RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Año VII, vol. 1 2025 | Envío: 03/11/2025 | Aceptado: 06/11/2025 | Publicación: 09/11/2025

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

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?

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

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.

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.

Introducción

La transformación digital ha adquirido un papel central en los sistemas sanitarios europeos, respondiendo a los retos derivados del envejecimiento de la población, el aumento de la demanda de atención sanitaria, la escasez de recursos humanos y la necesidad de garantizar una mayor eficiencia en la prestación de cuidados. En este contexto, la salud digital emerge como una estrategia para promover la sostenibilidad de los sistemas sanitarios, mejorar la calidad de la atención y fortalecer el vínculo entre los profesionales sanitarios y la ciudadanía.

El concepto de salud digital ha evolucionado en las últimas dos décadas, llegando a abarcar una amplia gama de tecnologías y soluciones innovadoras, que incluyen la telesalud, la telemedicina, la telemonitorización , la inteligencia artificial, el análisis de datos de salud, los dispositivos portátiles *y* el Internet de las cosas (*IoT). Las cosas* (IoT) y la medicina personalizada, que han transformado los modelos tradicionales de prestación de atención, permiten un enfoque más integrado, preventivo y centrado en la persona [1].

Reconociendo el potencial de estas tecnologías, la Organización Mundial de la Salud (OMS) definió, en su *Estrategia Global ... en Salud Digital 2020-2025* , fortalecer la gobernanza

digital como un objetivo estratégico para apoyar la cobertura sanitaria universal y contribuir al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con la salud [2].

En este sentido, en Portugal, la digitalización de los servicios de salud ha sido una prioridad en los últimos años, un período en el que se han implementado iniciativas con el objetivo de simplificar los procesos y mejorar el acceso a la atención sanitaria. Entre ellas, destacan la Historia Clínica Electrónica , la Receta Médica Electrónica (REM) y el programa de "Exámenes sin Papel", que permite el almacenamiento centralizado y el intercambio de recetas y resultados clínicos, facilitando el acceso a la información por parte de los profesionales sanitarios y los ciudadanos [3; 4].

El país ha invertido en el desarrollo de la telesalud a través de políticas públicas y programas nacionales, a saber, el Plan Estratégico Nacional de Telesalud (PENTS), y la integración progresiva de servicios como la teleconsulta, el telediagnóstico, el teletriaje y la telemonitorización ha buscado acercar la atención médica a los usuarios [5].

El uso de estas herramientas se intensificó durante y después de la pandemia de COVID19. Un estudio realizado en Portugal entre julio y septiembre de 2020 reveló una alta tasa de adopción de consultas no presenciales entre los médicos, con un 93,8 % de los profesionales encuestados recurriendo a esta modalidad. El teléfono se destacó como el principal medio de comunicación, mientras que las videollamadas mostraron un uso menor, registrándose altos niveles de satisfacción profesional y una percepción positiva de la calidad de la atención brindada a través de estos formatos [6].

A pesar de los beneficios asociados a la digitalización, la dependencia tecnológica también plantea desafíos. En el sector sanitario, la protección de datos personales, la seguridad de la información, la interoperabilidad de los sistemas y el aumento de los ciberataques son cada vez más frecuentes. Los casos registrados en instituciones portuguesas demuestran la necesidad de reforzar los mecanismos de seguridad digital para garantizar la confidencialidad, la integridad y la disponibilidad de la información clínica [7].

En este contexto, surge la siguiente pregunta: ¿en qué medida contribuye la tecnología a fortalecer la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes? Si bien las herramientas digitales permiten una mayor accesibilidad, una comunicación más rápida y un seguimiento continuo de los usuarios, también existen preocupaciones relacionadas con la posible deshumanización de la atención, la reducción del contacto cara a cara y el impacto de estos cambios en la relación terapéutica.

La salud digital se presenta así como un instrumento capaz de acercar la atención sanitaria a la ciudadanía, pero también como un fenómeno que exige reflexión sobre sus efectos

en la dimensión humana de la atención. Por consiguiente, resulta pertinente analizar cómo la digitalización de los servicios sanitarios en Portugal influye en la proximidad entre profesionales y pacientes, evaluando si las tecnologías refuerzan o debilitan la relación terapéutica que constituye la base de la atención sanitaria.

Por lo tanto, el presente estudio tiene como objetivo general analizar el impacto de la salud digital en la relación entre los profesionales sanitarios y los pacientes en Portugal, buscando comprender si el uso de tecnologías digitales contribuye a una mayor cercanía o favorece el distanciamiento en la prestación de cuidados.

