

COMUNICAÇÃO MÉDICO PACIENTE: DESAFIOS ÉTICOS NA ERA DA TECNOLOGIA

*DOCTOR-PATIENT COMMUNICATION: ETHICAL CHALLENGES IN THE AGE OF
TECHNOLOGY*

Raffael Bernardes de Carvalho Silvestre e Serino

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas, MG, Brasil

Juliano de Souza Caliari

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sul de Minas, MG, Brasil

DOI: <http://dx.doi.org/10.31512/missioneira.v26i2.1954> Recebido em: 17.10.2024 Aceito em: 07.11.2024

Resumo: A ética é um dos pilares da prática médica, exigindo destes profissionais o compromisso com o direito de privacidade e sigilo dos pacientes. Portanto, com o avanço da tecnologia trazendo uma facilidade de acesso a informações, a privacidade se tornou uma preocupação, visto que o acesso demasiado de informações também traz vulnerabilidade quanto a privacidade. Portanto este estudo tem como objetivo identificar os desafios da comunicação entre médico-paciente na era da tecnologia. Diante da pergunta dessa pesquisa, foi utilizado o método de revisão integrativa da literatura, proporcionando a síntese do conhecimento e discussão dos resultados, de maneira a contribuir com a prática na comunicação médica. Os resultados obtidos demonstraram que há uma necessidade de formação contínua dos profissionais de saúde, criação de protocolos e políticas de atendimento, de modo a proporcionar a personalização com base em questões linguísticas e culturais, garantindo um atendimento eficaz, personalizado e humanizado. Mesmo com alguma resistência na adesão dessas tecnologias, pelo receio de perda na humanização do atendimento, deve-se superar esses desafios com treinamentos e conscientização dos benefícios dessas tecnologias na comunicação médico-paciente.

Palavras-chave: Comunicação Terapêutica; Desafios Éticos; Tecnologia.

Abstract: Ethics is one of the pillars of medical practice, requiring these professionals to commit to patients' right to privacy and confidentiality. Therefore, with the advancement of technology bringing easier access to information, privacy has become a concern, as accessing too much information also brings vulnerability in terms of privacy. Therefore, this study aims to identify the challenges of communication between doctor and patient in the age of technology. Faced with the research question, the integrative literature review method was used, providing the synthesis of knowledge and discussion of results, in order to contribute to the practice of medical communication. The results obtained demonstrated that there is a need for continuous training of health professionals, creation of care protocols and policies, in order to provide personalization based on linguistic and cultural issues, ensuring effective, personalized and humanized care. Even with some resistance in adhering to these technologies, due to fear of loss in the humanization of care, these challenges must be overcome with training and awareness of the benefits of these technologies in doctor-patient communication.

Keywords: Therapeutic Communication; Ethical Challenges; Technology.



A Revista Missioneira está licenciada com uma Licença Creative Commons Atribuição-
NãoComercial-SemDerivações 4.0 Internacional.

Introdução

A comunicação entre médicos e pacientes é importante na prática da medicina, porque ela influencia diretamente a qualidade do atendimento e os resultados com os pacientes. As tecnologias de informação (TIC) tem transformado a comunicação, trazendo mais acessibilidade e eficiência. Porém, esses avanços também trazem desafios que precisam ser considerados, pois o fluxo e facilidade de informações podem ser comprometidos (Carneiro et al.2023).

A razão desse estudo é: precisa-se entender como a tecnologia pode afetar com a comunicação médico-paciente e quais são os desafios éticos que vem no bojo dessa mudança. Por exemplo, a telemedicina tem se mostrado uma inovação relevante, ajudando quem mora em lugares mais isolados. Porém, a resistência de alguns profissionais da saúde em adotar essas tecnologias e as preocupações com a privacidade dos dados dos pacientes são obstáculos que a gente precisa superar para que tudo funcione com segurança (Oliveira et al., 2020; Pazinato, 2019).

