

TRABALHO ORIGINAL - INOVAÇÃO EM SAÚDE

**INCLUSÃO DIGITAL NO USO DA TELENFERMAGEM: PERFIL  
TECNOLÓGICO DE PACIENTES ATENDIDOS EM HOSPITAL  
UNIVERSITÁRIO**

*Roseane Lins (roseanelins.lgv@gmail.com)*

*Karolayny Vitória Silva De Santana (karolayny.santana@ufpe.br)*

*Lucia De Fatima Nunes Freitas (lucia.freitas@ebserh.gov.br)*

### Introdução

A incorporação de tecnologias digitais na saúde tem ampliado o acesso e a continuidade do cuidado, especialmente por meio da telenfermagem, porém sua efetividade depende, em grande medida, do perfil tecnológico e do nível de inclusão digital dos usuários. Em contextos de desigualdade socioeconômica, como no Brasil, compreender fatores como conectividade, usabilidade e letramento digital é fundamental para o planejamento de serviços de telessaúde mais acessíveis. Assim, o estudo teve como objetivo descrever o perfil tecnológico e as condições de inclusão digital dos pacientes atendidos pela telenfermagem.

### Método

Estudo descritivo, de abordagem quantitativa, conduzido conforme as diretrizes do STROBE Initiative. Foram analisados dados secundários de um formulário eletrônico de satisfação aplicado aos pacientes após teleconsultas de

enfermagem realizadas entre maio de 2023 e outubro de 2025, por meio da plataforma institucional de telessaúde de um hospital universitário público no Nordeste do Brasil. A amostra censitária incluiu 670 teleatendimentos de enfermagem. O instrumento avaliou perfil de acesso tecnológico, tipo de dispositivo utilizado, forma de conexão à internet e dificuldades técnicas durante o atendimento. Os dados foram submetidos à análise descritiva. O estudo foi aprovado pelo Comitê de Ética em Pesquisa da Universidade Federal de Pernambuco (Parecer nº 7.939.089).

## Resultados

Predominaram teleatendimentos realizados com pacientes do sexo feminino (n=527;78,7%) e na faixa etária de 30 a 59 anos (n=425;63,4%). O principal dispositivo de acesso foi o smartphone (n= 650;97%), enquanto que em 3% (n=20) dos teleatendimentos os pacientes utilizaram computador/notebook. Quanto à conectividade, em mais de 85% (n=572) dos teleatendimentos os pacientes utilizaram conexão por rede wifi, enquanto que uma parcela menor acessou o serviço por meio de dados móveis (n=98;14,6%). Em relação às dificuldades técnicas, em 41,1% (n=275) dos teleatendimentos os pacientes informaram não ter enfrentado problemas. Contudo, foram identificadas dificuldades relacionadas à ativação de câmera e microfone (n=136;20,3%), acesso ao link da consulta (n=108;16,1%) e instabilidade da conexão de internet (n=23;3,4%).

## Discussão

O predomínio do uso de smartphones acompanha tendências de acesso à internet, reforçando a necessidade de plataformas de telessaúde compatíveis com dispositivos móveis. As dificuldades técnicas evidenciam que a inclusão digital envolve não apenas acesso à tecnologia, mas também competências digitais e familiaridade com o uso de ferramentas virtuais. Em serviços de telenfermagem, essas barreiras podem impactar a qualidade da comunicação, a adesão às orientações e a satisfação com o atendimento. Dessa forma, estratégias institucionais voltadas à educação digital em saúde e ao desenvolvimento de interfaces mais intuitivas podem contribuir para ampliar a participação dos usuários e reduzir desigualdades no acesso à teleassistência.

## Conclusão

Os pacientes apresentaram perfil tecnológico caracterizado pelo uso predominante de smartphones e conexão via Wi-Fi, indicando potencial para expansão da telenfermagem. Entretanto, dificuldades relacionadas à plataforma e à conectividade ainda representam desafios para o cuidado remoto, reforçando a necessidade de estratégias de inclusão digital e aprimoramento da usabilidade das tecnologias.

Palavras-chave: telenfermagem; inclusão digital; saúde digital.