

## A TELEASSISTÊNCIA NO CUIDADO AO IDOSO NO DOMICÍLIO

M.M.C.Bianchi\*, M.S. Bernardes\* e C.S.Santana\*\*

\*Programa de Pós Graduação Interunidades em Bioengenharia EESC/FMRP/IQSC - USP, Ribeirão Preto, Brasil

\*\* Docente do curso de Terapia Ocupacional da Universidade de São Paulo (campus Ribeirão Preto) e orientadora pelo Programa de Pós Graduação Interunidades em Bioengenharia EESC/FMRP/IQSC, Ribeirão Preto, Brasil

e-mail: marcelabianchi@usp.br

**Resumo:** Os serviços de teleassistência têm se mostrado como alternativa para auxiliar na independência de idosos que vivem sozinhos, uma vez que permite a comunicação entre o usuário e uma central de atendimentos especializada, o que pode ser útil em algumas condições de dificuldades e necessidades. Este estudo objetiva identificar o perfil do usuário idoso em um serviço de teleassistência no interior do Estado de São Paulo e os principais motivos de acionamento da central de atendimento. Os dados são referentes ao período de Janeiro a Junho de 2014, quando a empresa contava com 216 usuários, em sua maioria mulheres (85%), na faixa etária entre 75 e 85 anos de idade (55%) e residindo sozinhos (66%). Os principais motivos de acionamento da central são relacionados à angústia e depressão (70%), enquanto que os demais 30% são divididos em orientação para administração medicamentosa, quedas, hipertensão arterial e mal estar. Os dados chamam a atenção para as condições que podem acometer o idoso e influenciar as condições de independência e autonomia no domicílio. A compreensão deste aspecto pode subsidiar os profissionais e familiares nas intervenções com foco na permanência do idoso no domicílio por mais tempo.

**Palavras-chave:** Teleassistência, Alarmes Pessoais, Idosos.

**Abstract:** *The services of telecare has been shown as an alternative to assist in the independence of elderly people living alone, since it enables communication between the user and a central specialized care, which may be useful in some difficult conditions and needs. This study aims to identify the profile of the elderly user in a telecare service within the State of São Paulo and the main reasons drive call center. Data are for the period January to June 2014, when the company had 216 users, mostly women (85%), aged between 75 and 85 years old (55%) and living alone (66%). The main reasons drive the plant is related to anxiety and depression (70%), while the remaining 30% are divided into guidance for medication management, falls, hypertension and malaise. The data draw attention to the conditions that can affect the elderly and influence*

*the conditions of independence and autonomy at home. Understanding these aspects can help practitioners and family interventions with a focus on the elderly stay at home longer.*

**Keywords:** *Telecare, Personal Alarm, Elderly*

### Introdução

O número de idosos tem crescido de forma exponencial e atualmente representa 7,4% da população brasileira. Dentre estes, 8,6%, o que representa 15 milhões de pessoas, é responsável por seu domicílio, sendo em sua maioria mulheres (8,9 milhões), com a idade média de 69 anos. Isso se deve ao fato de que as mulheres têm vivido em média oito anos a mais que os homens, sendo que esta proporção somente chamou a atenção no ano 2000 [1,2].

Por conta do envelhecimento e da fragilidade física que ele acarreta a frequência de acidentes domésticos, como quedas e fraturas, têm aumentado e representa hoje a terceira causa de morte de idosos no Brasil. Estudos mostram que as pessoas com mais de 65 anos de idade apresentam pelo menos uma queda ao ano (28% a 35%), ao passo que para os idosos mais velhos, acima de 70 anos, os números sobem para 32% a 42%, mostrando que a frequência dos acidentes domésticos aumenta proporcionalmente à idade e à fragilidade do sujeito [2,11].

Diante disso, torna-se necessário criar estratégias que viabilizem a independência e segurança no domicílio até em idades bastante avançadas, como é o caso do crescente uso das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) a serviço da saúde e bem estar. Dentre elas, destacam-se os serviços de teleassistência [3].

A teleassistência é uma forma de monitoramento e cuidado realizado através de equipamentos instalados na residência, adaptado ao telefone e com um componente agregado ao morador, como um pingente ou pulseira. Em caso de emergência, o usuário deve acionar o botão que permite estabelecer comunicação com uma central de atendimentos especializada, que avalia a gravidade da situação, aciona ajuda profissional caso seja

necessária e realiza contato com o familiar responsável [3,4].

Segundo levantamento realizado na web, no Brasil contamos com empresas que oferecem o serviço de teleassistência com alarme e monitoramento através de uma central, como é o caso da Acto (SP), HelpCare (GO), Alerta SOS (SP), Tecnosenior (RS), Semax (MG), Telehelp (SP) e Prudent Senior (SP).

