

## Nível de satisfação dos pacientes oncológicos com a Telenfermagem

Level of satisfaction of cancer patients with Telenursing

Nivel de satisfacción de los pacientes oncológicos con la Teleatención

Recebido: 25/09/2025 | Revisado: 04/10/2025 | Aceitado: 05/10/2025 | Publicado: 07/10/2025

**Lara Medina**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0605-3240>

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Brasil

E-mail: [laramedina.enf@gmail.com](mailto:laramedina.enf@gmail.com)

**Isabela Caroline Golhaldi**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0002-4171-2218>

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Brasil

E-mail: [isabelagolhaldi26@gmail.com](mailto:isabelagolhaldi26@gmail.com)

**Maria Eduarda de Souza Passarini**

ORCID: <https://orcid.org/0009-0004-2019-863X>

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Brasil

E-mail: [mariaepassarini@icloud.com](mailto:mariaepassarini@icloud.com)

**Maria Helena Pinto**

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-0601-8511>

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Brasil

E-mail: [mariahelena@famerp.br](mailto:mariahelena@famerp.br)

**Rafaela Moreira da Silva Canille**

ORCID: <https://ORCID.org/0000-0003-2716-928X>

Faculdade de Medicina de São José do Rio Preto, Brasil

E-mail: [Rafaelacanille@yahoo.com.br](mailto:Rafaelacanille@yahoo.com.br)

### Resumo

O estudo teve o objetivo de avaliar a satisfação do paciente com a Telenfermagem. Trata-se de um estudo observacional, descritivo, transversal de natureza quantitativa. Foram entrevistados 178 pacientes que utilizaram telenfermagem durante o período de julho/2023 a dezembro/2024. A maioria das ligações (61,8%) foi realizada por mulher, 91,6% dos participantes demonstraram estar satisfeitos, 5,6% neutros e 3,9% se mostraram insatisfeitos com o atendimento; 21,2% relataram algum tipo de problema, como demora no atendimento. Como vantagem, 49,4% mencionaram evitar deslocamentos e 43,2% agilidade nas informações; como desvantagem 3,9% dificuldade de comunicação, 3,4% a falta de contato humano e 2,2% a demora no atendimento. Conclui-se que o nível de satisfação dos pacientes está elevado e entende-se que o programa está em fase de aprimoramento e pode contribuir para uma assistência mais humanizada, com maior disponibilidade para o acompanhamento individualizado do paciente com câncer.

**Palavras-chave:** Satisfação pessoal; Cuidados de enfermagem; Consulta remota; Desenvolvimento tecnológico; Neoplasia.

### Abstract

The study aimed to assess patient satisfaction with Telenfermagem. It is an observational, descriptive, cross-sectional study of a quantitative nature. A total of 178 patients who used telenfermagem between July 2023 and December 2024 were interviewed. Most calls (61.8%) were made by women, 91.6% of participants reported being satisfied, 5.6% were neutral, and 3.9% were dissatisfied with the service; 21.2% reported some type of problem, such as delays in service. As advantages, 49.4% mentioned avoiding travel and 43.2% mentioned faster access to information; as disadvantages, 3.9% mentioned communication difficulties, 3.4% mentioned the lack of human contact, and 2.2% mentioned delays in service. It can be concluded that patient satisfaction levels are high and that the program is undergoing improvements and can contribute to more humane care, with greater availability for individualized follow-up of cancer patients.

**Keywords:** Personal satisfaction; Nursing care; Remote consultation; Technological development; Neoplasms.

### Resumen

El estudio tuvo como objetivo evaluar la satisfacción del paciente con la teleatención de enfermería. Se trata de un estudio observacional, descriptivo, transversal y de naturaleza cuantitativa. Se entrevistó a 178 pacientes que utilizaron telenfermagem durante el periodo comprendido entre julio de 2023 y diciembre de 2024. La mayoría de las

llamadas (61,8 %) fueron realizadas por mujeres, el 91,6 % de los participantes se mostraron satisfechos, el 5,6 % neutrales y el 3,9 % insatisfechos con la atención; el 21,2 % informó algún tipo de problema, como demoras en la atención. Como ventaja, el 49,4 % mencionó evitar desplazamientos y el 43,2 % la agilidad en la información; como desventaja, el 3,9 % mencionó la dificultad de comunicación, el 3,4 % la falta de contacto humano y el 2,2 % la demora en la atención. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes es elevado y se entiende que el programa se encuentra en fase de mejora y puede contribuir a una asistencia más humanizada, con mayor disponibilidad para el seguimiento individualizado del paciente con cáncer.

