RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2025 | submissão: 03/11/2025 | aceito: 06/11/2025 | publicação: 09/11/2025

Saúde digital e proximidade: a tecnologia aproxima ou afasta os profissionais dos doentes?

Digital health and proximity: does technology bring professionals closer to or further from patients?

Salud digital y proximidad: ¿la tecnología acerca o aleja a los profesionales de los pacientes?

Lito Miguel Parente dos Santos – spml1979@gmail.com
Duarte José dos Santos Teixeira – Duarte.t.enf@gmail.com

Resumo:
A transformação digital dos sistemas de saúde tem vindo a assumir um papel determinante na modernização da prestação de cuidados, promovendo novas formas de interação entre profissionais de saúde e utentes. O presente estudo teve como objetivo analisar a influência da saúde digital na proximidade entre profissionais de saúde e doentes em Portugal, procurando compreender se as tecnologias digitais favorecem a aproximação ou o distanciamento na relação terapêutica. Desenvolveu-se uma investigação exploratória, baseada numa revisão bibliográfica da literatura científica e documental publicada entre 2019 e 2025, com recurso a bases de dados internacionais e a documentos de entidades oficiais nacionais e internacionais. Os resultados evidenciam que a implementação de soluções como a teleconsulta, a telemonitorização, a Prescrição Eletrónica Médica, o Registo de Saúde Eletrónico e os serviços do SNS 24 contribuiu para melhorar a acessibilidade, a continuidade dos cuidados e a eficiência organizacional. Contudo, foram identificados desafios relacionados com a literacia digital, a
inclusão tecnológica, a proteção de dados pessoais e a preservação da dimensão humana dos cuidados. Conclui-se que a saúde digital constitui um instrumento relevante de aproximação entre profissionais e utentes, desde que a inovação tecnológica seja utilizada como complemento da prática clínica e integrada num modelo de cuidados centrado na pessoa.

Palavras-chave:
saúde digital; Serviço Nacional de Saúde; transformação digital; Portugal.

Abstract:
Digital transformation has become a key driver in the modernization of healthcare systems, fostering new forms of interaction between healthcare professionals and patients. This study aimed to analyse the impact of digital health on the relationship between healthcare professionals and patients in Portugal, seeking to determine whether digital technologies promote greater proximity or contribute to distancing within the therapeutic relationship. An exploratory study was conducted through a literature review of scientific publications and institutional documents published between 2019 and 2025, using international databases and official national and international sources. The findings indicate that the implementation of digital solutions, including teleconsultation, telemonitoring, Electronic Medical Prescription, Electronic Health Records and SNS 24 services, has improved healthcare accessibility, continuity of care and organisational efficiency. Nevertheless, challenges related to digital health literacy, technological inclusion, data protection and the preservation of the human dimension of care remain significant. It is concluded that digital health represents an important tool for strengthening the relationship between healthcare professionals and patients, provided that technological innovation supports rather than replaces person-centred clinical care.

Keywords: digital health; National Health Service; digital transformation; Portugal.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2025 | submissão: 03/11/2025 | aceito: 06/11/2025 | publicação: 09/11/2025

Resumen:
La transformación digital de los sistemas de salud ha asumido un papel determinante en la modernización de la prestación de cuidados, promoviendo nuevas formas de interacción entre profesionales de la salud y usuarios. El presente estudio tuvo como objetivo analizar la influencia de la salud digital en la proximidad entre profesionales de la salud y pacientes en Portugal, buscando comprender si las tecnologías digitales favorecen el acercamiento o el distanciamiento en la relación terapéutica. Se desarrolló una investigación exploratoria, basada en una revisión bibliográfica de la literatura científica y documental publicada entre 2019 y 2025, recurriendo a bases de datos internacionales y a documentos de entidades oficiales nacionales e internacionales. Los resultados evidencian que la implementación de soluciones como la teleconsulta, la telemonitorización, la Prescripción Electrónica Médica, el Registro Electrónico de Salud y los servicios del SNS 24 contribuyó a mejorar la accesibilidad, la continuidad de los cuidados y la eficiencia organizacional. Sin embargo, se identificaron desafíos relacionados con la alfabetización digital, la inclusión tecnológica, la protección de datos personales y la preservación de la dimensión humana de los cuidados. Se concluye que la salud digital constituye un instrumento relevante de acercamiento entre profesionales y usuarios, siempre que la innovación tecnológica sea utilizada como complemento de la práctica clínica e integrada en un modelo de cuidados centrado en la persona.

