

Como a comunicação e o letramento em saúde se conectam à telessaúde?

Explorando os desafios e oportunidades da comunicação entre profissionais e pacientes em um ambiente digital

YBRIDA
talks



O que é Telessaúde?

A tecnologia está mudando nossa realidade a cada segundo e a saúde é um dos setores que mais ganha com esses avanços para todo seu ecossistema. Um excelente exemplo é a evolução do projeto SUS Digital no Brasil, uma iniciativa do Ministério da Saúde que visa modernizar e integrar os serviços de saúde no Brasil por meio de tecnologias digitais.¹

Dentre essas tecnologias, a Telessaúde é uma das principais estratégias do SUS Digital, utilizando ferramentas à distância para complementar o atendimento presencial. Essa abordagem amplia o acesso a especialistas, reduz filas de espera e agiliza diagnósticos e tratamentos. Além disso, facilita o acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, permitindo que recebam orientações sem precisarem se deslocar.¹

Apesar de existir há décadas, a Telessaúde ganhou muita força com o advento da internet e pode ser definida como o uso das tecnologias de informação e telecomunicação para realizar ações de saúde à distância. Ainda sobre conceitos, é essencial esclarecer que a Telemedicina é a Telessaúde aplicada à medicina.²



Esse campo cresceu consideravelmente no Brasil nos últimos anos. Ainda assim, apesar da intensa proliferação de recomendações e regras, até a atual pandemia o país ainda carecia de um marco regulatório totalmente consolidado. O surgimento da COVID-19 marcou um momento chave na expansão e no uso da telessaúde para melhorar a resposta do sistema de saúde à crise da pandemia, visto que essa tecnologia se aplica desde a prevenção até cirurgias.³



Aplicações da Telessaúde:

Triagem, referência e contrarreferência

Pré-atendimento hospitalar e de emergência

Telediagnóstico (exames, sinais e imagens)