**Palabras clave:** Satisfacción personal; Atención de enfermería; Consulta remota; Desarrollo tecnológico; Neoplasia.

## 1. Introdução

O avanço tecnológico tem sido muito significativo para possibilitar novas formas de acesso à saúde, dessa forma pode se destacar os programas de telenfermagem, definida pelo International Council of Nurses (ICN) como o exercício da enfermagem em vários âmbitos, tais como: assistencial, educacional, gestão e de pesquisa, executada de forma remota através de tecnologias eletrônicas de interação (Mendes et al, 2022)

No Brasil, a resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) nº 634/2020, alterada pelas resoluções 707/2022 e 717/2023 normatizou, com regras claras, a atuação em saúde digital e concedeu autorização para teleconsulta de enfermagem como forma de enfrentamento à pandemia ocasionada pelo novo coronavírus SARS-CoV-2 (COFEN, 2022). Como observado com a pandemia de COVID-19, a prestação de serviços de telessaúde é praticada em todos os contextos e requer acompanhamento da equipe multiprofissional. O enfermeiro desempenha um papel fundamental em grande parte dessa prestação (Rutledge, 2021).

Desse modo o uso da telenfermagem na contribuição para o tratamento de pacientes oncológico é bastante significativo, considerando que normalmente, o tratamento desses paciente ocorre em sua grande parte por meio do regime ambulatorial que, apesar de apresentar pontos positivos, ainda é um dos desafios mais importante que precisa ser enfrentado pelo os profissionais de saúde, visto que complicações relacionadas ou não ao tratamento possivelmente vão ocorrer fora do ambiente hospitalar (Mendes et al, 2022).

No programa “Alô Enfermeiro”, recurso de telenfermagem que é destinado a pacientes submetidos a tratamento oncológico, possibilita que o paciente ou acompanhante possa sanar suas dúvidas sobre o tratamento ou alguma queixa específica daquele momento, sem precisar sair da sua própria residência. As operações do programa “Alô Enfermeiro” tiveram início em 2006 com a equipe de enfermagem da Oncologia no Instituto do Câncer do Estado de São Paulo (ICESP), que tem apresentado um aumento progressivo de atendimentos diários ao longo dos anos. Em 2021, o Programa Alô Enfermeiro (PAE), no ICESP, realizou mais de 54 mil atendimentos (Mendes et al, 2022).

Nesse contexto, um Hospital de Ensino do Interior Paulista implantou o programa de telenfermagem em julho de 2021, utilizando como modelo o PAE do ICESP, mas com disponibilidade de segunda a sexta das 8 horas a 17 horas, na qual a secretária atende e transfere o ramal para o enfermeiro para esclarecer dúvidas e fazer as orientações necessárias para cada caso atendido, no entanto ainda não há um enfermeiro fixo para o programa, dessa forma, o profissional de saúde atende a outras demandas, além das ligações, ao mesmo tempo.

Portanto, verifica-se que a telenfermagem tem obtido maior relevância no cenário atual, devido a expansão dos avanços tecnológicos, assim é notório que seu objetivo está diretamente ligado a resolutividade das situações emergentes que ocorrem no cotidiano desses pacientes (Souza et al, 2022).

Assim, é preciso avaliar essa nova assistência virtual ao cuidado do paciente. Estudos direcionados à satisfação do cliente são recomendados para melhor compreensão desse sistema. A satisfação do paciente é um importante indicador para análise de resultados obtidos por meio da assistência prestada pela enfermagem, uma vez que esses são os profissionais que

mais atuam na linha de frente do cuidado (Ferreira et al, 2016).

Na telenfermagem, a satisfação da pessoa que liga solicitando informações está diretamente relacionada à taxa de adesão e também ao envolvimento no autocuidado desse usuário durante todo o seu tratamento. Diversas variáveis colaboram para a satisfação do paciente, das quais a interação é sugerida como uma das mais importantes, já que a comunicação é algo essencial quando se trata de “telenfermagem” assim como, nível de atendimento e tempo de espera são outros indicadores que estão relacionadas com a satisfação do paciente pela telessaúde (Costa et al, 2025; Mattisson et al, 2023).

Embora o conceito de “satisfação do paciente” seja amplamente utilizado nos serviços de saúde, não se tem um significado estabelecido sobre esse termo. Na enfermagem o termo satisfação do paciente é descrito como: a avaliação subjetiva do paciente da resposta cognitiva/emocional que resulta da interação das expectativas do paciente em relação aos cuidados de enfermagem e sua percepção dos comportamentos/características reais do enfermeiro (Eriksen, 1995). Um cliente satisfeito pode, portanto, ser considerado como aquele que percebe o atendimento recebido de acordo com as suas necessidades e expectativas, ou até melhor (Mattisson et al, 2023).

Para Oliveira et al (2021) ainda que o monitoramento telefônico tem como propósito complementar a assistência presencial, tornou-se necessário investigar a qualidade desses serviços, pois no contexto desse Hospital de Ensino no Noroeste Paulista ainda não existem estudos direcionados a avaliação desse programa de telenfermagem, não sendo possível identificar se está havendo um retorno positivo ou negativo dessa nova modalidade de cuidado. Envolver o próprio usuário do serviço possibilita saber o que melhorar e desenvolver novas estratégias de comunicação e orientação.

