

INCLUSÃO DIGITAL E TRANSFORMAÇÃO SOCIAL NO ACESSO À SAÚDE: RELATO DE EXPERIÊNCIA DO PET-SAÚDE DIGITAL NO INTERIOR DO CEARÁ

Raila Rebeca De Fátima Carvalho Cavalcante¹

Emilly Silva Falcão Bandeira²

Esdra Costa Pereira³

Halisson De Souza Pinheiro⁴

RESUMO

Apoio: UNILAB

Introdução: A inclusão digital garante às pessoas o acesso equitativo e o desenvolvimento de habilidades necessárias para a utilização das tecnologias da informação, podendo oportunizar a ampliação do acesso à saúde. Nesse contexto, o letramento digital torna-se fundamental tanto para os profissionais de saúde, quanto para os usuários. Essa realidade, entretanto, ainda não foi plenamente alcançada, uma vez que dificuldades de acesso, conhecimento e utilização das tecnologias permanecem presentes entre diferentes grupos da população. **Objetivo:** Relatar a experiência vivenciada por monitores e orientadores de serviço do PET-Saúde Digital durante visitas à Central de Regulação e às Unidades de Saúde de um município do interior do Ceará, buscando conhecer o funcionamento dos serviços e identificar as principais dificuldades relacionadas ao uso das tecnologias digitais por profissionais e usuários do SUS, especialmente no contexto da transformação digital e da necessidade de letramento digital para o acesso efetivo aos serviços de saúde. **Metodologia:** Trata-se de um estudo qualitativo, descritivo, do tipo relato de experiência, desenvolvido a partir da vivência de tutores do PET-Saúde Digital, durante visita técnica supervisionada à Central de Regulação e às Unidades de Saúde de um município do interior do Ceará, realizada em 30 de junho de 2026. Foram utilizados registros e relatos da experiência para a coleta e sistematização das informações. A análise considerou especialmente a infraestrutura tecnológica, a capacitação dos profissionais e as dificuldades relacionadas ao uso das ferramentas digitais nos processos de trabalho e no acesso dos usuários aos serviços de saúde. **Resultados:** A experiência permitiu identificar que, embora o município disponha de diferentes ferramentas digitais para registro, acompanhamento e comunicação em saúde, sua utilização ainda é limitada por barreiras de infraestrutura, conectividade e letramento digital. Foram observadas instabilidades nos sistemas de informação e dependência da internet para a realização de atividades essenciais, além de dificuldades no agendamento e na aceitação da telessaúde por parte de alguns usuários. Ademais, a ausência de materiais educativos sobre telessaúde e as dificuldades de compreensão e utilização das tecnologias reforçaram a necessidade de estratégias de educação e inclusão digital voltadas aos profissionais e usuários. **Conclusão:** A experiência demonstrou que a efetividade da transformação digital em saúde depende não apenas da disponibilidade de tecnologias, mas também de infraestrutura adequada, comunicação eficiente e integração dos serviços. Os achados evidenciam que a superação dessas barreiras é necessária para que as ferramentas digitais contribuam efetivamente para o acesso aos serviços de saúde e para a continuidade do cuidado. **Agradecimentos:** Este trabalho contou com o apoio financeiro do Ministério da Saúde (MS), por meio da Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIG) e da Secretaria de Gestão do Trabalho e da Educação na Saúde (SGTES), no âmbito do PET-Saúde: Informação e Saúde Digital.

Grande área do CNPq: Ciências da Saúde

Em que medida o meu trabalho contribui para “Diversidade, Inclusão e Transformação Social?”

Contribui ao dar visibilidade às barreiras que dificultam o acesso às tecnologias e aos serviços digitais de saúde, especialmente aquelas relacionadas ao letramento digital, à comunicação e à infraestrutura.

Palavras-chave: Inclusão Social; Saúde Pública Digital; Educação em Saúde; Sistema Único de Saúde.

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), Instituto de Ciências da Saúde (ICS), Discente, railacavalcante@aluno.unilab.edu.br¹

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), Instituto de Ciências da Saúde (ICS), Discente, emillysfalcao@gmail.com²

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável (IEDS), Discente, esdracostap@gmail.com³

Universidade da Integração Internacional da Lusofonia Afro-brasileira (UNILAB), Instituto de Engenharias e Desenvolvimento Sustentável (IEDS), Docente, halisson@unilab.edu.br⁴