REVISTA TÓPICOS
ISSN 2965-6672 | Qualis A2

RESISTÊNCIA CULTURAL ÀS CONSULTAS ONLINE: ESTRATÉGIAS DE ENFERMAGEM PARA A PROMOÇÃO DA TELESSAÚDE

CULTURAL RESISTANCE TO ONLINE CONSULTATIONS: NURSING STRATEGIES FOR THE PROMOTION OF TELEHEALTH

Ciências da Saúde • 10/11/2026

REGISTRO DOI: 10.70773/revistatopicos/794231698

Jenny Taís Batista da Silva[1]

Joene Cardoso Queiroz[2]

Valdenora Silva Pacaio Santos[3]

Dayane Caroline Gomes Sampaio[4]

Francijara Araújo da Silva[5]

RESUMO

A telessaúde configura-se como uma estratégia inovadora na assistência à saúde, ao utilizar tecnologias de informação e comunicação para viabilizar serviços à distância, como teleconsultas, telemonitoramento e teleducação. No Brasil, foi fortalecida pelo Programa Telessaúde Brasil Redes, ampliando o acesso no Sistema Único de Saúde (SUS), embora sua implementação ainda ocorra de forma desigual, especialmente em regiões com maior vulnerabilidade social e geográfica, como a Amazônia. Diante disso, o objetivo geral consiste em analisar os fatores que influenciam a resistência cultural às consultas online em comunidades ribeirinhas, bem como descrever estratégias de enfermagem capazes de promover maior adesão à telessaúde. Trata-se de um estudo qualitativo, de caráter descritivo, do tipo relato de experiência, fundamentado na observação participante e em registros de práticas assistenciais em teleconsultas de enfermagem realizadas no município de Tefé. A análise fundamentou-se em referenciais teóricos sobre determinantes socioculturais e educação em saúde. A experiência permitiu observar que a utilização da telessaúde em contextos ribeirinhos depende da superação de desigualdades estruturais, do fortalecimento do vínculo entre profissionais e usuários e da implementação de estratégias educativas que favoreçam a aceitação e o uso dessas tecnologias no cuidado em saúde. Nesse contexto, a atuação da enfermagem mostra-se relevante para o acolhimento, a orientação, a educação em saúde e o acompanhamento dos usuários, considerando as características socioculturais e territoriais das comunidades ribeirinhas.

Palavras-chave: telemedicina; enfermagem; população ribeirinha; fatores culturais; Amazônia.

ABSTRACT

Telehealth is configured as an innovative strategy in health care, by using information and communication technologies to enable remote services, such as teleconsultations, telemonitoring and tele-education. In Brazil, it was strengthened by the Programa Telessaúde Brasil Redes, expanding access within the Sistema Único de Saúde (SUS), although its implementation still occurs unevenly, especially in regions with greater social and geographic vulnerability, such as the Amazon. Therefore, the general objective consists of analyzing the factors that influence cultural resistance to online consultations in riverside communities, as well as describing nursing strategies capable of promoting greater adherence to telehealth. This is a qualitative, descriptive study, of the experience report type, based on participant observation and on records of care practices in nursing teleconsultations carried out in the municipality of Tefé. The analysis was based on theoretical references on sociocultural determinants and health education. The experience allowed observing that the use of telehealth in riverside contexts depends on overcoming structural inequalities, strengthening the bond between professionals and users, and implementing educational strategies that favor the acceptance and use of these technologies in health care. In this context, the role of nursing is relevant for welcoming, guidance, health education and follow-up of users, considering the sociocultural and territorial characteristics of riverside communities.

Keywords: telemedicine; nursing; riverside population; cultural factors; Amazon.

1. INTRODUÇÃO

A telessaúde configura-se como uma estratégia contemporânea voltada à ampliação da assistência em saúde, baseada na utilização de recursos tecnológicos de informação e comunicação para viabilizar a prestação de serviços assistenciais, educativos e de monitoramento à distância, especialmente em ambientes remotos. Entre suas principais modalidades encontram-se as teleconsultas, o telemonitoramento e as ações de teleducação, que possibilitam a oferta de cuidados e orientações sem a necessidade de deslocamento presencial. Dessa forma, contribui para a expansão do acesso aos serviços de saúde, sobretudo em regiões com limitações geográficas e escassez de recursos assistenciais, além de favorecer a continuidade do cuidado e o aprimoramento da qualidade da atenção prestada (Oliveira et al., 2024).