A comunicação entre médicos e pacientes é uma pedra angular na prática da medicina, pois influencia diretamente a qualidade do atendimento e os resultados para os pacientes. Esta interação não apenas facilita o diagnóstico e o tratamento, mas também constrói uma relação de confiança e respeito, essencial para um cuidado de saúde eficaz. Entretanto, essa relação está sujeita a diversos desafios éticos, como a necessidade de manter a privacidade e o sigilo das informações dos pacientes, além de garantir que a comunicação seja clara e compreensível, independentemente das barreiras culturais e linguísticas (Pereira; Azevêdo, 2005; Defante; Monteiro; Silva, 2024).

Na era da tecnologia, as Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) têm transformado essa dinâmica, trazendo tanto benefícios quanto desafios. A digitalização dos registros médicos, a telemedicina e o uso de aplicativos de saúde são exemplos de inovações que aumentam a acessibilidade e a eficiência do atendimento. Por outro lado, esses avanços também levantam questões éticas complexas, como a segurança dos dados, a privacidade e a potencial desumanização do cuidado (Novaes; Soárez, 2020; Lisboa et al., 2023).

A telemedicina, em particular, destaca-se como uma inovação promissora, especialmente para populações em áreas remotas, onde o acesso a serviços médicos é limitado. No entanto, a adoção dessas tecnologias enfrenta resistência por parte de alguns profissionais de saúde, que temem a perda do contato humano e a qualidade do atendimento. Além disso, preocupações com a proteção dos dados dos pacientes são críticas, uma vez que o fluxo e a facilidade de acesso a informações sensíveis podem ser comprometidos (Campos; Fígaro, 2021; Gonçalves et al., 2019).

Assim, este estudo busca compreender como a tecnologia afeta a comunicação médico-paciente e explorar os desafios éticos emergentes dessa transformação. Com uma revisão integrativa da literatura, pretende-se identificar as lacunas de conhecimento e sugerir caminhos para a prática médica, de modo a melhorar a qualidade do atendimento e garantir um cuidado mais humanizado e seguro (Oliveira et al., 2016; Young, 2017).

Objetivo

Identificar quais são os desafios da comunicação médico paciente na era da tecnologia.

Metodologia

Para alcançar o objetivo deste estudo, utilizou a revisão integrativa como método principal. A revisão integrativa é um método que proporciona uma síntese do conhecimento existente e a incorporação de resultados de estudos significativos na prática, sendo essencial para a prática baseada em evidências (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

O processo da revisão integrativa seguiu as etapas estabelecidas por Souza, Silva e Carvalho (2010). Primeiramente, foi definido a pergunta norteadora, que é: “Quais são os desafios da comunicação médico-paciente na era da tecnologia?”. Esta pergunta guiou a seleção dos estudos e incluiu na revisão, assim como os métodos de busca e a coleta de informações relevantes.

Em seguida, realizou a busca na literatura. Esta busca será ampla e diversificada, englobando bases de dados eletrônicas como Literatura Latino-Americana e do Caribe em Ciências da Saúde (LILACS), Medical Literature Analysis and Retrieval System on-line (Medline), BIREME e Scielo. Além disso, foi consultados periódicos, referências citadas nos estudos selecionados, contatos com pesquisadores e materiais não publicados. Os critérios de inclusão e exclusão foi definido de maneira clara para garantir que a amostra seja representativa e confiável. Utilizou-se, descritores como “comunicação médico-paciente”, “tecnologia na saúde” e “ética médica” nas buscas. Também foram selecionados estudos em português, no período dos últimos 20 anos.

Após a coleta de dados, procedeu-se à análise crítica dos estudos incluídos. Esta análise avaliou o rigor metodológico de cada estudo, verificando a validade dos métodos e dos resultados. A experiência clínica do pesquisador é fundamental para determinar a qualidade das evidências e sua aplicabilidade prática (SOUZA; SILVA; CARVALHO, 2010).

