à distância. O fisioterapeuta pode participar do ajuste e verificação por meio de um link de telereabilitação. (NOVAES, 2014).

A tecnologia assistiva auxilia muito nesse processo de teleatendimento, pois Novaes (2014) trata que esta modalidade para atividades diárias traz mobilidade, comunicação ou controle ambiental prescrito e avaliado por meio do link de telereabilitação, aliás, existem dispositivos aumentativos de comunicação alternativa usados para autismo, paralisia cerebral, disfasia, etc. podendo serem fornecidos, e sessões de treinamento podem ser organizadas ao longo da telereabilitação. Através disso é possível notar um repositório global de tecnologia assistiva que possibilita o compartilhamento de dispositivos apropriados para uso.

Quanto aos critérios terapêuticos para a realização do teleatendimento é necessário entender que apesar de todos os benefícios deste método como baixo custo, maior contato real da equipe com o paciente e vice-versa, menores riscos de infecção, entre outros, é preciso ter conhecimento que o teleatendimento é um método indicado em tempos de pandemia, quanto a isso Allendes *et al.* (2020) sustentam que a indicação do teleatendimento pode não ser adequada para todas as circunstâncias ou demandas dos pacientes. Sendo assim, a elegibilidade desta prestação de serviço precisa ser analisada antes de iniciar o tratamento, pois fatores culturais, educacionais, faixa etária e outras características do paciente ou do cuidador/tutor podem influenciar nos resultados do teleatendimento.

Como contribuição para o período de pandemia da Covid-19, tem-se: o entendimento do que o teleatendimento abrange, as tecnologias digitais empregadas e seu uso remoto, as adaptações técnicas com relação ao atendimento presencial, a presença fundamental do cuidador-familiar na relação terapêutica online, entre outras sub-temáticas. A compreensão desses e outros tópicos são de fundamental importância para que os profissionais de saúde, experientes na atuação presencial, possam adaptar suas técnicas, a comunicação e a abordagem terapêutica (exercícios) para o contexto online. O que se torna fundamental na situação de distanciamento social vivida em 2020, mas também para estabelecer protocolos para outras situações, como pacientes acamados, pós-cirúrgico, situações de impedimento de deslocamento ou outras doenças infecto-contagiosas em âmbito local.

Teleatendimento para pessoa com deficiência e relação com a família/cuidador

A deficiência é definida como uma limitação de atividades e restrições de participações, desta forma, a reabilitação é uma ferramenta que auxilia pessoas com deficiência a melhorar e manter um funcionamento ideal na interação com seu ambiente, devendo ser abordado as habilidades físicas, psicológicas, sociais, educacionais, vocacionais e recreativas. É possível afirmar que segundo dados da OMS sobre deficiência, 2011, aponta que cerca de 1 bilhão de pessoas no mundo sofrem de deficiência, desta forma, cada família alternativa tem uma pessoa com deficiência. (NOVAES, 2014).

Para as pessoas com deficiência, torna-se difícil compreender o cenário pandêmico e todas as ramificações decorrentes da Covid-19, principalmente quando se trata das crianças pequenas e/ou aquelas que apresentam deficiências intelectuais e sensoriais concomitantes ao quadro. (FERNANDES *et al.*, 2020).

As pessoas com deficiência recebiam atendimentos para manter ou melhorar sua qualidade de vida, assim, que estes passaram do presencial para o online e/ou híbrido, esse objetivo precisa manter, independente da forma como está sendo dirigido o tratamento. Sendo assim, é possível observar vantagens da telereabilitação para pessoas com deficiência, pois: encurta o tempo e distância entre casa do paciente e clínica; diminuição de problemas de acesso ao transporte e centro de saúde; recai custos dos cuidados de saúde como

equipamento, admissão, transporte, terapia, encaminhamentos, etc.; reduz obstáculos de comunicação e está disponível em qualquer momento e local. (NOVAES, 2014).

É direito da pessoa com deficiência receber a reabilitação, mas sabe-se que com a pandemia, o atendimento está sendo realizado de forma online, uma realidade diferente do que a usual, mas necessária, no entanto, algumas famílias e/ou cuidadores destas pessoas também precisam ter uma relação com o terapeuta, principalmente em tempos de teleatendimento. Desta forma, Fernandes *et al.* (2020) retratam a importância da perspectiva da família sobre o desenvolvimento dos seus filhos e continuidade das terapias, valendo ressaltar estratégias da Telessaúde, que são uma grande alternativa de cuidado e diminuição das dificuldades vivenciadas pelas famílias.