Palabras clave:
salud digital; Servicio Nacional de Salud; transformación digital; Portugal.

Introdução

A transformação digital tem assumido um papel central nos sistemas de saúde europeus, constituindo uma resposta aos desafios decorrentes do envelhecimento populacional, do aumento da procura de cuidados de saúde, da escassez de recursos humanos e da necessidade de garantir maior eficiência na prestação de cuidados. Neste contexto, a saúde digital surge como uma estratégia para promover a sustentabilidade dos sistemas de saúde, melhorar a qualidade da assistência e reforçar a proximidade entre os profissionais de saúde e os cidadãos.

O conceito de saúde digital evoluiu nas últimas duas décadas, passando a abranger um vasto conjunto de tecnologias e soluções inovadoras, incluindo a telessaúde, a telemedicina, a telemonitorização, a inteligência artificial, a análise de dados em saúde, os dispositivos vestíveis (*wearables*), a Internet das Coisas (*Internet of Things* — IoT) e a medicina personalizada, que transformaram os modelos tradicionais de prestação de cuidados, permitindo uma abordagem mais integrada, preventiva e centrada na pessoa [1].

Reconhecendo o potencial destas tecnologias, a Organização Mundial da Saúde (OMS) definiu, na sua *Global Strategy on Digital Health 2020-2025*, o reforço da governação digital como um objetivo estratégico para apoiar a cobertura universal de saúde e contribuir para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável relacionados com a saúde [2].

Neste sentido, em Portugal, a digitalização dos serviços de saúde tem sido uma prioridade nos últimos anos, período em que foram implementadas iniciativas com o objetivo de simplificar processos e melhorar a acessibilidade aos cuidados de saúde. Entre estas, destacam-se o Registo de Saúde Eletrónico, a Prescrição Eletrónica Médica (PEM) e o programa «Exames sem Papel», que permite o armazenamento e a partilha centralizada de prescrições e resultados clínicos, facilitando o acesso à informação por parte dos profissionais de saúde e dos cidadãos [3; 4].

O país tem investido no desenvolvimento da telessaúde através de políticas públicas e de programas nacionais, nomeadamente o Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde (PENTS), sendo que a integração progressiva de serviços como a teleconsulta, o telediagnóstico, a teletriagem e a telemonitorização tem procurado aproximar os cuidados de saúde dos utentes [5].

A utilização destas ferramentas intensificou-se durante e após a pandemia de COVID19. Um estudo realizado em Portugal entre julho e setembro de 2020 revelou uma elevada adesão dos médicos às consultas não presenciais, com 93,8% dos profissionais inquiridos a recorrer a esta modalidade. O telefone destacou-se como o principal meio de comunicação, enquanto a videochamada apresentou uma utilização inferior, tendo-se registado níveis elevados de satisfação profissional e uma perceção positiva da qualidade dos cuidados prestados através destes formatos [6].

Apesar dos benefícios associados à digitalização, a dependência tecnológica também acarreta desafios. Questões relacionadas com a proteção de dados pessoais, a segurança da informação, a interoperabilidade dos sistemas e o aumento dos ciberataques estão cada vez mais presentes no setor da saúde. Casos registados em instituições portuguesas demonstram a necessidade de reforçar os mecanismos de segurança digital, de forma a garantir a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade da informação clínica [7].