É importante ressaltar que o idoso estabelece uma conexão afetiva com o ambiente físico de recordações e emoções de seu domicílio, o que traz a preferência por envelhecer em casa[5] e permanecer em sua residência pelo maior tempo possível. Deste modo, a assistência à distância mostra-se como alternativa para a manutenção da independência e segurança dos idosos uma vez que poderá contar com auxílio de terceiros quando houver necessidade.

Em face ao que foi acima exposto, este estudo objetiva identificar os motivos de acionamento da central de atendimento e caracterizar o usuário idoso de um serviço de teleassistência no interior de São Paulo.

### **Materiais e métodos**

Trata-se de um estudo exploratório e descritivo, que visa apresentar o levantamento dos motivos de acionamento da central e do perfil dos usuários dos serviços de uma empresa de teleassistência instalada na cidade de Ribeirão Preto, São Paulo, no período de Janeiro a Junho de 2014.

### **Resultados**

No âmbito da caracterização da empresa, a mesma está desse janeiro de 2014 em funcionamento na cidade de Ribeirão Preto, SP e oferece o serviço de teleassistência ao idoso e pessoas em situação de fragilidade e vulnerabilidade, numa abordagem multidisciplinar (psicólogo, assistente social e médico).

No período da coleta, a empresa contava com 216 usuários idosos cadastrados, dos quais 183 (85%) são mulheres e 33(15%) homens. Segundo a distribuição por faixa etária, 55 usuários (25%) têm idades entre 65 e 75 anos, 118 usuários (55%) têm entre 75 e 85 anos e 43 usuários (20%) tem mais que 85 anos de idade.

Quanto à situação familiar e de habitação, 142 usuários (66%) residem sozinhos, enquanto 74 usuários (24%) moram com algum familiar (cônjuge, filhos e demais)

Dentre os motivos do acionamento da central, 70% são relacionados aos sentimentos de solidão e crises de angústia. As intervenções feitas pelos profissionais se relacionam ao suporte emocional através de ligações que chegam a durar até 50 minutos. Como conduta preventiva a empresa aumenta a frequência de ligações ao usuário, de modo a evitar novas crises. Dos 30% de acionamentos restantes as principais causas citadas são: informação sobre medicamentos, hipertensão arterial, quedas, mal estar, dor no peito e trombose venosa.

### **Discussão**

Os resultados apontam que a maioria do acionamento da central de teleassistência ocorre por motivo de solidão e angústia. Tal condição tem sido frequente em sujeitos idosos que permanecem por grandes períodos sozinhos, que tem a rotina empobrecida, com limitação na realização de atividades e com menor participação social. Em face à viuvez, à feminização da velhice e o aumento do número de idosos vivendo sozinhos, estudos tem mostrado que a ausência de relacionamentos afetivos ou diminuição de suporte sócio familiar pode ter alta influência na sensação de solidão, tristeza e angústia chegando a casos de depressão como resposta às perdas trazidas pelo processo de envelhecimento [6,7,8,9].

Outros motivos para acionamento têm sido pela dificuldade no gerenciamento das medicações, aspecto este extremamente importante frente ao grande número de remédios utilizados pelo idoso, além das perdas sensoriais e de memória que interferem na independência para a realização desta complexa atividade [10,11,12,13]. A prevalência de doenças crônicas não transmissíveis (DCNT) e a agudização de casos não controlados tem contribuído para a dificuldade do manejo da saúde do idoso, o que pode aumentar as chamadas neste tipo de serviços e na procura das unidades e serviços de saúde [14,15,16].

Em face ao acelerado processo de envelhecimento da população brasileira, às novas características desta população no que se refere ao gênero (aumento do número de mulheres), diminuição da capacidade funcional, tipos de ocupação e formas de arranjos familiares, a teleassistência vem como alternativa para auxiliar esses indivíduos em suas residências.

### **Conclusão**

A população idosa tem crescido de maneira exponencial e isto requer a criação de estratégias que viabilizem maior autonomia no cotidiano pelo maior tempo possível. Dentre estas ações, podemos citar a teleassistência como auxílio na rotina do idoso.

Apesar disto, observa-se algumas restrições quanto ao uso do dispositivo tanto pela falta de divulgação deste serviço e de seus benefícios entre os profissionais da saúde e também entre os idosos e seus familiares, como por motivos financeiros, tornando o alcance desta tecnologia possível apenas para um grupo seletivo de pessoas.

A pesquisa na área de inovação tecnológica para o idoso mostra-se crescente, porém há necessidade de maiores estudos no âmbito nacional que demonstrem a aceitação, características do usuário, resolutividade dos casos, custo e benefício, impressões de familiares e cuidadores sobre o serviço entre outros aspectos.