Conclui-se que a satisfação do usuário/paciente/cliente é utilizada como um importante indicador, o qual vai impactar em diversas áreas voltadas para o biopsicossocial de cada indivíduo, como: adesão e continuidade do tratamento, impactando positivamente nos resultados de recuperação e melhoria clínica do usuário (Freitas et al, 2023).

Devido à ausência de estudos voltados para a satisfação dos pacientes oncológicos que realizam quimioterapia e fazem uso do PAE, implementado desde a pandemia do COVID-19 no Hospital de Ensino do Interior Paulista, se faz necessário realizar uma pesquisa de satisfação voltada para avaliar a qualidade desses atendimentos/teleconsultas, pois através desses dados será possível identificar falhas e promover estratégias para a melhoria do serviço prestado. Desse modo, o presente estudo teve como objetivo avaliar a satisfação do paciente com a Telenfermagem.

## 2. Metodologia

Trata-se de um estudo observacional, descritivo, transversal, de abordagem quantitativa numa pesquisa social por meio de entrevistas em pacientes (Pereira et al., 2018) e com uso de estatística descritiva simples com uso de Gráficos de barras, Gráficos de setor, classes de dados, valores de frequência absoluta e frequência relativa porcentual (Shitsuka et al., 2014) e, realizado no Serviço de Quimioterapia do Hospital de Ensino do Interior Paulista e no Instituto do Câncer (ICA).

A população do estudo foi composta pelos pacientes que estavam fazendo ou fizeram quimioterapia nesse serviço que utilizaram o PAE para informações ou dúvidas sobre a doença ou tratamento oncológico, no período entre julho de 2023 a dezembro de 2024.

Foram incluídos no estudo os pacientes com idade de 18 anos ou mais, sem restrição de raça e sexo, que utilizaram o PAE em algum momento do tratamento e excluídos aqueles que se recusaram a assinar Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Com a lista dos pacientes que utilizaram o PAE em mãos, fornecida pelo enfermeiro responsável pelo programa, os pacientes foram localizados no serviço de quimioterapia ou no retorno médico no ICA, conforme agendamento informado nos prontuários médicos, momento quando estes foram convidados a participar da pesquisa. Após o aceite do convite para

participar do estudo e a assinatura do TCLE, o paciente foi entrevistado seguindo um roteiro constituído de questões relacionadas à satisfação do paciente com o atendimento oferecido pelo PAE, utilizando a escala Net Promoter Score (Fessenden, 2024) e outras questões como: quem ligou? Informações solicitadas por meio da ligação, vantagens e desvantagens do tele atendimento e a opinião se substitui ou não a consulta presencial.

Todos os dados foram registrados apropriadamente em uma planilha eletrônica do aplicativo Microsoft Excel (versão 2016) para análise estatística descritiva.

Para classificar a satisfação do atendimento foi utilizada a escala Net Promoter Score (NPS), ou seja: nota de 10-9 pacientes satisfeitos/leais; 8-7 pacientes neutros; e 6-0 pacientes insatisfeitos/descontentes.

O projeto de pesquisa foi aprovado pelo Comitê de Ética, parecer nº. 6.852.948, datado em 28 de maio de 2024, em cumprimento às normas da Resolução 466/2012 do Conselho Nacional da Saúde.

### 3. Resultados

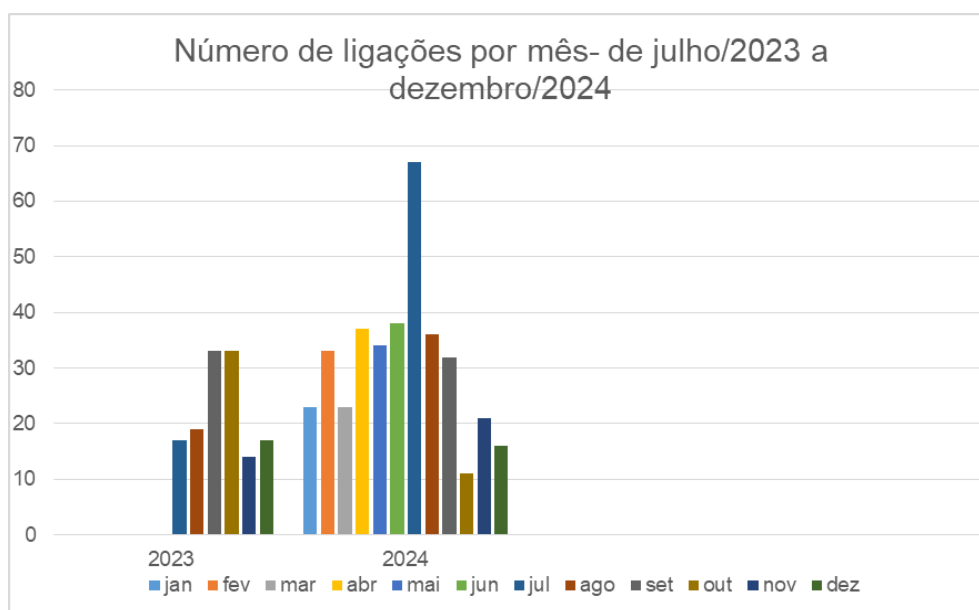
Durante o período de 18 meses (Julho de 2023 até Dezembro de 2024) foi contabilizado o total de 524 ligações, mas excluindo os óbitos e aqueles que se recusaram participar da pesquisa foram entrevistados 178 pacientes, correspondendo a 33,9% das ligações.