Neste cenário, coloca-se a seguinte questão: até que ponto a tecnologia contribui para fortalecer a relação entre profissionais de saúde e doentes? Se, por um lado, as ferramentas digitais permitem maior acessibilidade, rapidez na comunicação e acompanhamento contínuo dos utentes, por outro, existem preocupações relacionadas com a possível desumanização dos cuidados, a diminuição do contacto presencial e o impacto destas mudanças na relação terapêutica.

A saúde digital apresenta-se, assim, como um instrumento capaz de aproximar os cuidados de saúde dos cidadãos, mas também como um fenómeno que exige reflexão sobre os seus efeitos na dimensão humana da assistência. Torna-se, por isso, pertinente analisar de que

modo a digitalização dos serviços de saúde em Portugal influencia a proximidade entre profissionais e doentes, avaliando se as tecnologias reforçam ou fragilizam a relação terapêutica que constitui a base dos cuidados de saúde.

Assim, o presente estudo tem como objetivo geral analisar o impacto da saúde digital na relação entre profissionais de saúde e doentes em Portugal, procurando compreender se a utilização das tecnologias digitais contribui para uma maior proximidade ou favorece o distanciamento na prestação de cuidados.

Enquadramento teórico

Saúde digital e proximidade nos cuidados de saúde em Portugal

A transformação digital é considerada uma das principais estratégias para melhorar a qualidade dos cuidados. A saúde digital integra um conjunto de tecnologias, processos e

sistemas que permitem otimizar a prestação de cuidados de saúde, promover a comunicação entre profissionais e utentes e facilitar a gestão da informação clínica.

Segundo a Organização Mundial da Saúde, a saúde digital abrange a utilização das tecnologias de informação e comunicação (TIC), da telemedicina, da telemonitorização, dos sistemas eletrónicos de registo clínico, da inteligência artificial e de outras soluções digitais destinadas a melhorar os resultados em saúde e a acessibilidade dos serviços [2].

A sua implementação tem sido incentivada em toda a Europa como instrumento de modernização dos sistemas de saúde e de aproximação dos cuidados aos cidadãos. Em Portugal, a digitalização da saúde tem sido impulsionada pelo Serviço Nacional de Saúde (SNS), destacando-se o Registo de Saúde Eletrónico, a Prescrição Eletrónica Médica (PEM), o programa «Exames sem Papel» e os serviços disponibilizados através do SNS 24 [8].

A expansão da telessaúde constitui um dos pilares da estratégia portuguesa para a saúde digital. Através do Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde (PENTS), foram integrados serviços como a teleconsulta, a telemonitorização, o telediagnóstico e a teletriagem, possibilitando que os cuidados de saúde cheguem aos utentes [5].

Com efeito, o uso de tecnologias digitais na saúde tem demonstrado benefícios na gestão da informação clínica, permitindo armazenar, processar e partilhar grandes volumes de dados, apoiando a tomada de decisão clínica e administrativa, favorecendo a continuidade dos cuidados, reduzindo a duplicação de procedimentos e contribuindo para uma maior segurança do doente.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2025 | submissão: 03/11/2025 | aceito: 06/11/2025 | publicação: 09/11/2025

Contudo, a eficácia da saúde digital depende da capacidade dos cidadãos e dos profissionais de utilizarem as ferramentas disponibilizadas, sendo que a literacia em saúde desempenha um papel fundamental. Em Portugal, e de acordo com dados recolhidos entre 2019 e 2021, cerca de 70% da população apresenta níveis adequados de literacia em saúde, embora persistam diferenças associadas à idade e ao nível de escolaridade [9], o que pode constituir um obstáculo à utilização dos serviços.

A implementação de sistemas digitais também exige investimentos em infraestruturas, formação profissional e segurança da informação. Um dos desafios prende-se com a proteção de dados de saúde e a cibersegurança. O aumento da circulação de informação clínica em ambiente digital torna necessária a adoção de mecanismos de proteção da privacidade dos utentes e de prevenção de ciberataques [7].