Marco teórico

Salud digital y proximidad en la atención sanitaria en Portugal

La transformación digital se considera una de las principales estrategias para mejorar la calidad de la atención sanitaria. La salud digital integra un conjunto de tecnologías, procesos y sistemas que optimizan la prestación de servicios sanitarios, promueven la comunicación entre profesionales y usuarios y facilitan la gestión de la información clínica.

Según la Organización Mundial de la Salud, la salud digital abarca el uso de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), la telemedicina, la telemonitorización , los sistemas de registros médicos electrónicos , la inteligencia artificial y otras soluciones digitales destinadas a mejorar los resultados de salud y la accesibilidad a los servicios [2].

Su implementación se ha fomentado en toda Europa como un instrumento para modernizar los sistemas de salud y acercar la atención a los ciudadanos. En Portugal, la digitalización de la salud ha sido impulsada por el Servicio Nacional de Salud (SNS), destacando la Historia Clínica Electrónica , la Receta Médica Electrónica (PME), el programa de "Exámenes sin Papel" y los servicios prestados a través del SNS 24 [8].

La expansión de la telesalud constituye uno de los pilares de la estrategia portuguesa para la salud digital. A través del Plan Estratégico Nacional de Telesalud (PENTS), se integraron servicios como la teleconsulta, la telemonitorización , el telediagnóstico y el teletriaje, lo que permitió que la atención sanitaria llegara a los usuarios [5].

De hecho, el uso de tecnologías digitales en la atención sanitaria ha demostrado beneficios en la gestión de la información clínica, permitiendo el almacenamiento, el procesamiento y el intercambio de grandes volúmenes de datos, apoyando la toma de decisiones

clínicas y administrativas, promoviendo la continuidad de la atención, reduciendo la duplicación de procedimientos y contribuyendo a una mayor seguridad del paciente.

Sin embargo, la efectividad de la salud digital depende de la capacidad de los ciudadanos y profesionales para utilizar las herramientas disponibles, siendo la alfabetización sanitaria un factor fundamental. En Portugal, según datos recopilados entre 2019 y 2021, alrededor del 70 % de la población posee niveles adecuados de alfabetización sanitaria, si bien persisten diferencias asociadas a la edad y el nivel educativo [9], lo que puede constituir un obstáculo para el uso de los servicios.

La implementación de sistemas digitales también requiere inversiones en infraestructura, capacitación profesional y seguridad de la información. Uno de los desafíos radica en la protección de datos de salud y la ciberseguridad. La creciente circulación de información clínica en un entorno digital hace necesario adoptar mecanismos para proteger la privacidad de los usuarios y prevenir ciberataques [7].

Más allá de las cuestiones técnicas y organizativas, es importante considerar el impacto de las tecnologías en la relación terapéutica. La literatura muestra que las herramientas digitales pueden fortalecer la cercanía entre profesionales y usuarios; sin embargo, advierte sobre el riesgo de despersonalización de la atención cuando la interacción tecnológica reemplaza el contacto humano.

En este contexto, la Unión Europea ha promovido políticas de inclusión digital y desarrollo de competencias tecnológicas. En Portugal, iniciativas como la línea de ayuda SNS 24 representan ejemplos de inclusión digital, que permite a los usuarios acceder a servicios de salud, con apoyo presencial cuando sea necesario, reduciendo las barreras tecnológicas y promoviendo una mayor cercanía entre los ciudadanos y el SNS [10].

Por lo tanto, se entiende que la salud digital debe considerarse una estrategia para mejorar la experiencia del usuario y fortalecer la relación entre la ciudadanía y los servicios de salud. El reto reside en equilibrar la innovación tecnológica con la humanización de la atención, garantizando que las herramientas digitales funcionen como instrumentos para acercar a los profesionales sanitarios y a los pacientes.

Método

Este estudio se caracteriza por ser una investigación exploratoria, desarrollada a través de una revisión bibliográfica sobre la salud digital y su influencia en la relación entre los profesionales sanitarios y los usuarios en Portugal.

La elección de un enfoque exploratorio se justifica por la necesidad de comprender un fenómeno en constante evolución, marcado por la rápida incorporación de las tecnologías digitales en los sistemas de atención médica y las transformaciones que estas tecnologías conllevan en la prestación de cuidados y la relación terapéutica.

