

FERRAMENTAS DIGITAIS NA SAÚDE: DESAFIOS PARA A HUMANIZAÇÃO E A ESCUTA QUALIFICADA NO CUIDADO

Felismeta Armando Mazivile¹
Xen Da Tânia Isaque Chunguane²
Luís Otávio Rigo Júnior³
Andréa Bessa Teixeira⁴

RESUMO

Introdução: A transformação digital no SUS, impulsionada por sistemas como o e-SUS Atenção Primária, otimizou processos, mas introduziu novos desafios à relação interpessoal no cuidado. A partir de demandas observadas em visita técnica pelo PET-Saúde Digital, emergiu a necessidade de investigar os impactos da triangulação profissional-computador-paciente. Embora a digitalização traga agilidade, o uso dessas ferramentas durante as consultas pode comprometer o diálogo emocional, a empatia e a centralidade do paciente no atendimento. **Objetivo:** Analisar os impactos do uso de ferramentas digitais no atendimento em saúde descritos na literatura, identificando os desafios impostos pela interação profissional-computador-paciente para a atenção, inclusão e humanização do cuidado. Busca-se, ainda, discutir como a exigência pelo registro eletrônico pode afetar a escuta qualificada e apresentar estratégias clínicas e comunicacionais para integrar a tecnologia sem distanciar o profissional do paciente. **Metodologia:** Trata-se de uma revisão bibliográfica, motivada pela vivência prática no PET-Saúde Digital, desenvolvida mediante busca e seleção de artigos científicos publicados em bases de dados da saúde, como SciELO e PubMed, com foco na relação entre saúde digital, prontuário eletrônico e interação profissional-paciente. **Resultados:** A literatura analisada aponta que a perda do contato visual e a fragmentação da atenção entre o profissional e o paciente podem enfraquecer o vínculo e a relação terapêutica, gerando insatisfação dos pacientes. Esse cenário evidencia a necessidade de resgatar a escuta qualificada que, configura-se como estratégia fundamental para o desenvolvimento da autonomia e para a promoção da inclusão social. O avanço tecnológico promove agilidade no atendimento e facilita o acesso ao histórico do paciente, o que é valorizado pela maioria dos profissionais. Dessa forma, essas ferramentas tecnológicas têm sido essenciais para a organização e gestão do cuidado ao paciente. **Conclusão:** Entretanto, o avanço tecnológico deve vir acompanhado não só da capacitação contínua dos profissionais em comunicação clínica e ergonomia em ambiente informatizado, garantindo que o registro eletrônico atue como ferramenta de apoio, sem interferir no cuidado humanizado, mas também de ajustes nos sistemas, tornando-os mais didáticos e rápidos e contribuindo, dessa forma, para a humanização do cuidado.

Apoio financeiro: -

Grande área: Ciências da Saúde

Em que medida o meu trabalho contribui para “Diversidade, Inclusão e Transformação Social”? Nesse contexto, o tema da semana universitária, possibilitou refletir sobre o papel das tecnologias digitais na promoção da inclusão social e na transformação da atenção à saúde.

Palavras-chave: saúde digital; relação profissional-paciente; prontuário eletrônico; humanização da assistência.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, IEDS, Discente, felismetamazivile@aluno.unilab.edu.br¹

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, IEDS, Discente, xenchunguane5@gmail.com²

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, IEDS, Docente, luis.rigo@unilab.edu.br³

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-Brasileira, ICS, Docente, andreabessa@unilab.edu.br⁴