Para além das questões técnicas e organizacionais, importa considerar o impacto das tecnologias na relação terapêutica. A literatura evidencia que as ferramentas digitais podem fortalecer a proximidade entre profissionais e utentes; no entanto, alerta para o risco de despersonalização dos cuidados quando a interação tecnológica substitui o contacto humano.

Neste âmbito, a União Europeia tem promovido políticas de inclusão digital e de desenvolvimento de competências tecnológicas. Em Portugal, iniciativas como o Balcão SNS 24 representam exemplos de inclusão digital, permitindo aos utentes aceder a serviços de saúde, com apoio presencial quando necessário, reduzindo as barreiras tecnológicas e promovendo maior proximidade entre os cidadãos e o SNS [10].

Compreende-se, portanto, que a saúde digital deve ser entendida como uma estratégia para melhorar a experiência do utente e fortalecer a relação entre os cidadãos e os serviços de saúde. O desafio consiste em equilibrar a inovação tecnológica e a humanização dos cuidados, garantindo que as ferramentas digitais funcionem como instrumentos de aproximação entre profissionais de saúde e doentes.

Método

O presente estudo caracteriza-se como uma investigação de natureza exploratória, desenvolvida através de uma revisão bibliográfica sobre a saúde digital e a sua influência na proximidade entre profissionais de saúde e utentes em Portugal.

A opção por uma abordagem exploratória justifica-se pela necessidade de compreender um fenómeno em constante evolução, marcado pela rápida incorporação de tecnologias digitais

nos sistemas de saúde e pelas transformações que estas provocam na prestação de cuidados e na relação terapêutica.

A recolha de informação incidiu sobre publicações científicas, relatórios institucionais, documentos normativos e estudos técnicos publicados entre 2019 e 2025. A pesquisa bibliográfica foi realizada até novembro de 2025. Foram consultadas bases de dados científicas nacionais e internacionais, como a Scopus, a Web of Science, a PubMed e o Google Scholar, bem como documentos produzidos por entidades oficiais, incluindo a Direção-Geral da Saúde (DGS), os Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), o Serviço Nacional de Saúde (SNS), a Comissão Europeia e a Organização Mundial da Saúde (OMS).

A seleção dos documentos baseou-se em critérios de relevância temática e de rigor científico. Foram incluídos estudos que abordassem a saúde digital, a telessaúde, a telemedicina, os sistemas de informação em saúde, a literacia digital em saúde e a relação entre profissionais de saúde e utentes. Foram excluídos os trabalhos sem relação com o contexto europeu ou português, as publicações sem acesso aberto e os estudos cuja temática não contribuísse para responder ao objetivo da investigação.

Após a recolha das fontes, procedeu-se à análise do conteúdo, mediante a leitura e a interpretação dos principais contributos identificados na literatura. A informação foi organizada e relacionada com a transformação digital dos cuidados de saúde e com as oportunidades proporcionadas pelas tecnologias digitais para a proximidade assistencial.

Resultados

A revisão bibliográfica permitiu identificar um conjunto de estudos, relatórios institucionais e documentos normativos que evidenciam o avanço da saúde digital em Portugal entre 2019 e 2025. Os trabalhos analisados abordam temas relacionados com a telessaúde, a telemedicina, os sistemas de informação em saúde, a literacia digital, as consultas não presenciais, a segurança da informação, a transformação digital e a inovação tecnológica aplicada aos cuidados de saúde.