La recopilación de datos se centró en publicaciones científicas, informes institucionales, documentos normativos y estudios técnicos publicados entre 2019 y 2025. La investigación bibliográfica se realizó hasta noviembre de 2025. Se consultaron bases de datos científicas nacionales e internacionales, como Scopus, Web of Science, PubMed y Google Scholar, así como documentos elaborados por entidades oficiales, entre ellas la Dirección General de Salud (DGS), los Servicios Compartidos del Ministerio de Salud (SPMS), el Servicio Nacional de Salud (SNS), la Comisión Europea y la Organización Mundial de la Salud (OMS).

La selección de documentos se basó en criterios de relevancia temática y rigor científico. Se incluyeron estudios sobre salud digital, telesalud, telemedicina, sistemas de información sanitaria, alfabetización digital en salud y la relación entre profesionales sanitarios y usuarios. Se excluyeron trabajos ajenos al contexto europeo o portugués, publicaciones sin acceso abierto y estudios cuyo tema no contribuyera a alcanzar el objetivo de la investigación.

Tras recopilar las fuentes, se realizó un análisis de contenido mediante la lectura e interpretación de las principales contribuciones identificadas en la literatura. La información se organizó y relacionó con la transformación digital de la atención sanitaria y las oportunidades que ofrecen las tecnologías digitales para brindar una atención más accesible.

Resultados

La revisión bibliográfica identificó un conjunto de estudios, informes institucionales y documentos normativos que demuestran el avance de la salud digital en Portugal entre 2019 y 2025. Los trabajos analizados abordan temas relacionados con la telesalud, la telemedicina, los sistemas de información sanitaria, la alfabetización digital, las consultas remotas, la seguridad de la información, la transformación digital y la innovación tecnológica aplicada a la atención sanitaria.

Se ha observado que la transformación digital del sector sanitario portugués ha contado con el apoyo de iniciativas gubernamentales e institucionales destinadas a modernizar los servicios, en particular la implementación de las Recetas Médicas Electrónicas (PME), el programa de "Exámenes sin Papel", la Historia Clínica Electrónica y la ampliación de los servicios prestados por el SNS 24.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Año VII, vol. 1 2025 | Envío: 03/11/2025 | Aceptado: 06/11/2025 | Publicación: 09/11/2025

Los estudios analizados demuestran un aumento en el uso de consultas a distancia, especialmente tras la pandemia de COVID-19, así como un incremento en el uso de plataformas digitales para la comunicación entre profesionales y usuarios. Asimismo, se identificaron estudios que resaltan la importancia de la alfabetización digital en salud, la inclusión tecnológica y la protección de datos personales como elementos relevantes para la consolidación de los modelos de atención digital.

El análisis de las publicaciones también reveló la existencia de iniciativas estratégicas centradas en la telesalud, alineadas con las directrices de la Organización Mundial de la Salud y la Unión Europea, con el objetivo de promover una mayor accesibilidad a la atención sanitaria y una mayor eficiencia de los servicios.

La Tabla 1 presenta un resumen de los principales estudios incluidos en esta revisión.

Tabla 1 — Resumen de los estudios analizados sobre salud digital y proximidad a la atención médica.

Autor / Año	Título	Método	País	Principales conclusiones
Arriaga et al. (2022)	*Alfabetización sanitaria en Portugal: Resultados de Alfabetización en salud Población Proyecto de encuesta 2019-2021*	Encuesta nacional de población	Portugal	En la población portuguesa se identificaron diferentes niveles de alfabetización en salud, asociados a factores sociodemográficos y educativos.
Mathews et al. (2019)	*Salud digital: un camino hacia la Validación*	Revisión conceptual	Estados Unidos	Presentó modelos para la validación científica y regulatoria de las tecnologías de salud digital.
Santos et al. (2024)	*SNS 24, el servicio de triaje telefónico del Sistema Nacional de Salud en Portugal: analizar, validar, mejorar*	Estudio de evaluación del servicio SNS 24.	Portugal	Demostró la relevancia del triaje telefónico como mecanismo para acceder a los usuarios y derivarlos dentro del Servicio Nacional de Salud.

SPMS (2018)	*Exámenes sin papel*	Documento institucional	Portugal	Describió la implementación de la digitalización de las solicitudes y los resultados de las pruebas clínicas.