Quando o atendimento se efetuava de forma presencial os profissionais de saúde tinham acesso restrito às famílias, por pouca participação e até mesmo falta de interesse das mesmas. Com a realidade atual de teleatendimento, o contato mais próximo entre profissional da saúde e familiar/cuidador se tornou próximo é essencial, pois é importante o conhecimento das atividades e exercícios a serem desenvolvidos com a pessoa com deficiência. Sendo assim, Fernandes *et al.* (2020) destacam em seu trabalho proposto com pessoas com TEA que é necessário considerar as diferentes realidades e especificidades presentes na vida de cada criança e adolescente, levando em consideração as dificuldades existentes e as que surgiram a realidade atual, além disso, é necessário ressaltar a importância da participação ativa da criança/adolescente e de sua família com relação às rotinas, já que é um fator desenvolvido pelos profissionais da saúde mental, pretendendo garantir a subjetividade.

Como profissionais da saúde e familiares não estavam preparados para este cenário atual com uso de tecnologia para atendimento, é de extrema importância apontar que o acesso à tecnologia se torna um desafio para profissionais, usuários e familiares, pois, precisa haver o acolhimento e suporte técnico-assistencial para os pais/familiares/cuidadores, sendo uma estratégia prevista no contexto da atenção psicossocial na infância e adolescência. (FERNANDES *et al.*, 2020).

O contato entre profissional da saúde e familiares/cuidadores precisa estar bem estabelecido para que o teleatendimento ocorra de maneira eficiente. A pessoa com

deficiência pode apresentar alguma dificuldade em se comunicar por diversos fatores, sendo importante a presença de um familiar /cuidador que possa auxiliar com detalhes do problema acometido e colaborar com as informações do mesmo. (NOVAES, 2014).

A pessoa com deficiência faz parte do grupo de riscos diante da pandemia da Covid-19, tornando difícil ou improvável manter a reabilitação presencial, sendo necessário o atendimento online. Diante do cenário atual, o atendimento online possibilitou uma aproximação do terapeuta e familiar e/ou cuidador da pessoa com deficiência, pois na maioria dos atendimentos, o familiar e/ou cuidador permanecia na sala de espera e muitas vezes não tinha contato com o terapeuta. Com o atendimento online, o vínculo precisou ser estabelecido entre terapeuta e familiar e/ou cuidador, já que muitas vezes a pessoa com deficiência precisa da ajuda de alguém para realizar alguns exercícios realizados na reabilitação online.

Teleatendimento em fonoaudiologia e fisioterapia

As áreas de Fonoaudiologia e Fisioterapia atuam com pessoas com deficiência tendo objetivo de manter e/ou melhorar a qualidade de vida dos mesmos. Devido a pandemia, os atendimentos realizados de forma presencial tiveram que ser efetuados de forma online, precisando haver uma alteração de conduta nos atendimentos. As mudanças da realidade obrigaram os profissionais da saúde a adaptarem suas práticas no cenário atual, desta forma o teleatendimento veio como uma grande oportunidade para manter estes serviços. (ALLENDES *et al.*, 2020).

Na Fonoaudiologia, o teleatendimento tornou-se a principal forma de manter os atendimentos fonoaudiológicos para pacientes que já estavam em tratamento ou buscavam pelo mesmo. Pensando desta forma, vale ressaltar que o cérebro humano é social e as conexões humanas são grandes auxiliares na recuperação e melhora da qualidade de vida dos pacientes mesmo que seja efetuado de forma virtual. (ALLENDES *et al.*, 2020).

O Fisioterapeuta tem um papel importante no diagnóstico e avaliação fisioterapêutica nos processos de reabilitação, sendo um profissional da área da saúde que atua na prevenção ou diminuição das incapacidades físicas utilizando recursos não-cirúrgicos ou invasivos. (LOPES, 2018). A área de Fisioterapia afirma que a telereabilitação é

um facilitador para o fisioterapeuta alcançar o paciente em sua casa de forma remota. (NOVAES, 2014). A Fisioterapia e reabilitação física é uma forma de tratamento para diversas patologias sem uso de farmacológicos, sendo alcançado bons resultados com um profissional bem treinado, sendo necessário uma orientação específica e individualizada para cada paciente. (LOPES, 2018).

Na fisioterapia, a telereabilitação é um auxiliar que acessa diretamente o ambiente sociocultural e topográfico do paciente no ambiente em que ele estiver em tempo real. A avaliação do ambiente em tempo real se torna um facilitador nas mudanças precisas de forma contínua, sem ser necessário uma visita física. (NOVAES, 2014).