Resultados

A revisão integrativa realizada neste estudo resultou na seleção de 15 textos relevantes que abordam a comunicação médico-paciente na era da tecnologia e os desafios éticos associados. Os textos encontrados foram publicados entre os anos de 2005 e 2024, com a maioria das publicações concentradas na última década, refletindo o crescente interesse e a evolução rápida das tecnologias de informação e comunicação na área da saúde.

Os textos analisados foram majoritariamente publicados em português, com alguns estudos em inglês, destacando a relevância internacional do tema. Os países de publicação incluem Brasil, Estados Unidos, e Reino Unido, demonstrando que os desafios e avanços na comunicação médico-paciente são uma preocupação global.

Os estudos selecionados foram organizados em quatro temas principais para facilitar a análise e discussão dos resultados. O primeiro tema abrange a evolução da comunicação médico-paciente, destacando as mudanças na relação entre médicos e pacientes com a introdução de novas tecnologias. O segundo tema foca nos benefícios e desafios da tecnologia na prática médica, explorando tanto os aspectos positivos quanto os negativos das TIC, incluindo a telemedicina.

O terceiro tema aborda os aspectos éticos da comunicação médico-paciente, investigando os dilemas éticos que surgem com o uso de tecnologias na comunicação médica. Por fim, o quarto tema discute estratégias para melhorar a comunicação médico-paciente na era digital, propondo soluções e melhores práticas que respeitem questões éticas e culturais.

A seguir, o quadro detalha as informações dos estudos utilizados no trabalho:

Quadro 1: estudos selecionados.

Referência	Ano de Publicação	Idioma	País de Publicação	Tema
Campos & Fígaro (2021)	2021	Português	Brasil	Evolução da Comunicação Médico-Paciente
Defante et al. (2024)	2024	Português	Brasil	Aspectos Éticos da Comunicação Médico-Paciente
Oliveira et al. (2016)	2016	Português	Brasil	Estratégias para Melhorar a Comunicação Médico-Paciente
Pazinatto (2019)	2019	Português	Brasil	Evolução da Comunicação Médico-Paciente
Pereira & Azevêdo (2005)	2005	Português	Brasil	Evolução da Comunicação Médico-Paciente
Young (2017)	2017	Inglês	Estados Unidos	Benefícios e Desafios da Tecnologia na Prática Médica
Novaes & Soárez (2020)	2020	Português	Brasil	Benefícios e Desafios da Tecnologia na Prática Médica
Lisboa et al. (2023)	2023	Português	Brasil	Benefícios e Desafios da Tecnologia na Prática Médica
Oliveira et al. (2020)	2020	Português	Brasil	Aspectos Éticos da Comunicação Médico-Paciente
Carneiro et al. (2023)	2023	Português	Brasil	Aspectos Éticos da Comunicação Médico-Paciente
Gonçalves et al. (2019)	2019	Português	Brasil	Benefícios e Desafios da Tecnologia na Prática Médica
De Aguiar Fernandes et al. (2023)	2023	Português	Brasil	Impacto das TIC na Relação Médico-Paciente

Fonte: Próprio autor, 2024.

Este quadro resume as principais características dos estudos analisados, facilitando a visualização das informações relevantes e a organização dos dados para discussão e interpretação dos resultados. Os temas categorizados permitem uma análise aprofundada sobre como a comunicação médico-paciente tem evoluído e enfrentado desafios na era digital, bem como as estratégias propostas para superar esses obstáculos.

Evolução da Comunicação Médico-Paciente

A relação entre médico e paciente tem passado por profundas transformações ao longo do tempo, especialmente com a incorporação de novas tecnologias na prática médica. A comunicação, elemento essencial dessa relação, desempenha um papel crucial tanto na construção de uma

hipótese diagnóstica quanto na adesão ao tratamento pelo paciente.

Desde sempre, conversar bem com os pacientes foi visto como crucial para um bom atendimento. Segundo a Recomendação CFM 1/2016, analisada por Pazinato (2019), é vital que os médicos adotem uma abordagem humana e ética. Pazinato destaca como as diretrizes do Conselho Federal de Medicina demonstram a necessidade de uma comunicação clara e empática, respeitando a individualidade do paciente. Ele aponta que essa comunicação deve ser considerada parte essencial da prática médica, não apenas um extra.

