

EFEITOS DA TELEMEDICINA NA RELAÇÃO MÉDICO- PACIENTE: APROXIMAÇÃO OU DISTANCIAMENTO?

ODS 3 - Saúde e bem-estar: assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos, em todas as idades.

Britney dos Santos Fernandes Ernandes (Universidade de Taubaté)
Heloísa Cecílio Cammarano (Universidade de Taubaté)
Rafaela Ambrósio (Universidade de Taubaté)
Silvio dos Santos (Universidade de Taubaté)

A medicina contemporânea tem sido marcada por transformações profundas decorrentes da incorporação de inovações tecnológicas. Entre elas, a telemedicina figura como uma das ferramentas que mais modificaram a interação entre médicos e pacientes. Sua adoção expandiu-se de forma acelerada durante a pandemia de COVID-19, quando se consolidou como alternativa indispensável para assegurar o acesso aos serviços de saúde diante das restrições de mobilidade impostas pelo contexto sanitário. Esse cenário estimulou reflexões acerca de seus impactos sobre a relação médico-paciente, elemento essencial para a humanização do atendimento. O presente estudo teve como objetivo examinar como a telemedicina influencia essa relação, avaliando em que medida favorece maior aproximação ou, ao contrário, gera distanciamento. Para tanto, realizou-se uma revisão de literatura em bases nacionais e internacionais, reunindo estudos quantitativos, qualitativos e revisões sistemáticas que investigaram a experiência de usuários e profissionais de saúde com o atendimento remoto. Os estudos evidenciaram ganhos relevantes em termos de acessibilidade, sobretudo para indivíduos residentes em localidades afastadas ou com restrições físicas de deslocamento. A modalidade também se destacou pela praticidade e otimização do tempo, resultando em altos índices de satisfação, principalmente em consultas de acompanhamento e controle de doenças crônicas. Outro ponto positivo identificado foi que, por meio de recursos audiovisuais, as teleconsultas mantêm aspectos fundamentais da comunicação interpessoal — como o contato visual, a expressão facial e a entonação da voz —, elementos que contribuem para a expressão de empatia e sensação de proximidade. Por outro lado, a impossibilidade de realizar exame físico e a ausência do contato direto surgiram como limitações relevantes, associadas à insegurança diagnóstica e à percepção de maior distanciamento emocional. Essas dificuldades mostraram-se mais acentuadas em populações vulneráveis, como idosos e pessoas com baixa familiaridade digital, que frequentemente enfrentam barreiras tecnológicas, falhas de conexão e dificuldades no uso das plataformas virtuais. Além disso, questões relacionadas à proteção de dados e à confidencialidade foram destacadas como fatores críticos, capazes de abalar a confiança no processo de cuidado quando não devidamente asseguradas. Em suma, a telemedicina configura-se como um avanço, mas também como um desafio à consolidação da relação médico-paciente. Enquanto amplia o

acesso e facilita o acompanhamento em saúde, pode igualmente gerar distanciamento caso não sejam superados os obstáculos técnicos e comunicacionais impostos pela ausência do contato físico. Diante desse quadro, torna-se imprescindível que a formação médica contemple habilidades de comunicação adaptadas ao ambiente digital, possibilitando a prestação de um atendimento ético, empático e humanizado. Dessa forma, a telemedicina poderá se consolidar não apenas como uma inovação tecnológica, mas como uma prática complementar capaz de fortalecer o cuidado integral e atender às exigências da sociedade contemporânea.

Palavras-chave: Telemedicina; Relação médico-paciente; Humanização da saúde; Empatia.