

APLICATIVO DE COMUNICAÇÃO INSTANTÂNEA COMO MEIO DE INFORMAÇÃO PARA A PROMOÇÃO DA SAÚDE NO SERVIÇO CAMINHAR

Vanessa Marinho Teixeira¹; Luiz Paulo Coutinho de Souza¹;
Maria de Fátima Braga Cristo²

¹Graduação, ²Especialização

¹Universidade Federal do Pará (UFPA),

²Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza (HUBFS)

vanessamarinhot@gmail.com

Introdução: As chamadas redes sociais se caracterizam pela reunião de pessoas em torno de um mesmo fim, assunto, interesse, objetivo. São canais de relacionamento digitais, onde os membros se encontram para discutir assuntos em comum¹. Assim, Santos citado por Antonello destaca que estamos vivendo uma mudança cultural no qual as tecnologias digitais exercem um poder de influência antes nunca visto. Afirmado ainda que as tecnologias digitais vêm superando e transformando os modos e processos de produção e socialização de uma variada gama de saberes. Criar, transmitir, armazenar e significar estão acontecendo como em nenhum outro momento da história. Os novos suportes digitais permitem que as informações sejam manipuladas de forma extremamente rápida e flexível envolvendo praticamente todas as áreas do conhecimento sistematizado bem como todo cotidiano nas suas multifacetadas relações². A tecnologia veio agregar outras facilidades e funcionalidades ao mundo moderno, possibilitando que comunidades, antes restritas às barreiras físicas, fossem direcionadas para o modelo virtual da internet, em que é grande a variedade de opiniões, a diversidade de experiências³. No Serviço Caminhar a média mensal de atendimentos chega a cerca de 1.200 (um mil e duzentos) pacientes, que são crianças com necessidades especiais. E, observamos a presença de um único meio de comunicação rápida, o telefone celular. Esse aspecto causa grandes transtornos para o serviço, uma vez que institucionalmente, não é permitida a comunicação por este meio, e sim por telefonia fixa ou internet, por razões administrativas. E como o objetivo do projeto foi a implementação de um sistema eficiente de comunicação instantânea aos usuários do Serviço Caminhar, sendo esse processo de comunicação utilizado para o repasse de informações de caráter educativo em saúde para cuidadores e/ou responsáveis por crianças atendidas pelo serviço, utilizamos essa ferramenta para promover a saúde, buscando educar através de um aplicativo de comunicação instantânea. **Objetivos:** Manter um sistema de comunicação rápida entre usuários e profissionais do Serviço Caminhar, divulgar informações educativas de modo instantâneo para cuidadores de pacientes, informar sobre doenças raras, síndromes e outras, de utilidade para leigos e grupos de interesse, trabalhar os vários aspectos que devem contribuir para tornar o serviço mais humanizado. **Métodos:** O projeto “As novas ferramentas de comunicação instantânea como recurso estratégico a favor da humanização no Serviço Caminhar - Navega Saberes/Infocentro” atua no Serviço Caminhar do Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza (HUBFS) e utiliza o aplicativo de comunicação instantânea “WhatsApp” através do emulador de aplicativos “Bluestacks” que foi instalado em um computador. E, para que as informações sejam divulgadas, os usuários tem seu número cadastrado em um banco de dados o que, automaticamente, salva seu contato no aplicativo. São repassadas, semanalmente, através de textos, imagens e vídeos, informações sobre hábitos de higiene, hábitos saudáveis, importância da ingestão de água, prevenção de doenças, prevenção contra acidentes domésticos infantis e informações gerais sobre as áreas de atendimentos que atuam no Serviço Caminhar. Primeiramente, elaboramos um cronograma de atividades contendo diversos temas a