Autor / Año	**Título**	**Método**	**País**	**Principales conclusiones**
SPMS (2020)	*Receta médica electrónica (PEM)*	Documento institucional	Portugal	sistema nacional de recetas electrónicas y su integración con los servicios de salud.
Bobrowicz-Campos y Ventura (2022)	*Un enfoque centrado en las personas para una salud digital equitativa.*	Estudio reflexivo/documental	Portugal	Subrayó la importancia de la orientación al usuario y la equidad en el desarrollo de la salud digital.
O'Neill y otros (2022)	*Consultas a distancia en el Servicio Nacional de Salud portugués durante la pandemia de COVID-19.*	Estudio transversal con médicos	Portugal	Se observó una alta tasa de adopción de las consultas a distancia, junto con percepciones positivas sobre su uso.
Rodrigues et al. (2025)	*Organización del trabajo en el sector sanitario y las transformaciones digitales.*	Estudio comparativo	Brasil y Portugal	Se identificaron cambios organizativos derivados de la incorporación de tecnologías digitales en los servicios de salud.
SPMS / CNTS (2019)	*Plan Estratégico Nacional para la Telemedicina 20192022*	Documento estratégico nacional	Portugal	En ella se definieron las directrices para la implementación de la telemedicina en el Servicio Nacional de Salud.

Resende y Correia (2024)	*Salud digital: análisis y planes europeos para la transición digital en la atención sanitaria.*	Revisión de documentos	Unión Europea / Portugal	El estudio analizó las estrategias europeas de digitalización aplicadas al sector sanitario.
Magalhães et al. (2022)	*Salud digital en Portugal (Informe de primavera de 2022)*	Informe técnico	Portugal	Presentó un diagnóstico sobre la madurez digital del sistema sanitario portugués.
Candeira Braga y	*Telemedicina, protección de datos y*	Revisión legal y documental	Brasil	Hizo hincapié en la necesidad de contar con mecanismos de
Autor Año/	**Título**	**Método**	**País**	**Principales conclusiones**
Furtado (2025)	*seguridad de la información*			protección de datos y garantizar la confidencialidad de los historiales clínicos electrónicos .

Fuente: elaboración del autor (2025).

Los documentos analizados muestran que la salud digital en Portugal se sustenta en diversos componentes tecnológicos, como sistemas de historias clínicas electrónicas , plataformas de teleconsulta, servicios de triaje remoto, recetas electrónicas y mecanismos de interoperabilidad de la información sanitaria. Se constató que la mayoría de los estudios publicados entre 2022 y 2025 se centran en evaluar el impacto de la transformación digital en el acceso a los servicios, la organización del trabajo en el sector sanitario, la alfabetización digital y la seguridad de la información.

Finalmente, se constató que los estudios seleccionados muestran una convergencia respecto a la expansión de los servicios de salud digital en Portugal tras la pandemia de COVID19, un período en el que se intensificó el uso de consultas no presenciales, telemonitorización y plataformas de comunicación digital entre profesionales y usuarios .

Discusión

La transformación digital de la atención sanitaria en Portugal, a la luz de los resultados, parece ser un proceso consolidado, respaldado por políticas públicas y la inversión continua en la modernización del Sistema Nacional de Salud. La bibliografía revisada coincide en el potencial de las tecnologías digitales para ampliar el acceso a la atención, optimizar los servicios y facilitar la comunicación entre profesionales y usuarios. Sin embargo, este potencial no es automático: solo se traduce en beneficios reales cuando la tecnología se complementa con medidas de inclusión digital, formación y atención a la dimensión humana de la atención.

La guía estratégica de la Organización Mundial de la Salud [2] sirve de base para este análisis, situando la salud digital entre las herramientas indispensables para la cobertura universal, la sostenibilidad del sistema y la mejora de los resultados clínicos. El Plan Estratégico Nacional de Telesalud [5] traduce esta guía global al plan nacional, estableciendo las líneas de acción que han permitido acercar la atención sanitaria a la ciudadanía portuguesa. Se trata, en esencia, de la transición de una recomendación internacional a una política concreta con objetivos propios.

Esta política se materializó en un conjunto de herramientas que la documentación del SPMS describe en detalle [3; 4]: la prescripción médica electrónica , la historia clínica electrónica y el programa de "Exámenes sin papel" agilizaron los trámites administrativos, facilitaron la circulación de información clínica y mejoraron la continuidad asistencial. El diagnóstico del Observatorio Portugués de Sistemas de Salud [11] profundiza en este panorama operativo, demostrando que la madurez digital del sistema ha evolucionado progresivamente y que sus efectos se extienden más allá de los procedimientos administrativos, llegando a la propia organización asistencial.

