



PARECER CJ – 102/2009

SOBRE: CONSULTA DE ENFERMAGEM POR VIA TELEFÓNICA

O Conselho Jurisdicional foi chamado a pronunciar-se, considerando o parecer 112/2009 do Conselho de Enfermagem, o qual se passa a transcrever, sobre “Consulta de Enfermagem por via telefónica”.

«Conforme o Regulamento do Exercício Profissional de Enfermagem, Decreto-Lei n.º 161/96, de 4 de Setembro, os enfermeiros prestam cuidados de Enfermagem ao ser humano, são ou doente, ao longo do ciclo vital, e aos grupos sociais, em que ele está integrado, de forma que mantenham, melhorem e recuperem a saúde, ajudando-os a atingir a sua máxima capacidade funcional tão rapidamente quanto possível (Artigo 4º, n.º 1).

De acordo com a Tomada de Posição da Ordem dos Enfermeiros relativa a cuidados seguros (2006), “os enfermeiros agem de acordo com as orientações e os referenciais de práticas recomendadas, participando activamente na identificação, análise e controle de potenciais riscos num contexto de prática circunscrita, tendo particular atenção à protecção dos grupos de maior vulnerabilidade”.

Considerando que os clientes e famílias têm direito a cuidados seguros e que a segurança deve ser uma preocupação fundamental dos profissionais e das organizações de saúde, o exercício de cuidados seguros requer o cumprimento das regras profissionais, técnicas e ético-deontológicas (*legis artis*), aplicáveis independentemente do contexto da prestação de cuidados e da relação jurídica existente.

A garantia de acesso aos cuidados, no contexto demográfico actual, tem elementos sensíveis a ter em conta. Ao aumento da população idosa e de “grande idade” associa-se a necessidade de continuidade de cuidados no domicílio e ainda os factores relacionados com a pobreza e o isolamento social.

A melhoria do acesso aos cuidados de saúde é um aspecto relevante a ter em conta ao considerarem-se os modos de comunicação possível entre os clientes e os profissionais. O desenvolvimento tecnológico que se evidenciou nos últimos anos, designadamente no que concerne aos sistemas de informação e tecnologias de comunicação, tem vindo a transformar as dinâmicas sociais e os modos de organização do trabalho e dos contactos profissionais. O recurso à *Internet* e às comunicações não presenciais, por via electrónica e/ou telefónica, tem impacto na saúde em geral e na Enfermagem em particular.

A consulta, atendimento ou encaminhamento telefónico apresentam particularidades, quer por decorrer em tempo real quer por não ser corrente o armazenamento da informação noutro suporte (como suporte digital ou gravação áudio), o que não ocorre quando a tecnologia de comunicação permite a recolha, armazenamento e utilização da informação (correio electrónico, por exemplo).

Colocada a questão da consulta ou atendimento por telefone, em relação à prática profissional dos enfermeiros, consideramos que:

- (1) Uma característica peculiar do atendimento por telefone é a separação física entre o enfermeiro e a pessoa cliente, com eventual distância geográfica relevante, suprimindo-se a interacção presencial;
- (2) O uso deste meio interactivo de comunicação tem vantagens – de que se destacam a rapidez de resposta, maior acessibilidade da pessoa aos cuidados e do enfermeiro à pessoa, maior equidade no acesso a cuidados e potencial de ganhos em saúde em tempo útil;
- (3) Apresenta desvantagens que devem ser acauteladas – tais como a dificuldade de avaliação em presença, a compreensão e interpretação do que é dito ao telefone, sendo que a validação da informação percebida é uma das estratégias recomendadas;



- (4) Releva-se a sua importância para as pessoas clientes em episódio de crise, em situação de urgência, em situação de dependência e/ou de mobilidade afectada, que vivam em zonas mais isoladas do ponto de vista geográfico, entre outros;
- (5) A prática diária aponta que o atendimento ou a consulta telefónica tanto servem de extensão da relação previamente estabelecida entre enfermeiros e clientes (de que são exemplos o seguimento pós-consulta, pós-cirurgia ou em cuidados continuados) como pode constituir primeiro contacto, em situações específicas (linhas de atendimento telefónico existentes para crise ou urgência);
- (6) A qualidade da informação fornecida e/ou obtida por via telefónica tem de ser protegida, pela noção de que existe um aumento potencial de erro ou de incompreensão;
- (7) Releve-se a obrigação de registo, por parte do enfermeiro, quer da informação obtida quer da orientação ou intervenção realizadas.» (Parecer CE 112/2009).

Considera ainda o Conselho Jurisdicional que:

O Regulamento do Exercício Profissional dos Enfermeiros, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 161/96, de 4 de Setembro, tipifica as intervenções de Enfermagem como **autónomas e interdependentes**. São «autónomas as acções realizadas pelos enfermeiros, sob sua única e exclusiva iniciativa e responsabilidade, de acordo com as respectivas qualificações profissionais, seja na prestação de cuidados, na gestão, no ensino, na formação ou na assessoria, com os contributos na investigação em enfermagem» e «interdependentes as acções realizadas pelos enfermeiros de acordo com as respectivas qualificações profissionais, em conjunto com outros técnicos, para atingir um objectivo comum, decorrentes de planos de acção previamente definidos pelas equipas multidisciplinares em que estão integrados e das prescrições ou orientações previamente formalizadas», como referem os n.ºs 2 e 3, respectivamente, do Artigo 9º daquele Decreto-Lei;

Da articulação destes preceitos com o regime geral da responsabilidade profissional de Enfermagem previsto na alínea b) do Artigo 79º do Estatuto da Ordem dos Enfermeiros, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 104/98, de 21 de Abril, que prescreve que o enfermeiro é responsável pelas decisões que toma e pelos actos que pratica ou delega, concluímos que a responsabilidade profissional é aferida casuisticamente e ora no âmbito das intervenções autónomas, ora no âmbito das intervenções interdependentes.

Os enfermeiros exercem a profissão de enfermeiro, o que implica a tomada de decisão com base em conhecimento científico próprio e a prática de actos, pelos quais, assumem em exclusivo a responsabilidade profissional.

Foram relatores Ana Berta Cerdeira e José Cerqueira

Discutido e votado por unanimidade em reunião plenária de 8 de Setembro de 2009

Pel' O Conselho Jurisdicional

Enf.º Sérgio Deodato
(presidente)