Teleconsulta

Avaliação pré-cirúrgica

Seguimento pós-internação e cirurgias

Monitoração remota de pacientes

Telessocorro

Tele-interconsulta/teleconsultoria

Segunda opinião médica

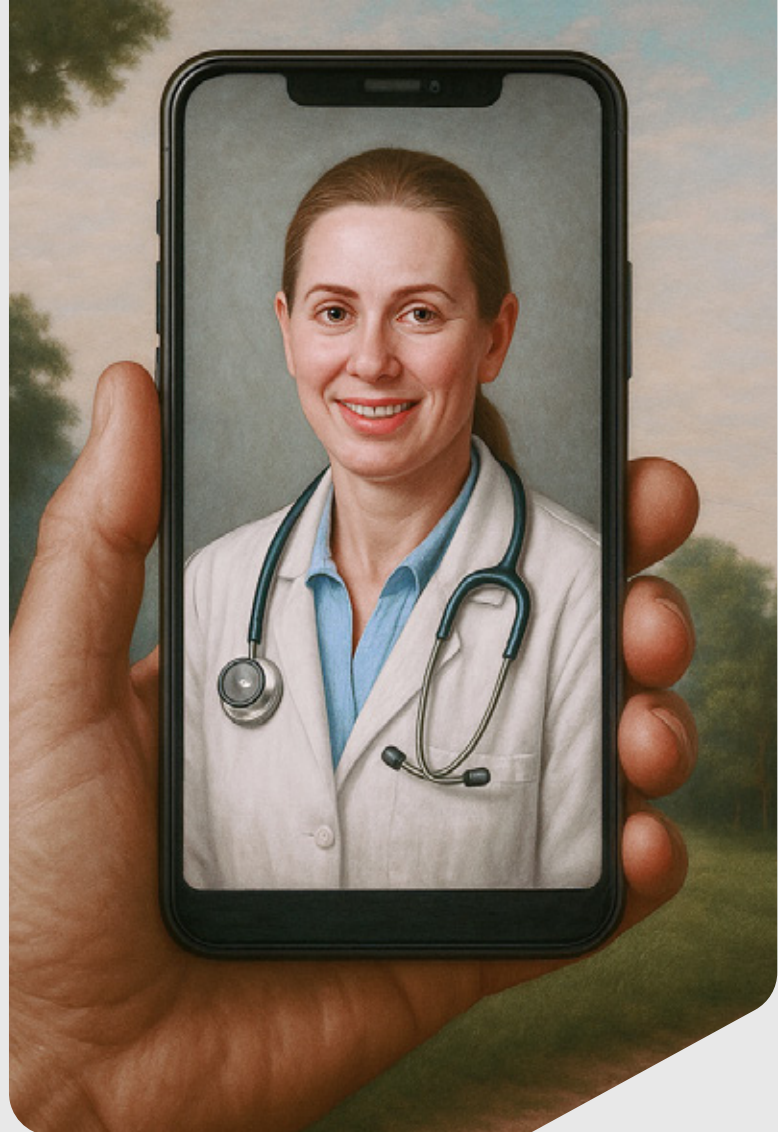
Rastreamento de doentes crônicos

Gestão proativa de doentes crônicos

Educação e orientação de pacientes

Apesar de vermos o resultado da criação de um extenso e disseminado ecossistema digital individualizado e inteligente, a Telessaúde apresenta vários desafios e exigências adicionais, como: ética médica; segurança e proteção dos dados pessoais dos pacientes; acesso digital, considerando que no Brasil, 33,9 milhões de pessoas estão completamente desconectadas da internet; e a comunicação efetiva entre as partes envolvidas, a qual iremos discutir neste artigo.^{4,5}

Nesse ponto, a comunicação e o letramento em saúde são essenciais para o sucesso da Telessaúde, especialmente quando consideramos a Telessaúde Assistencial entre profissionais e pacientes (teleconsultas e telemonitoramento). Isso porque a forma de comunicar influencia diretamente na capacidade dos pacientes de compreenderem, processarem e produzirem saúde a partir de informações, seja presencialmente ou à distância.



Em resumo: toda essa tecnologia amplia o acesso aos serviços médicos, mas também pode aumentar as desigualdades, caso os pacientes não consigam interpretar corretamente as orientações fornecidas pelos profissionais de saúde.



1. Acesso e compreensão da informação na telessaúde

O letramento em saúde refere-se à capacidade de obter, processar e entender informações básicas de saúde para tomar decisões informadas. Em Telessaúde, onde a comunicação ocorre à distância, isso se torna um desafio ainda maior. Um estudo com 670 participantes, elaborado pós-pandemia pela *National Academies of Sciences, Engineering and Health (EUA)*, destacou que pacientes com baixo letramento em saúde têm maior dificuldade em engajar e seguir instruções médicas em telessaúde, o que pode levar a falhas no tratamento.⁶

Case:

O Programa SUS Digital, desde o início de 2023 até julho de 2024, realizou mais de 8 milhões de teleatendimentos nos três níveis de atenção à saúde. Para superar barreiras de letramento, os núcleos de telessaúde utilizam linguagem simples e explicações diretas, tornando a informação acessível para diferentes níveis de escolaridade.⁷



2. Tecnologias e métodos de comunicação adaptados

A comunicação em telessaúde precisa ser adaptada às necessidades dos pacientes, utilizando recursos como:

▶ Materiais visuais e vídeos para complementar explicações verbais;

▶ Aplicativos interativos que permitem feedback e esclarecimento de dúvidas;

▶ Uso de linguagem simples e acessível para diferentes níveis de letramento e inclusão;

▶ Plataforma com uso de inteligência artificial e machine learning, para responder dúvidas sobre saúde baseadas no contexto da navegação personalizada do paciente.



Cases:

No Brasil, foi criado também o aplicativo Meu SUS Digital, uma ferramenta digital para que os cidadãos possam acompanhar e agendar diversos procedimentos, além de oferecer uma área de conteúdo em saúde para aumentar seu conhecimento.⁸

No Sistema de Saúde do Reino Unido (NHS), o sucesso na comunicação da telessaúde com populações de baixa literacia se deu ao adotarem uma abordagem inclusiva e centrada no usuário. Utilizaram linguagem simples, design acessível e formatos visuais para facilitar o entendimento; trabalho com comunidades locais e parceiros sociais para adaptar conteúdos às necessidades culturais e linguísticas; suporte digital, como treinamentos e assistência técnica,

para reduzir barreiras ao uso de tecnologia. Além disso, garantiram que os serviços digitais fossem co-projetados com usuários, promovendo confiança e engajamento.⁹