Pereira e Azevêdo (2005) em Rio Branco/AC avaliou a satisfação dos pacientes com seus médicos. Muitos pacientes achavam as informações fornecidas pelos médicos insuficientes, mostrando um grande problema na comunicação. A visita médica durava em média apenas 4,61 minutos, e alguns pacientes não recebiam nenhuma visita durante a internação. Essa comunicação falha pode afetar negativamente a percepção do cuidado e a recuperação do paciente. A falta de clareza nas informações fornecidas gerava insatisfação, evidenciando a necessidade urgente de melhorar a comunicação na clínica.

Defante et al. (2024) demonstraram como a comunicação ruim afeta a relação entre médicos e pacientes. portanto, também demonstrou que problemas na comunicação verbal podem dificultar a formulação de diagnósticos e a adesão ao tratamento. Em 20% dos casos, os médicos tiveram dificuldades em diagnosticar devido à linguagem vaga dos pacientes. Esses resultados destacam a importância de melhorar as habilidades comunicativas de ambos os lados para uma interação mais eficiente.

Campos e Fígaro (2021) também, ressaltando a importância da empatia e da confiança. Afirmam que uma boa comunicação não só melhora a satisfação do paciente, mas também é essencial para a adesão ao tratamento e qualidade do atendimento. A falta de comunicação pode afastar médicos e pacientes, prejudicando a relação entre médico-paciente. A pesquisa deles sublinha que a empatia, aliada a uma comunicação clara, é crucial para fortalecer a confiança do paciente no médico.

Segundo Oliveira et al. (2016), a comunicação deve ser clara, empática e respeitosa, levando em conta os aspectos culturais e individuais dos pacientes. É importante saber ouvir e entender é uma habilidade essencial para os profissionais de saúde, fazendo uma interação mais humana e eficaz. Oliveira et al. (2016) também sugerem que treinamentos em habilidades comunicativas podem melhorar a qualidade das interações entre médicos e pacientes.

Portanto, a evolução da comunicação médico-paciente reflete uma crescente conscientização sobre a importância de uma abordagem humanizada e eficaz. A incorporação de novas tecnologias traz desafios, mas também oportunidades para melhorar a qualidade da interação e, conseqüentemente, dos cuidados de saúde. A comunicação clara, empática e respeitosa continua sendo um pilar essencial na construção de uma relação terapêutica sólida e eficaz.

Tecnologia na Prática Médica: Benefícios e Desafios

Trazer tecnologia para a medicina é útil, mas também traz desafios que precisam ser superados. Por exemplo, a telemedicina pode mudar totalmente a forma como se cuida da saúde, tornando tudo mais acessível e eficiente. Mas, no Brasil, essa tecnologia ainda enfrenta muita

resistência e algumas barreiras pra se consolidar.

Lisboa et al. (2023) demonstram que a telemedicina ainda é novidade e que muitos médicos não consideram a vantagem disso. Com a telemedicina, pacientes que moram longe dos grandes centros podem ter acesso a um tratamento de qualidade sem precisar viajar. Por outro lado, os profissionais devem continuar se atualizando e usar isso para melhorar a pesquisa e avaliação dos serviços de saúde.

Young (2017) demonstra que a revolução tecnológica está mudando o cenário da saúde, com gigantes como Microsoft, Google e Amazon lançando inovações que mudam a vida e também os cuidados médicos. Coisas como inteligência artificial, análise de dados e saúde digital estão fazendo com que o sistema de saúde fique mais sob medida e dê mais poder aos pacientes sobre o próprio bem-estar. Mas, a verdade é que adaptar todas essas tecnologias no dia a dia dos médicos está demorando, e isso acaba sendo um desafio para a modernização dos cuidados de saúde.