Foi possível analisar que a maioria das ligações (110-61,8%) foi realizada por mulheres e 68 (38,2%) por homens.

Apenas 4,5% (oito) dos participantes ligaram mais de três vezes para o PAE, os outros 95,5% (170) ligaram de uma a três vezes.

Observa-se na Figura 1, que o maior número de ligações (67) aconteceu no mês de julho de 2024 e o menor número (11) foi no mês de outubro de 2024 (Figura 1).

**Figura 1-** Distribuição do número de ligações atendidas no PAE durante os meses de julho de 2023 a dezembro de 2024.



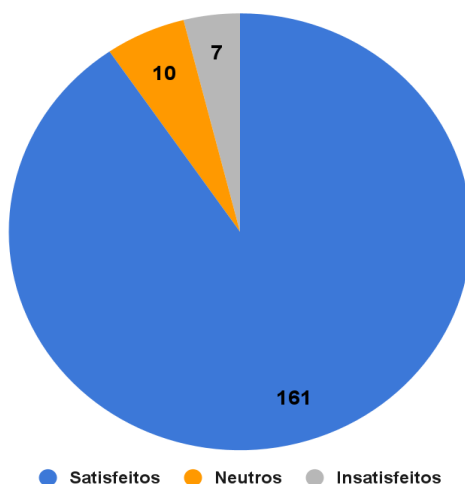
Fonte: Autores (2025).

A maior parte das ligações (92-51,7%) foi realizada pelo próprio participante; 75 (42,1%) foram algum familiar próximo que ligou. Vale ressaltar que sete (4%) foram aqueles que ligaram mais de uma vez, e tanto o paciente quanto o

familiar ligou.

Os participantes foram questionados se estavam satisfeitos com o atendimento prestado, apenas oito (4,5%) não manifestaram estar satisfeitos com o atendimento do programa. O estudo revelou que 161 (91,6%) dos participantes demonstraram estar satisfeitos com o PAE, dez (5,6%) neutros e por fim sete (3,9%) se mostraram insatisfeitos com o atendimento (Figura 2).

**Figura 2-** Distribuição dos níveis de satisfação dos participantes do estudo.



Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Foi solicitado para os participantes darem uma nota de zero a dez para o profissional que prestou o atendimento, dados que acompanharam a satisfação dos participantes com o PAE. (Tabela 1).

**Tabela 1-** Avaliação dos participantes a respeito do atendimento pelo PAE.

Notas	n	%
9-10 (satisfeitos)	163	91,6
7-8 (Neutros)	09	5,0
0-6 (insatisfeitos)	06	3,4

Fonte: Dados da pesquisa (2025).

Os participantes também foram questionados sobre qual seria a chance de recomendar o PAE para outro paciente e 163 (91,6%) relataram que recomendariam, dez (5,6%) neutros e cinco (2,8%) não recomendariam de forma alguma.

A respeito dos problemas com as ligações, 150 (84,3%) não tiveram problemas, os outros 28 (15,7%) relataram ter tido algum problema, como: a demora em atender a ligação, demora em responder as dúvidas, como apresentado na tabela 2. Os outros incluíram: não atenderam as ligações, demora em passar de um setor para outro, dificuldade em falar no ramal, e também não ter retorno do profissional. É importante ressaltar que os participantes relataram mais de um problema referente às ligações. (Tabela 2)

**Tabela 2-** Problemas relatados pelos participantes com a ligação para o PAE.

Problemas	n	%
Demora para atender a ligação	18	11,7%
Demora para responder as dúvidas	7	3,9%
Outros problemas	10	5,6%

Fonte: Autores (2025).

A maioria dos participantes (64,0% - 114) respondeu que acredita que o atendimento pelo PAE pode substituir o presencial, 50 (28,0%) acreditam que não; para cinco (2,8%) é indiferente; quatro (2,2%) gostam de ambos e cinco (2,8%) pontuaram que é parcialmente eficaz, pois depende do quadro do paciente.