A telereabilitação ultrapassa barreiras de distância e tempo, oferece comunicação regular entre membros da equipe de reabilitação e avaliação em tempo real do ambiente que o paciente se encontra. Este tipo de atendimento é um facilitador de integração das pessoas com deficiência nos fatores que vão além do contexto da saúde. (NOVAES, 2014).

Pensando que o fisioterapeuta é um profissional da saúde que trabalha com reabilitação física, e no cenário atual com telereabilitação, o atendimento online tornou-se um facilitador para este profissional alcançar os pacientes, fornecendo tratamento através de forma virtual. Diferente do que era executado em sua clínica, instituição e/ou visita domiciliar, agora é diante da telereabilitação que a pessoa com deficiência recebe atendimento, lhe sendo proporcionado acesso à saúde e continuidade do tratamento terapêutico. (NOVAES, 2014).

Como contribuição para o período de pandemia da Covid-19, compreende a importância do atendimento online nas áreas de Fonoaudiologia e Fisioterapia para pessoas com deficiência como forma de manter a reabilitação. Entendendo que a pessoa com deficiência faz parte do grupo de risco na pandemia do Covid-19 e que as mesmas necessitam de reabilitação, o teleatendimento na Fonoaudiologia e Fisioterapia tem seu importante papel para manter a qualidade de vida das pessoas com deficiência mesmo em tempos de pandemia.

Psicoterapia online

A psicoterapia está presente na vida de muitas pessoas, para Siqueira, Simon e Russo (2014), a telepsicologia é um serviço que utiliza novas tecnologias de informação e comunicação como telefones, dispositivos moveis, e-mail, chat, mensagens de texto, internet, blog, sites e videoconferência interativa para a prestação dos serviços psicológicos.

A prática da terapia psicológica é comum e fundamental para grande parte da população, principalmente para pessoas com deficiência. Para Galvão (2019), a prestação de serviços psicológicos para as pessoas com deficiência deve respeitar as especificidades e a adequação dos métodos e instrumentos conforme legislação vigente, que pedem um cadastro junto ao Conselho Regional de Psicologia e sua autorização para poder prestar serviços psicológicos online.

A psicoterapia online pode ser realizada individual ou em grupos, desta forma, Rodrigues (2014) aponta que este atendimento é adequado para terapia de família quando os membros estão geograficamente separados, além disso, há a vantagem de redução de custos e tempo no atendimento a detentos com problemas de saúde mental que necessitam de cuidados frequentes.

A terapia psicológica online pode ser executada de duas maneiras de acordo com a simultaneidade da comunicação: a síncrona e assíncrona. Na primeira forma (síncrona) ela acontece em tempo real, comprimindo o tempo de atendimento ao encontro virtual, a qual, terapeuta e paciente não ficam face a face, no entanto, a disponibilidade de um para o outro é imediata. Na segunda forma (assíncrona) o tempo é livre para o terapeuta e o paciente, ou seja, o atendimento não ocorre simultaneamente, ele possibilita que o paciente realize seus relatos no momento em que se sente mais à vontade, por sua vez, o terapeuta tem a vantagem de obter uma análise mais detida do paciente. (SANTOS, 2019).

Apesar da existência do atendimento psicológico online e diversos estudos sobre o mesmo, é de conhecimento que no Brasil há um tempo atrás, o Conselho Federal de Psicologia não autorizava a realização de psicoterapia online, sendo restringido apenas para o campo de pesquisa. (SANTOS, 2019).

Porém, a resolução de 2012 que só autorizava o atendimento psicológico online para campos de pesquisa foi revogada pela mais recente, a Resolução CFP Nº 11/2018, a qual, o CFP regulamentou a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologias

da informação e da comunicação entrando em vigor a partir de novembro do corrente ano. (SANTOS, 2019).

Para a realização de atendimentos online na Psicologia, o uso de recursos tecnológicos são de extrema importância, sendo assim pacientes podem ser atendimentos pela internet de diversas maneiras: orientação via chat ou e-mails, atendimento em grupo por videoconferência, sites que possibilitem troca de mensagens instantâneas como Google Talking, Orkut, Facebook ou atendimento online via Skype. (RODRIGUES, 2014).