Em 2025, a indústria farmacêutica Pfizer lançou uma nova experiência digital, a plataforma Health Answers, impulsionada por **IA generativa**, que permite que as pessoas façam perguntas sobre saúde e bem-estar e recebam respostas relevantes em tempo real. A plataforma resume informações de fontes confiáveis e independentes, incluindo **literatura científica** disponível publicamente, visando fornecer **respostas úteis em linguagem simples**.¹⁰

3. Inclusão digital e redução de barreiras tecnológicas

A telessaúde requer o uso de tecnologia, mas muitos pacientes enfrentam barreiras digitais, como falta de acesso à internet ou dificuldade no uso de plataformas médicas. No Brasil, o acesso equitativo aos serviços de saúde digital ainda é um desafio, especialmente para populações em áreas rurais, marginalizadas ou com pouco acesso à tecnologia.⁴



Cases:

O programa **Wi-Fi Brasil** disponibiliza, via satélite, internet com velocidade de conexão de até 20 megabits por segundo, instalando antenas e roteadores em locais como praças públicas, escolas, assentamentos rurais, Unidades Básicas de Saúde (UBS), comunidades tradicionais e telecentros comunitários, conectando pacientes em áreas remotas com médicos para ampliar o acesso da população a serviços públicos de saúde.¹¹

A Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) lançou recentemente **kits de telessaúde ultraportáteis** projetados para levar serviços especializados de atenção primária a comunidades remotas nas Américas. Esses kits incluem equipamentos e software necessários para estabelecer serviços de telemedicina em campo, permitindo o manejo de doenças complexas e o diagnóstico de condições como tuberculose, mesmo em locais de difícil acesso. A iniciativa visa democratizar o acesso a serviços integrais de atenção primária à saúde.¹²

4. Capacitação de profissionais de saúde

A capacitação de profissionais de saúde para atuarem de forma eficaz na telessaúde é essencial para garantir atendimentos de qualidade e promover a transformação digital no setor. Essa for-

mação abrange desde o domínio de ferramentas tecnológicas para apoiar suas decisões clínicas até habilidades de comunicação e compreensão dos aspectos éticos e legais envolvidos.

Cases:

No Brasil, o Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação (MCTI), em parceria com a Escola Superior de Redes (ESR), lançou o Programa de Atualização Profissional em Saúde Digital (PAP-SD). Este programa oferece cursos gratuitos e online, como "Transformação Digital em Saúde: dos conceitos à prática", que aborda fundamentos da saúde digital, segurança da informação, privacidade de dados e telessaúde.¹³

Uma ferramenta tecnológica divisora de águas para os profissionais de saúde são os sistemas de apoio à decisão clínica (SADC). Elas são integradas aos prontuários eletrônicos e podem fornecer

aos médicos informações para aconselhar os pacientes sobre suas condições de saúde, opções de tratamento e potenciais efeitos colaterais de uma didática e acionável. Os SADCs que incorporam a educação do paciente podem desempenhar um papel essencial nesse processo, pois eles podem fornecer conteúdo educacional alinhado à condição do paciente, ao plano de tratamento e à linguagem do paciente. Isso ajuda a preencher lacunas de comunicação e garante que os pacientes tenham as informações necessárias para tomar decisões informadas.^{14,15}



Aqui na **Ybrida** apostamos na comunicação para apoiar a telessaúde e temos um projeto em desenvolvimento que envolve a produção de um banco de imagens e vídeos para ser usado como SADC e apoiar na educação dos pacientes, ampliando a efetividade da comunicação entre médico-paciente nas teleconsultas e teleorientações.



Conclusão

A conexão entre comunicação, letramento em saúde e telessaúde é crucial para garantir que os pacientes compreendam e sigam corretamente as orientações médicas e para tornar essa tecnologia mais eficaz, acessível e equitativa. Além disso, entender que acolhimento também é tecnologia e exceder barreiras culturais, institucionais e profissionais é uma fase importante no processo de difusão, consolidação e resolutividade da telemedicina.