Com relação às vantagens questionadas, quase metade dos entrevistados responderam que é uma forma de evitar deslocamento, esclarecer dúvidas à distância, pois a maioria mora em cidades vizinhas ou distantes; outros argumentaram que é um meio mais cômodo e prático, tanto para agilizar as informações, como também para reagendar consultas; uma pequena porcentagem respondeu como uma vantagem a diminuição da ansiedade e medo de situações que ocorrem no dia a dia, a fim de tranquilizar; dois verbalizaram se sentir acolhido pela equipe; por fim outros dois relataram que não existe nenhuma vantagem na telenfermagem. (Quadro 1)

Com relação às desvantagens mencionadas pelos participantes, a maior parte dos participantes não mencionou alguma desvantagem; outros apontaram a dificuldade de passar informações sobre a situação vivenciada por meio do telefone, como também o profissional utilizar termos técnicos, muitas vezes incompreensíveis pelo paciente; ainda outros alegaram a falta de contato humano nessas situações; a falta de conduta de forma imediata, pois existem dúvidas que podem ser sanadas apenas presencialmente; outros disseram que não tem benefícios, falta um número do Whatsapp, e que também ficam totalmente dependentes da ligação. (Quadro 1).

**Quadro 1-** Distribuição das Vantagens e desvantagens do PAE mencionadas pelos participantes do estudo.

Vantagens	n	%	Desvantagens	n	%
Evitar deslocamentos	88	49,4	Dificuldade na comunicação	07	3,9
Agilidade de informações e remarcar consultas	77	43,2	Falta de contato humano	06	3,4
Diminuição da ansiedade e medo do cotidiano	09	5,0	Demora no atendimento	04	2,2
Acolhimento da equipe	02	1,1	Outros	07	3,9
Nenhuma vantagem	02	1,1	Nenhuma desvantagem	154	86,5

Fonte: Autores (2025).

Por fim, quando solicitado sugestões para melhoria do PAE, 135 (75,8%) dos participantes não apresentaram sugestões; 22 (12,4%) responderam que é necessário aumentar os horários de atendimento do programa, como ter atendimento 24 horas, inclusive aos fins de semana. Outro ponto levantado é a criação de um Whatsapp destinado totalmente ao PAE;

quatro (2,2%) sugeriram que seria mais eficiente se os pacientes recebessem uma ligação para saber se a conduta indicada foi resolutiva, principalmente para aqueles que a conduta foi procurar a emergência. A diminuição do tempo de espera na ligação foi outra sugestão (6,18% - 11), além da contratação de um maior número de enfermeiros voltados apenas para o PAE, tanto enfermeiros como a própria equipe multiprofissional. Outra sugestão foi rever as condutas que a enfermagem pode realizar sem depender do médico; seis (3,4%) apresentaram outras propostas, dentre elas: ter um posto de atendimento para os pacientes internados e que são usuários do PAE; o atendente (enfermeiro) compreender melhor a situação do paciente e não simplesmente encaminhar para emergência, muitas vezes desnecessariamente e por fim poderia ser aberto um “canal de sugestões/avaliação” após o atendimento, visando a melhora do serviço.

#### 4. Discussão

Com a análise dos dados identificou-se que a maioria dos participantes era mulher, e se mostrou satisfeito com o atendimento, destacando que o atendimento é importante e muito confortável por evitar o deslocamento desnecessário até o hospital, além de manifestarem o sentimento de acolhimento, rapidez nas informações que necessitavam e que entendem que o atendimento por telefone muitas vezes pode substituir o presencial.

Embora o PAE, no local do estudo tenha iniciado em 2021, os registros das ligações foram iniciados em julho de 2023, o que justifica o fato do maior número de ligações acontecerem em 2024, pois era um serviço novo que até então era feito sem o sistema de controle dos atendimentos.

Segundo Silva et al (2015), o atendimento por telefone de pacientes ou familiares é uma oportunidade gratuita e de fácil acesso para aconselhar ou apoiar as pessoas em quimioterapia. Atender esses pacientes é complexo, considerando o significado do câncer e o tratamento, que muitas vezes geram sintomas que assustam ou que preocupam o paciente, embora estes sejam orientados antes do início do tratamento como possíveis efeitos colaterais da quimioterapia.

Ao observar os resultados de pesquisa, não se observa que o sexo seja um fator dependente para a avaliação do nível de satisfação. Existem estudos onde mulheres são mais satisfeitas que homens, da mesma forma que em outros estudos os homens se apresentam mais satisfeitos. Isto reafirma a necessidade de a equipe de enfermagem proporcionar o melhor atendimento ao paciente, independente do sexo, mas fornecer um cuidado baseado na ética, na qualidade, disponibilidade, continuidade e eficácia nos resultados da assistência (Silva et al, 2015; Almeida & Góis, 2020).

O perfil dos participantes do estudo é semelhante ao estudo realizado na Dinamarca em 2020, por Bødtcher et al (2022) e no consultório de enfermagem em uma Universidade Federal do Rio de Janeiro entre 2021 e 2022, quando avaliaram a satisfação dos usuários da teleconsulta de enfermagem e constataram que a teleconsulta contribui para o controle terapêutico das pessoas e alcançou também o nível de satisfação máximo com nota de oito a dez atribuída pelos participantes (Freitas et al, 2023).