O uso de tecnologia para a psicoterapia online é fundamental, além disso, é necessário ter cuidados para não haver vazamento de informações relacionados ao paciente e os atendimentos, desta forma, é preciso um computador com configurações de criptografia, autenticação e segurança em nível máximo, sistema operacional atualizado, programas de antivírus atualizados e ativos. (SILVA e CORDENONZI, 2017). Além disso, o terapeuta e paciente devem estar comprometidos com a confidencialidade da troca de informações via internet, sendo um compromisso que pode ser oficializado por meio de assinatura de um instrumento jurídico, um termo de compromisso que relacione procedimentos para reduzir riscos de quebra de confidencialidade. (RODRIGUES, 2014).

Muitos psicólogos preocupam-se com a relação terapêutica que se dá entre o terapeuta e o paciente, o atendimento online poderia ser um fator contrário desta relação, porém, pesquisas apontaram semelhanças na relação terapêutica seja no atendimento online ou no presencial. Escalas de medida da relação terapêutica utilizadas em intervenções psicoterápicas têm apontado que as pontuações obtidas nas terapias online não diferem significativamente das encontradas nas tradicionais. (PIETA, 2014).

Como contribuição para o período de pandemia da Covid-19, o atendimento online na área da Psicologia é primordial para pessoas com deficiência e seus familiares e/ou cuidadores, já que em tempos de distanciamento social, permanecer em casa tornou-se difícil psicologicamente, além disso, pessoas com deficiência podem apresentar episódios de surtos por não saírem de casa, sendo necessário o atendimento psicológico. A telepsicologia mantém o atendimento psicológico, sendo um atendimento regularizado pelo Conselho Federal de Psicologia. As pessoas com deficiência fazem parte do grupo de risco na pandemia do Covid-19 e as mesmas precisam do acompanhamento psicológico para melhor

qualidade de vida, desta forma, o atendimento psicológico é fundamental e praticável com este público até em tempos de pandemia.

DISCUSSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

A questão norteadora dessa revisão integrativa foi: Sobre o que tratam as publicações referente ao teleatendimento terapêutico em fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia para a pessoa com deficiência? Nesta revisão fizeram parte estudos que foram primordiais para a resposta deste tema, contribuindo sobre o teleatendimento com pessoas com deficiência em tempos de pandemia pelo Covid-19 nas áreas de Fisioterapia, Fonoaudiologia e Psicologia.

Esta revisão teve como objetivo geral compreender o teleatendimento à pessoa com deficiência no âmbito terapêutico da fisioterapia, fonoaudiologia e psicologia, sendo possível evidenciar a importância do teleatendimento terapêutico.

O atendimento na modalidade remota pode ser desafiadora, porém, a partir desse atendimento é possível continuar a reabilitação no contexto pandêmico; existem barreiras tecnológicas como dificuldade na utilização das TIC's, no entanto, capacitações sobre o uso de recursos tecnológicos pode ser fundamental para os profissionais da saúde; o atendimento online trouxe possibilidades de reabilitação terapêutica e proporcionou benefícios e prosseguimento no atendimento que estava sendo realizada antes da pandemia.

O atendimento realizado nas áreas da Fisioterapia, Fonoaudiologia e Psicologia são primordiais para o desenvolvimento das pessoas com deficiência. É importante frisar que existem estudos que foram publicados e demonstraram o progresso do teleatendimento como uma forma de manter os atendimentos terapêuticos.

Como contribuição para o período de pandemia da Covid-19, têm o conhecimento que o teleatendimento abrange, as tecnologias digitais empregadas e seu uso remoto, as adaptações técnicas com relação ao atendimento presencial, a presença fundamental do cuidador-familiar na relação terapêutica online, entre outras sub-temáticas. O entendimento desses e outros tópicos são fundamentais para que os profissionais de saúde,

experientes na atuação presencial, possam adaptar suas técnicas, a comunicação e a abordagem terapêutica (exercícios) para o contexto online. O que se torna fundamental na situação de distanciamento social vivida em 2020, mas também para estabelecer protocolos para outras situações, como pacientes acamados, pós-cirúrgico, situações de impedimento de deslocamento ou outras doenças infecto-contagiosas em âmbito local.

As pessoas com deficiência fazem parte do grupo de riscos diante da pandemia da Covid-19, tornando difícil ou improvável manter a reabilitação presencial, sendo necessário o atendimento online. Diante da realidade atual, o atendimento online proporcionou a aproximação do terapeuta e familiar e/ou cuidador da pessoa com deficiência, pois na maioria dos atendimentos, o familiar e/ou cuidador permanecia na sala de espera e muitas vezes não tinha contato com o terapeuta. No atendimento online, foi possível estabelecer o vínculo entre terapeuta e familiar e/ou cuidador, já que muitas vezes a pessoa com deficiência precisa da ajuda de alguém para executar os exercícios realizados na reabilitação online.

