

RESUMO SIMPLES - EIXO 6: INTEGRAÇÃO ENSINO-SERVIÇO-
COMUNIDADE NAS AÇÕES DO PET-SAÚDE

**USO DE TECNOLOGIAS DIGITAIS NO AGENDAMENTO E CONFIRMAÇÃO
DE CONSULTAS**

Elias Afonso André Miguel (eliasmiguelipria25@gmail.com)

Alana Santos Monte (alanasmonte@yahoo.com.br)

Rosina Lelo Chimbze (rosinachimbze@gmail.com)

Juliana Alencar Firmo De Araújo (juliana.araujo@unilab.edu.br)

Thiago Araújo Dos Santos (Thiagoaraujo17325@gmail.com)

Matheus Thales Lavor Siqueira De Melo (mateusthales4@gmail.com)

O avanço das tecnologias digitais tem transformado a comunicação entre profissionais e usuários dos serviços de saúde, especialmente na Atenção Primária à Saúde (APS). O estudo teve como objetivo identificar e analisar as evidências científicas sobre o uso de ferramentas digitais na organização, agendamento e confirmação de consultas, com ênfase na Atenção Primária. Trata-se de uma revisão integrativa da literatura, realizada nas bases SciELO, PubMed e Portal Periódico CAPES, incluindo estudos publicados entre 2010 e 2025 que abordassem mídias sociais, aplicativos de mensagens e outras

tecnologias digitais na comunicação entre unidades de saúde e usuários. Foram incluídos 13 estudos selecionados, que apontam evidências que o WhatsApp é a ferramenta mais utilizada para agendamento e confirmação de consultas, envio de lembretes e orientações na APS. Apesar da agilidade, seu uso ocorre majoritariamente de forma não institucionalizada, com recursos pessoais e ausência de protocolos. Diante desse cenário, nota-se limitações na infraestrutura das unidades, uso do Instagram voltado à divulgação de campanhas e lacunas na capacitação profissional e na adequação à Lei Geral de Proteção de Dados. Portanto, as ferramentas digitais, especialmente o WhatsApp, configuram prática consolidada e eficaz na otimização do acesso e da comunicação na APS. Contudo, a ausência de diretrizes institucionais, infraestrutura adequada e qualificação profissional representa desafio à consolidação ética e segura da saúde digital, demandando investimentos em protocolos e capacitação continuada.

Palavras-chave: saúde digital; comunicação em saúde; tecnologia digital; tecnologia de informação.