serem trabalhados por semana, e em algumas ocasiões, temas específicos para determinada área. Posteriormente, a temática foi trabalhada buscando repassar informações com base na literatura científica, em que se fez necessário uma simplificação da linguagem para facilitar seu entendimento. Utilizamos textos, imagens e vídeos de situações que contribuem para a melhora da qualidade de vida. Foram conteúdos sobre hábitos de vida saudáveis, hábitos de higiene, importância da lavagem das mãos em nosso cotidiano e sua técnica correta, que ajuda a prevenir diversas doenças causadas por microorganismos e verminoses, que são doenças de grande incidência em nossa região. Também foram repassadas informações sobre a importância da ingestão de água e sua quantidade necessária para que seja benéfica ao organismo, sobre a prática de atividade física e realização de brincadeiras com segurança, assim como a prevenção de acidentes domésticos na infância, além de informações gerais sobre as áreas que atuam no Serviço Caminhar. Após a divulgação de informações, os bolsistas buscaram incentivar o interesse pela temática abordada para que eles assimilassem os conteúdos. **Resultados e Discussão:** Em média são realizadas, mensalmente, 1.200 consultas. Mas não representa o total de pacientes, pois um mesmo paciente pode ser atendido por especialidades diferentes, como o profissional médico, enfermeiro, fisioterapeuta, nutricionista. No total, são cadastrados no projeto 384 pacientes, o qual 216 utilizam o aplicativo de comunicação instantânea “WhatsApp”. Elaboramos um gráfico demonstrando que 56,25% dos usuários utilizam o aplicativo de comunicação instantânea, revelando assim, que há dificuldade em atender todo o público cadastrado. Essas 216 pessoas que utilizam o aplicativo participam ativamente das discussões que são geradas nos grupos de interesse. Estas recebem as informações, imagens e vídeos de conteúdo educativo, e são orientadas que o benefício maior é a promoção da saúde e prevenção de doenças. Para Caritá et al, as redes sociais tornam possível o uso de novas estratégias e ferramentas para apoiar a aprendizagem⁴. Segundo Silva e Cogo, essas tecnologias estão transformando as maneiras de ensinar e aprender, oferecendo maior versatilidade, interatividade e flexibilidade de tempo e de espaço no processo educacional⁵. No entanto, o projeto não consegue atender a totalidade de pacientes cadastrados nos bancos de dados e usuários do Serviço Caminhar do Hospital Universitário Bettina Ferro de Souza, demonstrado que existem barreiras que impedem o acesso ao aplicativo, visto que é uma forma de comunicação que visa facilitar o acesso à informação. **Conclusão:** Os resultados obtidos revelaram a importância de um aplicativo de comunicação instantânea como ferramenta para a promoção da saúde em uma sociedade totalmente informatizada, onde cada vez mais pessoas se relacionam e mantêm contato via internet. E como as pessoas utilizam esse meio de comunicação diariamente, facilita, assim, o repasse de informações e se torna uma alternativa relevante para a comunicação entre usuário e serviço, além de que, os familiares e cuidadores obtêm conhecimentos sobre saúde e hábitos saudáveis, que são essenciais para a manutenção de uma vida saudável. Mas como o projeto não consegue atender a totalidade de pacientes, é necessário que haja outras formas de comunicação para que esses cuidadores também recebam tais informações, pois são informações importantes e simples e que auxiliam no cotidiano e trazem benefício à saúde do usuário, familiares e cuidadores.

Referências:

1. Mattos, A. Marketing Digital: O que são Redes Sociais. Disponível em: . Acesso em: 12 set. 2016.

2. Antonello DH, Weyh CB, Weyh LF. Mídias sociais e educação população. Revista Eletrônica Vivências. Vol. 9, N.17: p. 52-57, Outubro/2013.
3. Nanni, HC, Cañete, KVS. A Importância das Redes Sociais como Vantagem Competitiva nos Negócios Corporativos. VII Convibra Administração – Congresso Virtual Brasileiro de Administração. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_982.pdf>. Acesso em: 12 set. 2016.
4. Caritá EC, Padovan VT, Sanches LMP. Uso de redes sociais no processo ensino-Aprendizagem: avaliação de suas Características. Ribeirão Preto-SP - 04/2011.
5. Silva APSS, Cogo ALP. Aprendizagem de punção venosa com objeto educacional digital no curso de graduação em enfermagem. Revista Gaúcha de Enfermagem. Porto Alegre/RS, v. 28, n. 2, p.185-192, 2007.