Além disso, para manter a reabilitação de pessoas com deficiência é importante o atendimento online nas áreas da Fonoaudiologia e Fisioterapia que trabalham com este público. As pessoas com deficiência precisam de reabilitação para estabilizar e/ou melhorar seu quadro clínico. O teleatendimento na Fonoaudiologia e Fisioterapia tem seu importante papel para manter a qualidade de vida das pessoas com deficiência mesmo em tempos de pandemia.

Quanto o atendimento online na área da Psicologia, vale ressaltar que pessoas com deficiência e seus familiares e/ou cuidadores precisam deste atendimento, já que em tempos de pandemia e distanciamento social, permanecer em casa tornou-se difícil psicologicamente, além disso, pessoas com deficiência podem apresentar episódios de surtos por não saírem de casa, sendo necessário o atendimento psicológico. Desta forma, a telepsicologia mantém o atendimento psicológico, sendo um atendimento regularizado pelo Conselho Federal de Psicologia. As pessoas com deficiência fazem parte do grupo de risco na pandemia do Covid-19 e as mesmas precisam do acompanhamento psicológico para melhor qualidade de vida, desta forma, o atendimento psicológico é fundamental e praticável com este público até em tempos de pandemia.

A Psicologia já possui regularização para realizar o atendimento online, mostrando sua eficácia, vínculo e objetivos estabelecidos. Já a Fisioterapia e Fonoaudiologia tiveram seu espaço nos atendimentos online devido o distanciamento social ocorrido pela pandemia causada pelo Covid-19, no entanto, diante do cenário pandêmico, é perceptível alguns estudos apresentando sua eficiência para o teleatendimento terapêutico.

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. Acesso 08 de setembro de 2020 em <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0892199720303179>

BRASIL. LEI Nº 13.146, DE 6 DE JULHO DE 2015. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência** (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Acesso 05 de setembro de 2020 em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

BUENO, Wendell Henrique Cândido; PADOVEZE, Isabela; MARINHO, Fernanda Prado; PONTES, Karina Valeska Zubari de; MELO, Emiliana Cristina; TASHIMAS, Cristiano Massao; MOREIRA, Ricardo Castanho; MELOS, Simone Cristina Castanho Sabaini de; SILVA, Natália Maria Maciel Guerra. **Central de Teleatendimento em combate à Pandemia de Covid-19: experiência do norte do Paraná.** REVISTA APROXIMAÇÃO, V.02, JUL/AGO/SET 2020. Acesso 15 de setembro de 2020 em <https://revistas.unicentro.br/index.php/aproximacao/article/download/6583/4507>

FARRINGER, Deborah R. A TELEHEALTH EXPLOSION: USING LESSONS FROM THE PANDEMIC TO SHAPE THE FUTURE OF TELEHEALTH REGULATION. Associate Professor of Law & Director of Health Law Studies, Belmont University College of Law. 2020 Acesso 10 de setembro de 2020 em https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3681070

FERNANDES, Amanda D.S.A.; SPERANZA, Marina; MAZAK, Mayara Soler Ramos; GASPARINI, Danieli Amanda; CID, Maria Fernanda Barboza. **Desafios cotidianos e possibilidades de cuidado às crianças e adolescentes com transtorno do espectro autista frente à Covid-19.** Cadernos Brasileiros de Terapia Ocupacional/Brazilian Journal of Occupational Therapy, Preprint, 2020. Acesso 11 de setembro de 2020 em <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/955/1348>

GALVÃO, Murylo Galy Argôlo. **Atendimento online em clínica do trabalho: estudo exploratório.** Universidade de Brasília, Instituto de Psicologia. Brasília, DF, 2019. Acesso 12 de setembro de 2020 em https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/35730/1/2019_MuryloGalyArg%3b4loGalv%3a3o.pdf

LOPES. Lecian Cardoso. **Sistema de apoio à decisão “SIAVA-FIS” no Atendimento ao paciente fisioterapêutico ambulatorial.** Dissertação (Mestrado Profissional) – Universidade Federal de Santa Catarina, Centro de Ciências da Saúde, Programa de Pós-Graduação em Informática em Saúde, Florianópolis, 2018. Acesso 09 de setembro de 2020 em <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/205382/PGIS0006-D.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>