Observou-se que a transformação digital do setor da saúde português tem sido sustentada por iniciativas governamentais e institucionais orientadas para a modernização dos serviços, destacando-se a implementação da Prescrição Eletrónica Médica (PEM), do programa «Exames sem Papel», do Registo de Saúde Eletrónico e da expansão dos serviços disponibilizados pelo SNS 24.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2025 | submissão: 03/11/2025 | aceito: 06/11/2025 | publicação: 09/11/2025

Os estudos analisados demonstram um crescimento da utilização de consultas não presenciais, sobretudo após a pandemia de COVID-19, bem como o aumento do uso de plataformas digitais para a comunicação entre profissionais e utentes. Foram ainda identificados trabalhos que destacam a importância da literacia em saúde digital, da inclusão tecnológica e da proteção de dados pessoais como elementos relevantes para a consolidação dos modelos digitais de assistência.

A análise das publicações revelou também a existência de iniciativas estratégicas orientadas para a telessaúde, alinhadas com as orientações da Organização Mundial da Saúde e da União Europeia, com o objetivo de promover maior acessibilidade aos cuidados de saúde e maior eficiência dos serviços.

O Quadro 1 apresenta a síntese dos principais estudos incluídos nesta revisão.

Quadro 1 — Síntese dos estudos analisados sobre saúde digital e proximidade assistencial

Autor / Ano	Título	Método	País	Principais conclusões
Arriaga et al. (2022)	*Health Literacy in Portugal: Results of the Health Literacy Population Survey Project 2019–2021*	Inquérito populacional nacional	Portugal	Identificaram-se níveis diferenciados de literacia em saúde na população portuguesa, associados a fatores sociodemográficos e educacionais.
Mathews et al. (2019)	*Digital Health: A Path to Validation*	Revisão conceptual	Estados Unidos	Apresentou modelos para a validação científica e regulatória de tecnologias digitais em saúde.
Santos et al. (2024)	*SNS 24, a triagem telefónica do Sistema Nacional de Saúde em Portugal: analisar, validar, melhorar*	Estudo avaliativo do serviço SNS 24	Portugal	Demonstrou a relevância da triagem telefónica como mecanismo de acesso e de encaminhamento dos utentes no SNS.

SPMS (2018)	*Exames sem Papel*	Documento institucional	Portugal	Descreveu a implementação da digitalização das requisições e dos

Autor / Ano	**Título**	**Método**	**País**	**Principais conclusões**
				resultados de exames clínicos.
SPMS (2020)	*Prescrição Eletrónica Médica (PEM)*	Documento institucional	Portugal	Apresentou o funcionamento do sistema nacional de prescrição eletrónica e a sua integração com os serviços de saúde.
BobrowiczCampos e Ventura (2022)	*Centralidade na pessoa para uma saúde digital equitativa*	Estudo reflexivo/documental	Portugal	Evidenciou a importância da centralidade do utente e da equidade no desenvolvimento da saúde digital.
O'Neill et al. (2022)	*Consulta não presencial no SNS português durante a pandemia de COVID19*	Estudo transversal com médicos	Portugal	Verificou-se elevada adesão às consultas não presenciais e perceções positivas quanto à sua utilização.
Rodrigues et al. (2025)	*Organização do trabalho em saúde e transformações digitais*	Estudo comparativo	Brasil e Portugal	Identificou alterações organizacionais decorrentes da incorporação de tecnologias digitais nos serviços de saúde.
SPMS / CNTS (2019)	*Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde 20192022*	Documento estratégico nacional	Portugal	Definiu diretrizes para a implementação da telessaúde no

				Serviço Nacional de Saúde.
Resende e Correia (2024)	*Saúde digital: análise e planos europeus de transição digital na área da saúde*	Revisão documental	União Europeia / Portugal	Mapeou estratégias europeias de digitalização aplicadas ao setor da saúde.
Magalhães et al. (2022)	*A saúde digital em Portugal (Relatório de Primavera 2022)*	Relatório técnico	Portugal	Apresentou o diagnóstico da maturidade digital do sistema de saúde português.
Autor / Ano	**Título**	**Método**	**País**	**Principais conclusões**
Candeira Braga e Furtado (2025)	*Telemedicina, proteção de dados e segurança da informação*	Revisão jurídica e documental	Brasil	Destacou a necessidade de mecanismos de proteção de dados e de confidencialidade dos registos eletrónicos em saúde.