Referências

1. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Informação e Saúde Digital. SUS Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/sus-digital>. Acesso em: 15 abr. 2025.
2. SABBATINI, Renato M. E. Telemedicina no Brasil: Evolução e Perspectivas. Disponível em: https://www.sabbatini.com/renato/papers/Telemedicina_Brasil_Evolucao_Perspectivas.pdf. Acesso em: 15 abr. 2025.
3. KICHENAMOURTY, P. et al. Telemedicine in the COVID-19 Era: A Narrative Review. *Journal of Medical Internet Research*, v. 22, n. 6, p. e19582, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32490913/>. Acesso em: 15 abr. 2025.
4. SILVA, A. B. et al. Telessaúde como ferramenta de apoio à Atenção Primária à Saúde no Brasil. *Saúde e Sociedade*, v. 29, n. 1, p. e190847, 2020. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/sausoc/a/htDNpswTKXwVr667LV9V5cP/>. Acesso em: 15 abr. 2025.
5. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde. Desafios e Avanços da Telemedicina no Brasil. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/periodicos/ccs_artigos/desafios_avanco_telemedicina.pdf. Acesso em: 15 abr. 2025.
6. NATIONAL ACADEMIES OF SCIENCES, ENGINEERING, AND MEDICINE. Providing Health Literate Virtual Health Services: Proceedings of a Workshop—in Brief. Washington, DC: The National Academies Press, 2022. Disponível em: <https://nap.nationalacademies.org/catalog/26490/providing-health-literate-virtual-health-services-proceedings-of-a-workshop>. Acesso em: 15 abr. 2025.
7. BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Informação e Saúde Digital. SUS Digital. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/sus-digital>. Acesso em: 15 abr. 2025.
8. BRASIL. Ministério da Saúde. Meus SUS Digital. Disponível em: <https://meusdigital.saude.gov.br/>. Acesso em: 15 abr. 2025.
9. NHS ENGLAND. Inclusive Digital Healthcare: A Framework for NHS Action on Digital Inclusion. Disponível em: <https://www.england.nhs.uk/long-read/inclusive-digital-healthcare-a-framework-for-nhs-action-on-digital-inclusion/>. Acesso em: 15 abr. 2025.
10. PFIZER. Introducing Health Answers: Pfizer's New Consumer Digital Product Providing Answers. Disponível em: <https://www.pfizer.com/news/announcements/introducing-health-answers-pfizer-new-consumer-digital-product-providing-answers>. Acesso em: 15 abr. 2025.
11. AGÊNCIA GOV. Programa Wi-Fi Brasil leva acesso à telemedicina para comunidade no Baixo Madeira. Disponível em: <https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202501/programa-wi-fi-brasil-leva-acesso-a-telemedicina-para-comunidade-no-baixo-madeira>. Acesso em: 15 abr. 2025.
12. ORGANIZAÇÃO PAN-AMERICANA DA SAÚDE. Kit de Telessaúde Ultraportátil da OPAS leva serviços especializados à atenção. Disponível em: <https://www.paho.org/pt/noticias/18-3-2025-kit-telessaude-ultraportatil-da-opas-leva-servicos-especializados-atencao>. Acesso em: 15 abr. 2025.
13. BRASIL. Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações. MCTI impulsiona formação em saúde digital com novos cursos gratuitos da Escola Superior de Redes. Disponível em: <https://www.gov.br/mcti/pt-br/acompanhe-o-mcti/noticias/2025/03/mcti-impulsiona-formacao-em-saude-digital-com-novos-cursos-gratuitos-da-escola-superior-de-redes>. Acesso em: 15 abr. 2025.
14. SILVA, Diego F. J. Decisão e desfecho na Atenção Básica. Disponível em: http://irssl.org.br/wp-content/uploads/2022/10/25-DecisOo-e-desfecho-na-AB_-Diego-FJ-Silva.pdf. Acesso em: 15 abr. 2025.
15. MERATIVE. Health Literacy and Patient Education Tools. Disponível em: <https://www.merative.com/blog/health-literacy-patient-education-tools>. Acesso em: 15 abr. 2025.

**Escrito por
Dra. Angela Priuli**

Founder & CEO, Bióloga,
Dra em Genética e
Pós-Dra em imunologia



**Design por
Neto Silva**

Designer Gráfico