## Agradecimentos

Agradecemos à empresa ACTO pela colaboração com seu banco de dados para a realização deste estudo.

## Referências

- [1] Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE. Pesquisa nacional por amostra de domicílio: censo demográfico. [internet] 2011 [acesso em: 09 julho 2014]. Disponível em: <http://ibge.gov.br/home/estatística/pesquisas>.
- [2] Organização Mundial de Saúde. Secretaria de Estado da Saúde. Relatório Global sobre a Prevenção de Quedas na Velhice. [internet]. 2010.[acesso em 12 julho 2014. ]Disponível em :<http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/relatorio-prevencao-quedas-velhice.pdf>.
- [3] Koch S. Home telehealth: current state and future trends. *Int J Med Inform*; 2006.p.565-76.
- [4] Correia ACR. Serviço de tele-assistência aos idosos, caso prático realizado em colaboração com a unidade de saúde familiar ANTA.[dissertação] Portugal: Universidade do Porto FEUP; 2010.
- [5] Aceros JC, Cavalcante MTL, Domènech M. Identidad de lugar en usuarios de teleasistencia: un análisis conversacional. *Revista latinoam. Psicol*; 2013. p.80-84.
- [6] Rodriguez LG, Castro ST, Ramirez DM,Robledo LMG, Cuervas RP. Tele-asistencia y tele-alarma para adultos mayores: experiencias preliminares en Mexico. *Revista de Saúde Pública*; 2013. p.711-717.
- [7]Gonçalves VC, Andrade Kl. Prevalência de depressão em idosos atendidos em ambulatório de geriatria da região nordeste do Brasil (São Luís-MA). *Rev. Bras. Geriatr. Gerontol.* [periódico na Internet]. 2010 Ago [citado 2014 Jul 15] ; 13(2): 289-300. Disponível em: [http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1809-98232010000200013&lng=pt](http://revista.unati.uerj.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1809-98232010000200013&lng=pt).
- [8] Kroenke K, Theobald D, Wu J, Norton K, Morrison G, Carpenter J. Effect of telecare management on pain and depression in patients with cancer: a randomized trial. *JAMA*; 2010.p.163-71.
- [9]Silva ER, Sousa ARP, Ferreira LB, Peixoto HM. Prevalência e fatores associados à depressão entre idosos institucionalizados: subsídio ao cuidado de enfermagem. *Rev. esc. enferm. USP* [Internet]. 2012 Dec [acesso 2014 July 15] ; 46( 6 ): 1387-1393.
- [10]Coons SJ, Sheahan SL., Martin SS, Hendricks J, Robbins CA, Johnson JA. 1994. Predictors of medication noncompliance in a sample of older adults. *Clinical Therapeutics*, 16, 110-117.
- [11] Leendertse, A.J., Visser, D., Egberts, A.C. and van den Bemt, P.M. (2010) The relationship between study characteristics and the prevalence of medication-related hospitalizations: A literature review and novel analysis. *Drug Safety*, 33, 233-244. <http://dx.doi.org/10.2165/11319030-000000000-00000>
- [12] Field, T.S., Mazor, K.M., Briesacher, B., Debellis,

- K.R. and Gurwitz, J.H. (2007) Adverse drug events resulting from patient errors in older adults. *Journal of the American Geriatrics Society*, 55, 271-276. <http://dx.doi.org/10.1111/j.1532-5415.2007.01047.x>
- [13] Raehl, C.L., Bond, C.A., Woods, T., Patry, R.A. and Sleeper, R.B. (2002) Individualized drug use assessment in the elderly. *Pharmacology*, 22, 1239-1248. <http://dx.doi.org/10.1592/phco.22.15.1239.33473>
- [14]Estratégias para o cuidado da pessoa com doença crônica. Ministério da Saúde: Cadernos de Atenção Básica, nº 35. 2014. [acesso em15 julho 2014]. [http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategias\\_cuidado\\_pessoa\\_doenca\\_cronica\\_cab35.pdf](http://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategias_cuidado_pessoa_doenca_cronica_cab35.pdf)
- [15]Plano Nacional de Saúde – PNS. Ministério da Saúde.2011.[acesso em 15 julho 2014]. [http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/Relatorios/plano\\_nacional\\_saude\\_2012\\_2015.pdf](http://conselho.saude.gov.br/biblioteca/Relatorios/plano_nacional_saude_2012_2015.pdf)
- [16] Peeters JM, de Veer AJ, van der Hoek L, Francke AL. Factors influencing the adoption of home telecare by elderly or chronically ill people: a national survey.*Journal Clin Nurs*; 2012. p.21-22.