Novaes e Soárez (2020) insistem na avaliação das tecnologias em saúde (ATS), que é fundamental para garantir que o novo equipamento ou método seja seguro, eficaz e realmente faça a diferença. A ATS veio como resposta ao avanço científico e tecnológico na área da saúde, tentando organizar como essas novidades são integradas nos sistemas de saúde. No Brasil, isso está devagar, com a criação de agências e a instituição de práticas que tentam equilibrar o que é bom cientificamente, economicamente e socialmente.

Lisboa et al. (2023) também demonstram os problemas éticos e legais da telemedicina. A falta de regras claras e o medo dos profissionais de embarcar em novas práticas são barreiras importantes. Eles sugerem que uma maior abertura política, legislativa e educacional, além de um esforço para mostrar os benefícios da telemedicina para os profissionais de saúde, podem ajudar a superar essas resistências.

Young (2017) adiciona que as novas tecnologias também aumentam a conectividade e permitem que os pacientes participem mais ativamente do próprio cuidado. Gadgets como balanças WiFi e estetoscópios Bluetooth deixam que as pessoas monitorem a saúde em tempo real e compartilhem esses dados com os médicos. Apps para problemas de saúde específicos, como o «propeller inhaler», ajudam a gerenciar doenças crônicas e melhoram a comunicação entre pacientes e médicos.

Por fim, Novaes e Soárez (2020) ressaltam que é preciso avaliar bem essas novas tecnologias para ter certeza que elas vão mesmo ajudar e não só aumentar custos sem trazer grandes benefícios para os pacientes. A ATS é crucial para avaliar os prós e contras, considerando desde o custo-benefício até o impacto socioeconômico e as questões éticas, e assim evitar adotar tecnologias que podem ser mais problema do que solução.

Aspectos Éticos da Comunicação Médico-Paciente

A ética na comunicação entre médicos e pacientes é importante, ainda mais com a telemedicina crescendo e mudando a da medicina. A telemedicina está ajudando a levar saúde para quem mora longe e facilita a comunicação entre médicos e pacientes, mas também traz desafios éticos.

Carneiro et al. (2023) demonstram que, apesar da telemedicina facilitar o acesso à saúde

e às consultas, pode enfraquecer a relação entre médico e paciente, o que pode ser ruim em algumas situações. Essa relação é crucial para garantir os princípios do Sistema Único de Saúde (SUS) e exige do médico uma habilidade de lidar com cada paciente. A falta de uma comunicação nas teleconsultas pode resultar em erros de diagnóstico, especialmente porque não há um exame físico completo. Além disso, a qualidade das imagens dos exames pode ser precária e não poder examinar o paciente são problemas reais nas teleconsultas.

De acordo com Oliveira et al. (2020) os dilemas éticos que a telemedicina traz, tipo a privacidade e a confidencialidade de saúde, as limitações das interações que acontecem por meio eletrônico e os conflitos entre os interesses comerciais e o foco no paciente. A telemedicina vale a pena quando se integra bem ao tratamento e aos objetivos de cuidar do paciente, mas esses problemas éticos têm que ser resolvidos para que o atendimento seja eficaz e seguro.

Conforme Defante et al. (2024), uma comunicação ruim pode causar na relação médico-paciente, problemas na hora de diagnosticar e na adesão ao tratamento. Eles destacam que é importante tanto médicos quanto pacientes melhorarem suas habilidades de comunicação para uma interação mais produtiva.

A privacidade e a confidencialidade são pontos éticos centrais na telemedicina. Oliveira et al. (2020) frisam que seguir as regras de privacidade, especialmente sobre o consentimento do paciente antes de sair compartilhando informações privadas ou clínicas, é essencial. Além disso, os avanços na análise de dados dão uma capacidade maior de entender comportamentos e motivações dos consumidores, o que pode criar conflitos éticos entre a base da relação médico-paciente e os interesses comerciais.