Una de las señales más claras de esta evolución fue la rápida expansión de la telemedicina durante la pandemia. O'Neill et al. [6] documentaron la fuerte adopción por parte de los médicos portugueses de las consultas no presenciales y una valoración general positiva de la calidad de la atención así prestada. En un registro diferente, pero convergente, el estudio sobre SNS 24 [8] muestra cómo el triaje telefónico se ha convertido en una vía eficaz para orientar y derivar a los usuarios. Servicios distintos, por lo tanto, que apuntan en la misma dirección: cuando se utilizan correctamente, los medios digitales acortan las distancias geográficas y acercan a profesionales y ciudadanos.

Aún sería prematuro concluir que la tecnología genera proximidad por sí sola. Bobrowicz -Campos y Ventura [10] nos recuerdan que la salud digital solo cumple su promesa cuando se mantiene centrada en la persona y fiel a los principios de equidad e inclusión. Los datos sobre alfabetización en salud corroboran esta advertencia: si, como muestran Arriaga et

al. [9], persisten diferencias significativas asociadas con la edad y la educación, entonces el enfoque en el usuario depende, en la práctica, de las habilidades digitales que la población realmente posee. La humanización y la alfabetización emergen, por lo tanto, como dos caras de un mismo problema.

La seguridad de la información constituye la otra faceta crítica de esta transformación. El trabajo de Candeira Braga y Furtado [7] pone de relieve los crecientes riesgos que la circulación digital de datos clínicos conlleva para la privacidad y la confidencialidad, y aboga por el fortalecimiento de la ciberseguridad, una preocupación que el diagnóstico OPSS [11] también subraya al situar la seguridad digital entre los pilares de la modernización. El mensaje común es que no existe una transformación digital sostenible sin una protección sólida de la información clínica que la alimenta.

Finalmente, existe una dimensión que engloba a todas las anteriores: la transformación del trabajo en el sector sanitario con la digitalización. Rodrigues et al. [12] observaron cambios en los modelos organizativos derivados de la introducción de tecnologías, que requieren nuevas competencias y la reconfiguración de los procesos asistenciales. Este requisito se relaciona con la advertencia de Mathews et al. [1] sobre la necesidad de validar científica y regulatoriamente las soluciones digitales antes de generalizarlas, garantizando su eficacia, seguridad y beneficio clínico. Por consiguiente, modificar la organización del trabajo y asegurar la calidad de las herramientas son tareas inseparables.

En su conjunto, los autores rara vez discrepan sobre la utilidad de la tecnología; sin embargo, sí discrepan sobre las condiciones que la hacen beneficiosa. Algunos valoran por encima de todo las ventajas organizativas y tecnológicas, mientras que otros insisten en la humanización, la alfabetización digital, la inclusión social y la protección de datos. Lejos de contradecirse, estos enfoques se complementan y sugieren que el éxito de la transformación digital reside en un enfoque integral, capaz de combinar la innovación, el empoderamiento de profesionales y usuarios, y la preservación de la relación terapéutica.

En resumen, la evidencia recopilada apunta a una conclusión matizada: en Portugal, la salud digital tiende a acercar a profesionales y pacientes, siempre que funcione como apoyo a la práctica clínica y no como sustituto del contacto humano. La calidad de la relación terapéutica sigue dependiendo, en última instancia, de la capacidad de los profesionales para integrar los recursos digitales en una atención segura, accesible y centrada en la persona.

Consideraciones finales

La transformación digital de los servicios sanitarios representa uno de los cambios más significativos observados en los sistemas de salud contemporáneos, desempeñando un papel estratégico en la mejora de la accesibilidad, la continuidad asistencial y la eficiencia organizativa. En el contexto portugués, la implementación de soluciones como la teleconsulta, la receta médica electrónica , la historia clínica electrónica y los servicios ofrecidos por SNS 24 demuestran el compromiso del Servicio Nacional de Salud con la innovación y la modernización de la atención sanitaria.

La revisión bibliográfica concluyó que las tecnologías digitales tienden a fortalecer la relación entre los profesionales de la salud y los pacientes, especialmente al reducir las barreras geográficas, agilizar la comunicación y facilitar el seguimiento clínico. Sin embargo, los beneficios de la digitalización dependen de la existencia de políticas que promuevan la alfabetización digital, la inclusión tecnológica, la interoperabilidad de los sistemas y altos estándares de protección de la información sanitaria.

Se ha constatado que la relación terapéutica sigue siendo un elemento central en la prestación de cuidados y no puede ser sustituida por la tecnología. Por lo tanto, la innovación digital debe entenderse como una herramienta de apoyo a la práctica clínica, que contribuye a una atención más segura, eficiente y centrada en la persona, sin menoscabar la humanización de la atención.