Os participantes relataram que o atendimento por telefone reduz a necessidade de deslocamentos, e por sua vez pode colaborar também na eficiência dos serviços de saúde, com intervenções adequadas garantindo a continuidade do cuidado e com acompanhamento dos pacientes, sem exposição ao ambiente de alto risco como as unidades de emergência (Car et al, 2020). Por outro lado, pela facilidade de comunicação, os enfermeiros enfrentam dificuldades no atendimento pelo fato dos usuários aproveitarem e solicitarem outras demandas de saúde (Zluhlán et al, 2023).

O exercício profissional da enfermagem tem como aspecto fundamental a comunicação, que na consulta remota é outro desafio, pois o enfermeiro não tem como observar o paciente, tem acesso apenas às mudanças no tom de voz, que podem demonstrar alguma alteração emocional. Desta forma é necessário que a comunicação, de ambas as partes seja objetiva para diminuir possíveis confusões na compreensão do processo saúde-doença. Ou seja, é necessário preparo, competência técnico-



científica do profissional para que a comunicação seja efetiva saúde (Zluhlán et al, 2023).

Uma revisão sistemática, realizada em 2023 enfatiza a segurança do emprego da telessaúde por enfermeiros nos cuidados aos pacientes; destaca ainda que o emprego da consulta remota pode resultar em benefícios na gestão da assistência aos pacientes, incluindo a redução de custos, aprimoramento da satisfação do paciente, melhoria na qualidade de vida e avanços na promoção da saúde (Costa, et al, 2025).

Em outro estudo realizado na Austrália por Thomas et al (2023), a maioria dos pesquisados expressou satisfação com a telessaúde, destacando a qualidade da informação, o conforto e a confiança nos profissionais de saúde que o atendem.

Autores afirmam que os grupos acompanhados por telessaúde podem apresentar melhor adesão ao tratamento que aqueles que recebem cuidados presenciais, observou-se melhor auxílio na adequação da coordenação dos cuidados, aumento na conclusão do rastreamento de riscos e aumento do número de consultas (Martín-Payo et al, 2023).

Em outro estudo, os participantes evidenciaram como uma desvantagem o fato de muitas vezes o companheiro ou algum familiar, que o acompanha na consulta presencial não estar disponível no horário da teleconsulta, o qual pode colaborar na descrição dos problemas vivenciados, mas por outro lado, destacam que esse atendimento pode ser melhorado quando a ligação é por viva voz, pois a comunicação fica mais interessante com ajuda do cuidador ou acompanhante no relato dos sintomas (Bødtker et al 2022). O resultado depende também da interação e envolvimento do enfermeiro com o paciente, familiares e cuidadores, o que auxilia para adquirir a confiança e melhorar a forma de lidar com a situação e com estabelecimento de estratégias eficazes (Rodrigues et al, 2022).

Um estudo a respeito de vantagens e desafios do uso da telemedicina, com pacientes em cuidados paliativos domiciliares evidenciou que um dos desafios expresso pelos pacientes foi que a telessaúde não poderia substituir inteiramente a profundidade e a qualidade do atendimento presencial devido à natureza e à importância dos relacionamentos humanos, interações, conversas e ao valor terapêutico das consultas presenciais com profissionais de saúde. Os pacientes também enfatizaram a importância do atendimento presencial para estabelecer vínculo com os profissionais de saúde ou para o exame físico a fim de detectar mudanças como perda de peso, depressão e apatia, que os pacientes poderiam esconder ao se comunicar por telefone (Steindal et al, 2023).

Um estudo realizado nos Estados Unidos da América, por Sensmeier (2020) constatou que 38% dos 13 milhões de idosos do país não se encontram preparados para consultas virtuais, principalmente devido à inexperience com tecnologia. Os desafios incluíam dificuldade para ouvir ao telefone, problemas com a comunicação verbal ou para se fazer entender, suspeita de demência, dificuldades visuais, falta de acesso a um dispositivo conectado à internet e falta de familiaridade com a tecnologia.

Na Suécia, um estudo considerando informações de saúde, apoio afetivo, controle decisório e competências técnico-profissionais demonstrou que na etapa da ligação referente ao controle decisório, diálogos baseados nas reflexões dos solicitantes sobre aconselhamento eram escassos, e a autonomia dos solicitantes raramente era apoiada. Nesse sentido os telenfermeiros dominam a interação, explicando a base para avaliações e aconselhamento, muitas vezes repetindo ou adicionando informações médicas para convencer os solicitantes, pois este fato pode levar a um menor índice de satisfação e diminuição da adesão desses pacientes ao tratamento (Mattisson et al, 2024).

Um dos pontos destacados como melhoria para o PAE é a necessidade de estender os horários de atendimento, o que já existe no PAE do ICESP3 e em outros países, telenfermagem 24 horas (Mattisson et al, 2022).

No Sudeste da Suécia há o “Serviço Nacional de Aconselhamento Médico”, um serviço disponível 24 horas por dia, para toda a população. O serviço recebe aproximadamente 4,5 milhões de chamadas/ano, todas as chamadas são atendidas por enfermeiros capacitados, que trabalham de acordo com um processo de trabalho específico caracterizado como: abertura da



chamada escuta, análise, motivação e encerramento (Mattisson et al, 2022).