Carneiro e cia. (2023) lembram que, apesar dos avanços tecnológicos e das vantagens da telemedicina, como atendimento mais amplo à saúde, a qualidade das consultas e o risco maior de erro no diagnóstico são questões éticas que precisam de atenção. A telemedicina pode ser uma aliada da medicina, mas tem que saber quando usar o atendimento virtual para garantir um cuidado completo e humanizado para cada paciente.

Portanto, os dilemas éticos na comunicação médico-paciente na era da tecnologia são complicados e têm várias camadas. A telemedicina traz vantagens, como mais acesso aos cuidados de saúde e facilitação da comunicação entre médicos e pacientes. Mas, os desafios éticos como privacidade, confidencialidade, qualidade das consultas e a manutenção da boa relação médico-paciente precisam ser bem pensados e resolvidos. É crucial resolver essas pendências para que a prática médica com a ajuda da tecnologia seja eficaz e segura.

Impacto das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) na Relação Médico-Paciente

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) estão reformulando a saúde de maneiras que nem sempre consideramos. Por mais que prometam eficiência, acessibilidade e qualidade, também me preocupo com os desafios significativos que elas trazem, especialmente em relação à segurança e privacidade dos dados dos pacientes.

Contudo, de Oliveira e Albertin (2014), já apontavam que as TIC poderiam melhorar a comunicação entre médicos e pacientes. Sim, sistemas como prontuários eletrônicos e plataformas de telemedicina são úteis, mas eles também alertavam para o risco de brechas de segurança que podem minar a confiança essencial no nosso sistema de saúde.

Não só isso, mas a telemedicina, que Lopes e Heimann (2016), viam como uma ferramenta promissora para áreas remotas, vem se expandindo rapidamente. O programa Telessaúde Brasil Redes é um bom exemplo de seus benefícios, facilitando teleconsultas e diagnósticos à distância. Contudo, isso também levanta uma questão: estamos nos tornando excessivamente dependentes dessas ferramentas digitais? E ao que custo?

Especificamente sobre a telemedicina no tratamento do câncer, Gonçalves et al. (2019), mostraram que, apesar de sua eficácia na superação de barreiras geográficas e na melhoria do acesso ao tratamento, precisamos questionar se a qualidade do atendimento presencial está sendo comprometida. A introdução de sistemas de telemedicina no Instituto Nacional do Câncer mostrou resultados positivos, mas será que podemos dizer que a qualidade do cuidado humano permanece intacta?

De Aguiar Fernandes et al. (2023), apresentaram uma visão otimista do uso das TIC na educação médica durante a pandemia. A digitalização da educação tem seus méritos sem dúvida, mas precisa-se estar alertas para garantir que essa transição não dilua a essência do aprendizado médico, que é intrinsecamente prático e humano.

Para concluir, embora as TIC estejam transformando o setor de saúde, não podemos nos deixar seduzir sem cautela. Precisamos de um equilíbrio cuidadoso entre adotar novas tecnologias e manter a interação humana que define o cuidado médico. Como de Oliveira e Albertin (2014), nos lembram, a tecnologia não deve substituir a conexão humana essencial na medicina. Afinal, a tecnologia deve ser uma ferramenta para melhorar os serviços, não um substituto para o contato humano que é fundamental para a empatia e confiança entre médico e paciente.

Estratégias para Melhorar a Comunicação Médico-Paciente na Era Digital

Na era digital, a gente precisa mesmo repensar como médicos e pacientes se comunicam, especialmente com a tecnologia invadindo todos os aspectos da nossa vida. Segundo Carneiro et al. (2023), é essencial que os profissionais de saúde sejam treinados não só para conhecer das ferramentas tecnológicas, mas também para saber se comunicar de maneira humana e empática. Eles destacam a importância de uma formação contínua: desde saber usar a telemedicina até como manter uma comunicação clara e sensível através de uma tela.

Sobre a questão da privacidade e da ética ao usar essas tecnologias, Oliveira et al. (2020) alertam que a gente precisa de regras claras para quando e como usar teleconsultas, garantindo que as informações dos pacientes estejam seguras. Isso contribui a manter a confiança de todos no sistema de saúde.