Como limitación, cabe mencionar que el estudio se basó en una revisión bibliográfica, sin incorporar evidencia empírica de profesionales sanitarios ni usuarios. Se recomienda que futuras investigaciones utilicen enfoques tanto cuantitativos como cualitativos para evaluar las percepciones de los diferentes actores involucrados respecto al impacto de la salud digital en la calidad de la relación terapéutica y los resultados de salud, contribuyendo así al desarrollo de políticas públicas más eficaces.

Referencias

1. Mathews SC, McShea MJ, Hanley CL, Ravitz A, Labrique AB, Cohen AB. Salud digital : un camino hacia validación . *NPJ Dígito Med* . 2019;2:38 . doi:10.1038/s41746-0190111-3.

2. Organización Mundial de la Salud . *Estrategia global. sobre salud digital 2020-2025* . Ginebra: OMS; 2021.

3. Servicios Compartidos del Ministerio de Salud (SPMS). *Exámenes sin papel* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2018 [citado el 17 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.spms.min-saude.pt/2020/07/exames-sem-papel/ .

4. Servicios Compartidos del Ministerio de Salud (SPMS). *Receta Médica Electrónica (PME)* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2020 [citado el 17 de noviembre de 2025]. Disponible en: https://www.spms.min-saude.pt/2020/07/pem/ .

5. Servicios Compartidos del Ministerio de Salud (SPMS), Centro Nacional de Telesalud. *Plan Estratégico Nacional de Telesalud 2019-2022* [Internet]. Lisboa: SPMS; 2019 [citado el 17 de noviembre de 2025]. Disponible en: 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 no presencial en el Servicio Nacional de Salud portugués durante la pandemia de COVID-19: un estudio de las opiniones de los médicos y sus implicaciones para el futuro. *Acta Med Port* . 2022;35(6):455-467. doi:10.20344/amp.16724.

7. Candeira Braga JV, Furtado GR. Telemedicina, protección de datos y seguridad de la información: elementos para preservar la confidencialidad de la historia clínica electrónica . *Opinión Jurídica* . 2025;24(51):a4449. doi:10.22395/ ojum.v 24n51a4449.

8. Santos M, Gonçalves CIP, Oliveira JL, Fernandes N, Pereira AR, Abreu J. SNS 24, el triaje telefónico del Sistema Nacional de Salud en Portugal: analizar, validar, mejorar. *Rdo Almirante Saúde* . 2024;24(96):e394.

9. Arriaga M, Francisco R, Nogueira P, Oliveira J, Silva C, Câmara G, et al. Alfabetización sanitaria en Portugal: resultados de Alfabetización en salud Población Proyecto de encuesta 2019-2021. *Int J Environ Res Public Health* . 2022;19(7):4225. doi:10.3390/ijerph19074225.

10. Bobrowicz -Campos E, Ventura F. La centralidad de la persona para una salud digital equitativa. En: Martins H, Camilo C, Souza C, Cardoso E, Bobrowicz -Campos E, Ferreira J, et al., editores. *Cuadernos de salud social: transformación digital e inclusión en salud* . Lisboa: ISCTE; 2022. págs. 39-51. Disponible en: http://hdl.handle.net/10071/27695 .

11. Magalhães T, Perelman J, Cordeiro J, Pedro AR, Sousa C, China JF, et al. Salud digital en Portugal. En: Escoval A, Duarte-Ramos F, Barros H, Gonçalves J, Perelman J, Lopes M, et al., editores. *¿Y ahora? Informe de primavera 2022.* Lisboa: Observatorio Portugués de Sistemas de Salud; 2022. pág. 58-79.

12. Rodrigues PLF, Menezes ÉLC, Scherer MDA, Bispo Júnior JP, Prado NMBL. Organización del trabajo en salud y transformaciones digitales: una perspectiva comparativa entre Brasil y Portugal. *Trab Educa Saúde* . 2025;23:e03078285. doi:10.1590/1981-7746-ojs3078.

13. Resende SAL, Correia PMAR. ¿Salud digital? Análisis y planes europeos para la transición digital en el sector sanitario. *Rev Gestão Anál (ReGeA)* . Fortaleza: Unichristus ; 2024;13(3):88-104.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O Saber.
ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Año VII, vol. 1 2025 | Envío: 03/11/2025 | Aceptado: 06/11/2025 | Publicación: 09/11/2025