Fonte: elaboração do autor (2025).

Os documentos analisados evidenciam que a saúde digital em Portugal se encontra apoiada em diferentes componentes tecnológicos, incluindo sistemas eletrónicos de registo clínico, plataformas de teleconsulta, serviços de triagem remota, prescrição eletrónica e mecanismos de interoperabilidade da informação em saúde. Verificou-se que a maioria dos estudos publicados entre 2022 e 2025 se concentra na avaliação dos impactos da transformação digital sobre a acessibilidade aos serviços, a organização do trabalho em saúde, a literacia digital e a segurança da informação.

Por fim, constatou-se que os trabalhos selecionados apresentam convergência quanto à expansão dos serviços digitais de saúde em Portugal após a pandemia de COVID-19, período em que se intensificou a utilização de consultas não presenciais, de telemonitorização e de plataformas digitais de comunicação entre profissionais e utentes.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2025 | submissão: 03/11/2025 | aceito: 06/11/2025 | publicação: 09/11/2025

Discussão

A transformação digital da saúde em Portugal apresenta-se, à luz dos resultados, como um processo já consolidado, sustentado por políticas públicas e por investimento continuado na modernização do Serviço Nacional de Saúde. A literatura reunida é consensual quanto ao potencial das tecnologias digitais para ampliar o acesso aos cuidados, tornar os serviços mais eficientes e facilitar a comunicação entre profissionais e utentes. Esse potencial, porém, não é automático: só se traduz em ganhos reais quando a tecnologia é acompanhada de medidas de inclusão digital, de formação e de cuidado com a dimensão humana da assistência.

A orientação estratégica da Organização Mundial da Saúde [2] serve de pano de fundo a esta leitura, ao situar a saúde digital entre os instrumentos indispensáveis à cobertura universal, à sustentabilidade dos sistemas e à melhoria dos resultados clínicos. O Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde [5] traduz essa orientação global para o plano nacional, fixando as linhas de ação que permitiram aproximar os cuidados dos cidadãos portugueses. É, no fundo, a passagem de uma recomendação internacional a uma política concreta com metas próprias.

Essa política concretizou-se num conjunto de ferramentas que a documentação da SPMS descreve em pormenor [3; 4]: a Prescrição Eletrónica Médica, o Registo de Saúde Eletrónico e o programa «Exames sem Papel» aligeiraram os circuitos administrativos, facilitaram a circulação da informação clínica e melhoraram a continuidade dos cuidados. O diagnóstico do Observatório Português dos Sistemas de Saúde [11] amplia esse retrato operacional, ao mostrar que a maturidade digital do sistema evoluiu de forma progressiva e que os seus efeitos se estendem para além do expediente administrativo, alcançando a própria organização dos cuidados.

Um dos sinais mais claros desta evolução foi a rápida disseminação da telessaúde no período pandémico. O'Neill et al. [6] documentaram a forte adesão dos médicos portugueses às consultas não presenciais e uma avaliação globalmente positiva da qualidade dos cuidados assim prestados. Num registo diferente, mas convergente, o estudo sobre o SNS 24 [8] mostra como a triagem telefónica se tornou uma porta de entrada eficaz para a orientação e o encaminhamento dos utentes. Serviços distintos, portanto, mas que apontam no mesmo sentido: bem utilizados, os meios digitais encurtam distâncias geográficas e aproximam profissionais e cidadãos.