MOURÃO, Neyla Arroyo Lara. **Telessaúde à luz da Bioética: subsídios para a universalidade de acesso à saúde.** Universidade de Brasília. Brasília, DF, 2016. Acesso 08 de setembro de 2020 em https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/20920/1/2016_NeylaArroyoLaraMour%3a3o.pdf

NOVAES, Magdala de Araújo. **Telecare within diferente specialties**. Federal University of Pernambuco, Recife, Brazil, 2020. Acesso 07 de setembro de 2020 em <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/B9780128143094000100>

PIETA, Maria Adélia Minghelli. **Psicoterapia pela internet: a relação terapêutica**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Instituto de Psicologia. Programa de Pós-Graduação em Psicologia. 2014. Acesso 10 de setembro de 2020 em <https://lume.ufrgs.br/handle/10183/144025>

RODRIGUES, Carmelita Gomes. **Aliança terapêutica na Psicoterapia breve online**. Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-graduação em Psicologia Clínica e Cultura-Instituto de Psicologia da Universidade de Brasília. BRASÍLIA-DF, 2014. Acesso 07 de setembro de 2020 em https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/16596/1/2014_CarmelitaGomesRodrigues.pdf

ROMANO, Joyce Helena; SANTOS, Natália Callejon dos; ALVES, Verônica Andreza Ferraz. **A Psicoterapia online e seus desafios na pós-modernidade**. Lins - SP, 2019. Acesso 09 de setembro de 2020 em <http://www.unisalesiano.edu.br/biblioteca/monografias/62897.pdf>

SANTOS, Rodney Jose. **(IM)possibilidades e desafios da psicologia online: mapeando redes, compreendendo contextos**. PUC-MG. Programa de Graduação em Psicologia. Belo Horizonte, 2019. Acesso 11 de setembro de 2020 em https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/64110879/%28Im%29possibilidades%20e%20desafios%20da%20psicologia%20online..pdf?1596715221=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DPONTIFICIA_UNIVERSIDADE_CATOLICA_DE_MINA.pdf&Expires=1599673420&Signature=Ag3wkwtB5BFEhoC7XiEyavF8Md7QDwK5p2lMeir9urI9tphXfz8E29Ov24IMoJpFmY5wiFdq8GxLi-PH4s2hxRwllHsoMsgIu4OQvePazq4JCHorgKk0kp2Cs2BRT3-RULi4BtR-rvuc2uGMTEWeFJvv6qoDiegb5~2Y9lhuqJrj4YoQPv3Y2pKJyYmWHUsvp8yCd6oCZbofzLOKZijxkwwVhFGbccfPc8NWaeuBS~6RU3YYSMxT41~rQsqz9jqW5BuYTaIPB3yf0m8rE4SBrtxmseBz~W-tzQYXuCCQsqwiBiSPwSMe1fj6NKLri7LJBloSl5fE0JZ5rkVVfA__&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA

SILVA, Patricia Gulate da; CORDENONZI, Walkiria Helena. **Uso de REA (Recursos Educacionais Abertos) na Especialização de Psicólogos para o Atendimento Online**. Universidade Federal de Santa Maria, Centro de Artes e Letras, Curso de Especialização em Tecnologias da Informação e da Comunicação Aplicada à Educação, EaD, RS, 2017. Acesso 12 de setembro de 2020 em <https://repositorio.ufsm.br/handle/1/12739>

SIQUEIRA, Cláudia Catão Alves, SIMON, Ryad, RUSSO, Marcelo Nascimento. **Telepsicologia no Brasil: Desafios e Novas Perspectivas**. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina: Asociación Argentina de Salud Mental. 2014. Acesso 10 de setembro de 2020 em https://www.researchgate.net/profile/Claudia_Siqueira3/publication/265251456_TELEPSICOLOGIA_NO_BRASIL_-_Desafios_e_Novas_Perspectivas_Licenca_de_Uso_O_conteudo_desto_artigo_e_autoria_de_Claudia_Catao_Alves_Siqueira_e_esta_licenciado_com_uma_Licenca_Creative_Commons_-_Atribuicao/links/5406858d0cf2bba34c1e4c14.pdf

SOUZA, M. T.; SILVA, M. D.; CARVALHO, R. **Revisão integrativa: o que é e como fazer**. *Einstein*, v.8, n.1, p. 102-106, 2010. Acesso 27 de agosto de 2020 em https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1679-45082010000100102&script=sci_arttext&tlng=pt.



Este trabalho está licenciado com uma Licença [Creative Commons - Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).