Isto demonstra que o enfermeiro é um agente transformador do seu ambiente de trabalho, tanto no contexto institucional de ensino, no hospital, nas unidades básicas de saúde, presencialmente ou remotamente, sempre com a responsabilidade de promover a integralidade do cuidado, com a finalidade e integrar saúde, ambiente e satisfação do usuário e profissionais de enfermagem (Yasin et al, 2020).

Como limitação do estudo, pode-se destacar a impossibilidade de relacionar o nível de satisfação com o estágio da doença e o tipo de informação solicitada. No entanto, os resultados apontam a necessidade de aperfeiçoamento da assistência de enfermagem remota para elevar ainda mais a satisfação dos usuários.

## 5. Conclusão

O estudo identificou que a maioria dos participantes classificou a níveis elevados de satisfação o atendimento via PAE. Entende-se que o programa pode contribuir para uma assistência mais humanizada, com maior disponibilidade para o acompanhamento individualizado do paciente com câncer em quimioterapia, tendo em vista o significado da doença para a maior parte da população.

Mas, novas pesquisas são necessárias para avaliar a qualidade dos atendimentos e o impacto do PAE na saúde física e mental das pessoas que são atendidas e assim promover um melhor gerenciamento da assistência oferecida.

## Referências

- Almeida, H.O.C. & Góis, R.M.O. (2020). Avaliação da satisfação do paciente: indicadores assistenciais de qualidade. *Rev. Adm. Saúde (On-line)*, São Paulo, 20(81), e244. <http://dx.doi.org/10.23973/ras.81.244>
- Bødtecher, H., Lindblad, K.V., Sørensen, D.M., Rosted, E., Kjeldsted, E., Christensen, H.G.; Svendsen, M. N., Thomsen, L.A. & Dalton, S.O. (2022). Patients' experiences of the COVID-19 pandemic and the change to telephone consultations in cancer care. *Support Care Cancer*, 30(12), 9869-9875. <http://dx.doi.org/10.1007/s00520-022-07390-y>
- Car, J., Koh, G.C., Foong, P.S. & Wang, C.J. (2020). Video consultations in primary and specialist care during the covid-19 pandemic and beyond. *BMJ*, 371, m3945. <https://doi.org/10.1136/bmj.m3945>
- COFEN. Conselho Federal de Enfermagem (2022). Resolução COFEN No 696/2022 alterada pelas resoluções nºs 707/2022 e 717/2023. Dispõe sobre a atuação da Enfermagem na Saúde Digital, normatizando a Telenfermagem. <https://cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-696-2022/>.
- Costa, I.C.P., Costa, A.S., Garbuio, D.C., Zamarioli, C.M., Eduardo, A.H.A., Carvalho, E.C. & Chaves, E.C.L. (2025). Telehealth in patient care by advanced practice nurses: systematic review. *Acta Paul Enf.*, 38, eAPE0003141. <https://doi.org/10.37689/acta-ape/2025AR0003141i>
- Eriksen LR. Satisfação do paciente com os cuidados de enfermagem: esclarecimento do conceito. *J Nurs Meas*. 1995; 3(1), 59-76. <https://doi.org/10.1891/1061-3749.3.1.59>
- Ferreira, P.H.C., Guedes, H., Moreira, S.A.A., Baracho, V.S., Caldeira, A.B.R., Guedes, C.F., Ferreira, T.S. & Ribeiro, L.C.C. (2016). Satisfação dos clientes externos quanto aos cuidados de enfermagem. *Rev Min Enferm*, 20(1), e975. <https://doi.org/10.5935/1415-2762.20160045>
- Fessenden, T. (2024). Net Promoter Score: O que uma métrica de relacionamento com o cliente pode dizer sobre a experiência do usuário. <https://www.nngroup.com/articles/nps-ux/> - > Acesso em: 26 abril 2025.
- Freitas, P.L.S., Moniz, M.A., Quitete, J.B., Castro, R.C., Góes, F.G.B., Ávila, F.M.V.P., Lacerda, J. R. de S., & Campos, C. de A. (2023). Avaliação da satisfação de usuários de teleconsultas de enfermagem de uma Universidade Federal. *Rev Contribuciones a Las Ciencias Sociales*, São José dos Pinhais, 16(8), 9340-9358. <https://doi.org/10.55905/revconv.16n.8-071>
- Martín-Payo, R., Martínez-Urquijo, A., Zabaleta-Del-Olmo, E. & Del Mar Fernandez-Alvarez, M. (2023). Use a web-app to improve breast cancer risk factors and symptoms knowledge and adherence to healthy diet and physical activity in women without breast cancer diagnosis (Precam project). *Cancer Causes Control*, 34(2), 113-22. <https://doi.org/10.1007/s10552-022-01647-x>
- Mattisson, M., Börjeson, S., Årestedt, K. & Lindberg, M. (2022). Role of interaction for caller satisfaction in telenursing—A cross-sectional survey study. *Journal of clinical nursing*. 32(15-16), 4752-61. <https://doi.org/10.1111/jocn.16524>
- Mattisson, M., Börjeson, S., Årestedt, K. & Lindberg, M. (2024). Interaction between telenurses and callers - A deductive analysis of content and timing in telephone nursing calls. *Patient Educ Couns.*, 123, 108178. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2024.108178>
- Mattisson, M., Borgeson, S., Lindberg, M. & Årestedt, K. (2023). Psychometric evaluation of the Telenursing Interaction and Satisfaction Scale. *Scand J Caring Sci*, 37(3), 687–697. <https://doi.org/10.1111/scs.13149>.