Seria precipitado, ainda assim, concluir que a tecnologia gera proximidade por si mesma. Bobrowicz-Campos e Ventura [10] lembram que a saúde digital só cumpre a sua promessa

quando permanece centrada na pessoa e fiel aos princípios de equidade e inclusão. Os dados de literacia em saúde dão substância a esta ressalva: se persistem, como mostram Arriaga et al. [9], diferenças assinaláveis associadas à idade e à escolaridade, então a centralidade no utente depende, na prática, das competências digitais de que a população efetivamente dispõe. A humanização e a literacia surgem, assim, como duas faces do mesmo problema.

A segurança da informação constitui a outra face crítica desta transformação. O trabalho de Candeira Braga e Furtado [7] chama a atenção para os riscos acrescidos que a circulação digital de dados clínicos acarreta para a privacidade e a confidencialidade, e defende o reforço da cibersegurança — inquietação que o diagnóstico do OPSS [11] também sublinha ao colocar a segurança digital entre os pilares da modernização. A mensagem comum é a de que não há transformação digital sustentável sem proteção robusta da informação clínica que a alimenta.

Há, por fim, uma dimensão que atravessa todas as anteriores: o próprio trabalho em saúde altera-se com a digitalização. Rodrigues et al. [12] observaram mudanças nos modelos organizacionais decorrentes da entrada das tecnologias, que exigem novas competências e a reconfiguração dos processos assistenciais. Essa exigência liga-se ao alerta de Mathews et al. [1] quanto à necessidade de validar cientifica e regulatoriamente as soluções digitais antes de as generalizar, garantindo que demonstram eficácia, segurança e benefício clínico. Mudar a organização do trabalho e assegurar a qualidade das ferramentas são, deste modo, tarefas indissociáveis.

Olhando o conjunto, os autores raramente divergem quanto à utilidade da tecnologia; divergem, sim, quanto às condições que a tornam benéfica. Uns valorizam sobretudo os ganhos organizacionais e tecnológicos, outros insistem na humanização, na literacia, na inclusão social e na proteção de dados. Longe de se contradizerem, estas ênfases completam-se e sugerem que o êxito da transformação digital assenta numa abordagem integrada, capaz de conjugar inovação, capacitação de profissionais e utentes e preservação da relação terapêutica.

A evidência reunida aponta, em síntese, para uma conclusão matizada: em Portugal, a saúde digital tende a aproximar profissionais e doentes, desde que funcione como apoio à prática clínica e não como substituto do contacto humano. A qualidade da relação terapêutica continua a depender, em última análise, da capacidade dos profissionais para integrar os recursos digitais numa prestação de cuidados segura, acessível e centrada na pessoa.

Considerações finais

A transformação digital dos serviços de saúde representa uma das mudanças mais relevantes observadas nos sistemas de saúde contemporâneos, assumindo um papel estratégico na melhoria da acessibilidade, da continuidade assistencial e da eficiência organizacional. No contexto português, a implementação de soluções como a teleconsulta, a Prescrição Eletrónica Médica, o Registo de Saúde Eletrónico e os serviços disponibilizados pelo SNS 24 evidencia o compromisso do Serviço Nacional de Saúde com a inovação e a modernização dos cuidados.

A revisão da literatura permitiu concluir que as tecnologias digitais tendem a reforçar a proximidade entre profissionais de saúde e utentes, sobretudo através da redução das barreiras geográficas, da agilização da comunicação e da facilitação do acompanhamento clínico. Todavia, os benefícios da digitalização dependem da existência de políticas que promovam a literacia digital, a inclusão tecnológica, a interoperabilidade dos sistemas e elevados padrões de proteção da informação em saúde.

Verificou-se que a relação terapêutica continua a ser um elemento central da prestação de cuidados, não podendo ser substituída pela tecnologia. Assim, a inovação digital deve ser entendida como um instrumento de apoio à prática clínica, contribuindo para uma assistência mais segura, eficiente e centrada na pessoa, sem comprometer a humanização dos cuidados.