E não se pode esquecer das diferenças culturais e linguísticas, Defante et al. (2024) falam sobre a necessidade de superar essas barreiras, usando tradutores automáticos ou intérpretes em contextos multiculturais para garantir a inclusão de todos. nesse sentido, ajuda a tornar a comunicação mais inclusiva e respeitosa, que é fundamental.

Lisboa et al. (2023) sugerem que o feedback dos pacientes também é fundamental. Implementar sistemas onde eles possam dizer sua opinião acerca da comunicação pode revelar muito sobre o que precisa melhorar. E isso é importante para os médicos que querem oferecer um trabalho melhor.

Por último, Gonçalves et al. (2019) veem a inteligência artificial e outras tecnologias avançadas como um potencial enorme para personalizar e melhorar os tratamentos. Mas, claro,

é essencial que se fique atento nos impactos disso tudo. Não se pode deixar a tecnologia tirar o lado humano do atendimento médico, que é importante.

Discussão

Esse estudo mostra que o diálogo entre médicos e pacientes ainda encontra problemas mesmo com toda essa tecnologia atual, mas há de reconhecer a chance de melhora relevante. De maneira geral, usar telemedicina e outras tecnologias pode ajudar a tornar o cuidado mais acessível e eficiente. Mas, claro, isso também traz um dilema ético e desafios práticos que devem ser observados.

A primeira descoberta importante é que os profissionais de saúde precisam estar sempre em contínua formação em relação as TIC, mas também em como se comunicar com os pacientes. Carneiro et al. (2023) demonstram que é vital os médicos saberem usar essas ferramentas sem perder a empatia e a clareza. Treinamentos específicos em uso de plataformas de telemedicina e gestão de prontuários podem contribuir de forma relevante.

Os processos para utilizar essas tecnologias na conversa médico-paciente precisam ser bem definidos, afim de evitar problemas éticos e práticos. Esses protocolos ajudam a garantir que os pacientes entendam tudo sobre seus diagnósticos e tratamentos, mantendo todos dados seguros e sigilosos. Para garantir a confiança nos aspectos éticos e legais, são necessários a criação de políticas de proteção à privacidade dos pacientes (Oliveira et al.2020).

Outro ponto são as barreiras de idioma e cultura que dificultam ainda mais a comunicação. Defante et al. (2024) destacaram que é crucial usar tradutores ou serviços automáticos em lugares com muitas culturas diferentes. Isso pode tornar a comunicação mais pessoal e eficaz, fazendo com que os pacientes sigam melhor os tratamentos. A atenção a essas questões, trazendo um atendimento personalizado, pensado nas necessidades individuais, aumentam a adesão dos pacientes aos tratamentos.

Lisboa et al. (2023) sugeriram que os sistemas de feedback deixam os pacientes mais confortáveis para avaliar a comunicação com os médicos. Esse sistema pode melhorar a comunicação, identificando deficiências e pontos positivos a serem mantidos. Essa abertura a críticas ajuda a aprimorar como os profissionais da saúde se comunicam, possibilitando um aprendizado contínuo na prática médica.

Gonçalves et al. (2019) demonstram que utilizar IA e análise de dados pode personalizar mais o atendimento e tornar a comunicação mais precisa. Essas ferramentas podem contribuir na velocidade de análise de grande quantidade de dados, tornando a identificação de diagnósticos clínicos mais eficaz e rápidos. No entanto, o uso dessas ferramentas não pode se tornar vicioso e prejudicial nas relações humanas, no diagnóstico feito no contato direto com o paciente.

Contudo, o estudo tem suas limitações pois depende dos estudos encontrados e da qualidade deles. E como a tecnologia avança numa velocidade sem precedentes, sempre aparecem novos desafios, exigindo constante atualização das práticas de comunicação entre médicos e pacientes.