- Mattisson, M., Johnson, C., Borgeson, S., Arestedt, K. & Lindberg, M. (2019). Development and content validation of the Telenursing Interaction and Satisfaction Questionnaire (TISQ). *Health Expect.* 22(6), 1213–1222. <https://doi.org/10.1111/hex.12945>
- Mendes, C.S.S., Souza, P.R., Rabelo, A., Silva, A.M., Silva, M.R., Santos, D.V. & Soárez, P.C. (2022). Logical model of telenursing program of a high complexity oncology care center. *Rev Esc Enferm USP*, 56, e20220067. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2022-0067en>
- Oliveira, D.S.S., Ribeiro Junior, U., Sartório, N.A., Dias, A.R., Takeda, F.R. & Cecconello, I. (2021) Impact of telephone monitoring on cancer patients undergoing esophagectomy and gastrectomy. *Rev Esc Enferm USP*, 55, e03679. <https://doi.org/10.1590/S1980-220X2019023003679>
- Pereira, A. S. et al. (2018). *Metodologia da pesquisa científica*. [free ebook]. Santa Maria. Editora da UFSM.
- Rodrigues, M.A., Hercules, A.B., Gnatta, J.R., Coelho, J.C., Mota, N.A., Pierin, A.M.G. & Santana, R.F. (2022). Teleconsultation as an advanced practice nursing during the Covid-19 pandemic based on Roy and Chick-Meleis. *Rev Esc Enferm USP*, 56, e20210438. <https://doi.org/10.1590/1980-220X-REEUSP-2021-0438en>
- Rutledge, CM, Gustin, T. "Preparando enfermeiros para funções em telessaúde: agora é a hora!" *OJIN: The Online Journal of Issues in Nursing* Vol. 26, No. 1, Manuscrito 3(31 de janeiro de 2021). <https://doi.org/10.3912/OJIN.Vol26No01Man03>
- Sensmeier, J. (2020). Enhancing the patient and provider experience through telehealth. *Nursing Management (Springhouse)*. 51(11), 8-15. <https://doi.org/10.1097/01.NUMA.0000719376.64125.a0>
- Shitsuka, R. et al. (2014). *Matemática fundamental para tecnologia*. (2ed). Editora Érica.
- Steindal, S.A., Nes, A.A.G., Godsken, T.E., Holmen, H., Winger, A., Österlind, J., Dihle, A. & Klarare, A. (2023). Advantages and Challenges of Using Telehealth for Home-Based Palliative Care: Systematic Mixed Studies Review. *J Med Internet Res*, 25, e43684. <https://doi.org/10.2196/43684>
- Silva, L.C., Duprat, I.P., Correia, M.S., Ramalho, H.T.P. & Lima, J.A. (2015). Satisfação do paciente oncológico diante da assistência de enfermagem. *Rev Rene*, 16(6), 856-862. <https://doi.org/10.15253/2175-6783.2015000600012>
- Souza, V.L.P., Dourado Júnior, F.W., Anjos, S.J.S.B., Carvalho, R.E.F., Oliveira, S.K.P. & Silva, D.C.A. (2022). Conceptual analysis of telenursing: an integrative review. *Rev Rene*. 23, e81384. <https://doi.org/10.15253/2175-6783.20222381384>
- Thomas, E., Lee, C.M., Norman, R., Wells, L., Shaw, T., Nesbitt, J., Frean, I., Baxby, L., Bennett, S. & Robinson, S. (2023). Patient use, experience, and satisfaction with Telehealth in an Australian population (reimagining health care): web-based survey study. *J Med Internet Res*, 25, e45016. <https://doi.org/10.2196/45016>
- Yasin, J.C.M., Andrade, G.B., Barlem, E.L.D. & Soares, L.S. (2020). O papel do enfermeiro frente a produção do conhecimento sob perspectiva ecossistêmica, *Research, Society and Development*, 9(6), e35963397. <https://doi.org/10.33448/rsd-v9i6.3397>
- Zluhlán, L.S., Amadigi, F.R., Machado, R.R., Lino, M.M., Pires, D.E.P., Costa, S.R. & Castro, L.S.E.P.W. (2023). Perception of nurses about nursing teleconsultation in primary care. *Texto Contexto Enferm [Internet]*, 32, e20220217. <https://doi.org/10.1590/1980-265X-TCE-2022-0217en>