Como limitação, importa referir que o estudo se baseou numa revisão bibliográfica, não integrando evidência empírica proveniente de profissionais de saúde ou de utentes. Recomendase que futuras investigações recorram a abordagens quantitativas e qualitativas que permitam avaliar a perceção dos diferentes intervenientes sobre o impacto da saúde digital na qualidade da relação terapêutica e nos resultados em saúde, contribuindo para o desenvolvimento de políticas públicas mais eficazes.

Referências

1. Mathews SC, McShea MJ, Hanley CL, Ravitz A, Labrique AB, Cohen AB. Digital health: a path to validation. *NPJ Digit Med*. 2019;2:38. doi:10.1038/s41746-019-0111-3.

2. World Health Organization. *Global strategy on digital health 2020-2025*. Geneva: WHO; 2021.

3. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS). *Exames sem Papel* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2018 [citado 2025 nov 17]. Disponível em: https://www.spms.minsaude.pt/2020/07/exames-sem-papel/.

4. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS). *Prescrição Eletrónica Médica (PEM)* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2020 [citado 2025 nov 17]. Disponível em: https://www.spms.min-saude.pt/2020/07/pem/.

5. Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS), Centro Nacional de Telessaúde. *Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde 2019-2022* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2019 [citado 2025 nov 17]. Disponível em: https://www.spms.min-saude.pt/wpcontent/uploads/2019/11/PENTS_portugues.pdf.

6. O'Neill C, Matias MV, Peixoto VR, O'Neill H, Aguiar P, Castela E. Consulta não presencial no Serviço Nacional de Saúde português durante a pandemia de COVID-19: estudo da opinião dos médicos e implicações para o futuro. *Acta Med Port*. 2022;35(6):455-467. doi:10.20344/amp.16724.

7. Candeira Braga JV, Furtado GR. Telemedicina, proteção de dados e segurança da informação: elementos para a preservação da confidencialidade dos registos eletrónicos em saúde. *Opinión Jurídica*. 2025;24(51):a4449. doi:10.22395/ojum.v24n51a4449.

8. Santos M, Gonçalves CIP, Oliveira JL, Fernandes N, Pereira AR, Abreu J. SNS 24, a triagem telefónica do Sistema Nacional de Saúde em Portugal: analisar, validar, melhorar. *Rev Adm Saúde*. 2024;24(96):e394.

9. Arriaga M, Francisco R, Nogueira P, Oliveira J, Silva C, Câmara G, et al. Health literacy in Portugal: results of the Health Literacy Population Survey Project 2019-2021. *Int J Environ Res Public Health*. 2022;19(7):4225. doi:10.3390/ijerph19074225.

10. Bobrowicz-Campos E, Ventura F. Centralidade na pessoa para uma saúde digital equitativa. In: Martins H, Camilo C, Souza C, Cardoso E, Bobrowicz-Campos E, Ferreira J, et al., editores. *Cadernos de Saúde Societal: transformação digital e inclusão na saúde*. Lisboa: ISCTE; 2022. p. 39-51. Disponível em: http://hdl.handle.net/10071/27695.

11. Magalhães T, Perelman J, Cordeiro J, Pedro AR, Sousa C, China JF, et al. A saúde digital em Portugal. In: Escoval A, Duarte-Ramos F, Barros H, Gonçalves J, Perelman J, Lopes M, et al., editores. *E agora? Relatório de Primavera 2022*. Lisboa: Observatório Português dos Sistemas de Saúde; 2022. p. 58-79.

12. Rodrigues PLF, Menezes ÉLC, Scherer MDA, Bispo Júnior JP, Prado NMBL. Organização do trabalho em saúde e as transformações digitais: uma perspetiva comparada entre o Brasil e Portugal. *Trab Educ Saúde*. 2025;23:e03078285. doi:10.1590/1981-7746-ojs3078.

13. Resende SAL, Correia PMAR. Saúde digital? Análise e planos europeus de transição digital na área da saúde. *Rev Gestão Anál (ReGeA)*. Fortaleza: Unichristus; 2024;13(3):88104.