Por outro lado, não há uma unanimidade na adoção de tecnologias no meio dos profissionais da saúde. Lisboa et al. (2023) verificou que há uma resistência por falta de familiaridade com as ferramentas ou receio de perder o contato humano. A solução é investir em educação e

campanhas demonstrando os benefícios dessas tecnologias, e que esse avanço tecnológico não traz necessariamente um afastamento da interação humana entre médico e paciente.

Sugere-se mais estudos pra entender melhor como que essas tecnologias podem ser usadas na comunicação médico-paciente. É importante pesquisas a longo prazo e em diferentes contextos culturais para acompanhar os efeitos dessas práticas na comunicação, se elas podem contribuir para um atendimento mais inclusivo e equitativos, eliminando as diferenças sociais e econômicas.

Portanto, o estudo destaca os problemas e as possibilidades que as tecnologias trazem para essa comunicação entre médico-paciente. A formação contínua dos profissionais, criação de regras claras e personalização da comunicação são cruciais pra garantir que a comunicação seja eficaz e humanizada. Mesmo com limitações, a tecnologia promete revolucionar a prática médica, trazendo soluções para melhorar o cuidado, comunicação e a satisfação dos pacientes.

Referências

CAMPOS, Carlos Frederico Confort; FÍGARO, Roseli. A relação médico-paciente vista sob o olhar da comunicação e trabalho. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, v. 16, n. 43, p. 2352-2352, 2021.

CARNEIRO, Luiza Miranda et al. Os aspectos éticos no avanço da telemedicina. *Anais da Semana Universitária e Encontro de Iniciação Científica (ISSN: 2316-8226)*, v. 1, n. 1, 2023.

DE AGUIAR FERNANDES, Ivete Larissa et al. O uso de tecnologias da informação e comunicação (TIC) no desenvolvimento acadêmico de estudantes de medicina: um relato vivencial no cenário oncológico. *Interfaces-Revista de Extensão da UFMG*, 2023.

DEFANTE, Maria Luiza Rodrigues; MONTEIRO, Sarah Oliveira Nunes; SILVA, Caio de Oliveira da. Os impactos da comunicação inadequada na relação médico-paciente. *Revista Brasileira de Educação Médica*, Brasília, [online], v. 48, n. 1, p. e007, 2024

GONÇALVES, Antônio Augusto et al. Impactos da implantação da telemedicina no tratamento e prevenção do câncer. 2019.

LISBOA, K. O. et al.. A história da telemedicina no Brasil: desafios e vantagens. *Saúde e Sociedade*, v. 32, n. 1, p. e210170pt, 2023.

NOVAES, Hillegonda Maria Dutilh; SOÁREZ, Patricia Coelho De. A Avaliação das Tecnologias em Saúde: origem, desenvolvimento e desafios atuais. *Panorama internacional e Brasil. Cadernos de Saúde Pública*, v. 36, p. e00006820, 2020.

OLIVEIRA, Amanda Borges de et al. Desafios do avanço da telemedicina e seus aspectos éticos: revisão integrativa. *Comunicação em ciências da saúde*, 2020.

OLIVEIRA, Janaína Gomes Loureiro de et al. Processos na comunicação médico-paciente: perspectivas para a construção de diálogos efetivos. 2016.

PAZINATTO, M. M.. A relação médico-paciente na perspectiva da Recomendação CFM 1/2016. *Revista Bioética*, v. 27, n. 2, p. 234–243, abr. 2019.

PEREIRA, M. DAS G. A.; AZEVÊDO, E. S.. A relação médico-paciente em Rio Branco/AC sob a ótica dos pacientes. *Revista da Associação Médica Brasileira*, v. 51, n. 3, p. 153–157, maio 2005.

YOUNG, A. J. Novas tecnologias e Medicina de Família. *Revista Brasileira de Medicina de Família e Comunidade*, Rio de Janeiro, v. 12, n. 39, p. 1–6, 2017. DOI: [10.5712/rbmfc12\(39\)1465](https://doi.org/10.5712/rbmfc12(39)1465). Disponível em: <https://rbmfc.org.br/rbmfc/article/view/1465>. Acesso em: 16 maio. 2024.