Durante a pandemia de COVID-19, essa modalidade adquiriu maior relevância, com sua utilização ampliada como alternativa para garantir a manutenção da assistência à saúde diante das limitações impostas à circulação de pessoas e ao atendimento presencial. Nesse contexto, as ferramentas digitais viabilizaram a realização de consultas, monitoramentos e orientações em formato remoto, contribuindo para a diminuição da exposição de pacientes e profissionais aos riscos de infecção, além de favorecer a continuidade da assistência e o acompanhamento das necessidades de saúde da população (Lima; Souza; Silva, 2022).

No Brasil, a telessaúde vem se consolidando como estratégia relevante para a ampliação do acesso aos serviços de saúde, especialmente em localidades com barreiras geográficas e dificuldades de acesso à assistência especializada. Nesse contexto, o Sistema Único de Saúde (SUS) desenvolveu iniciativas voltadas à incorporação de tecnologias digitais aos serviços de saúde, entre

elas a Ação Estratégica SUS Digital – Telessaúde. A iniciativa contempla modalidades como teleconsultoria, telemonitoramento, teleinterconsulta e teleducação, com o objetivo de promover a integralidade e a continuidade do cuidado nos diferentes níveis de atenção à saúde (Brasil, 2024).

No estado do Amazonas, a telessaúde apresenta particular relevância diante das características territoriais e das grandes distâncias entre os municípios e os centros de referência em saúde. Experiências desenvolvidas com populações ribeirinhas demonstram o potencial dessa modalidade para ampliar a oferta de assistência e favorecer a continuidade do cuidado em localidades de difícil acesso. Entretanto, sua utilização também apresenta desafios relacionados à adesão dos usuários e às características do contexto em que os serviços são ofertados (Pimenta et al., 2024).

Entre os aspectos que podem interferir na adesão às consultas online encontram-se a familiaridade dos usuários com essa modalidade de atendimento, as condições de acesso aos recursos tecnológicos e a percepção sobre o atendimento realizado a distância. Dessa forma, a utilização da telessaúde envolve não apenas a disponibilidade de recursos tecnológicos, mas também a forma como essa modalidade de cuidado é compreendida pelos usuários.

No Amazonas, a Secretaria de Estado de Saúde (SES-AM) desenvolve iniciativas voltadas ao fortalecimento da telessaúde, favorecendo a oferta de assistência especializada e reduzindo a necessidade de deslocamento dos usuários para centros urbanos. Nesse sentido, o programa de Telessaúde possibilitou a realização de teleconsultas especializadas em municípios do interior, contribuindo para a

continuidade do tratamento e para a oferta de assistência no próprio território dos usuários (Amazonas, 2021).

Nesse cenário, a forma como os usuários percebem e aceitam as consultas online constitui um aspecto relevante para a implementação dessa modalidade de cuidado. Compreender os fatores que interferem nessa aceitação é importante para a atuação da enfermagem, especialmente na elaboração de estratégias que considerem as necessidades e particularidades da população atendida.

A escolha deste tema justifica-se pela necessidade de compreender os fatores que influenciam a adesão dos usuários às consultas online, especialmente em comunidades ribeirinhas que enfrentam limitações de acesso aos serviços presenciais. Nesse contexto, investigar a resistência cultural pode contribuir para uma compreensão mais ampla das dificuldades encontradas na utilização dessa modalidade de cuidado.

Do ponto de vista social e profissional, a pesquisa mostra-se relevante por possibilitar a identificação de aspectos que podem interferir na utilização das consultas online e subsidiar estratégias de enfermagem mais adequadas à realidade das comunidades ribeirinhas. Nesse contexto, a atuação da enfermagem na educação, orientação e acolhimento dos usuários pode favorecer uma assistência mais acessível e compatível com as necessidades da população (Souza et al., 2025).

Diante dessa realidade, a questão norteadora deste estudo consiste em: como a resistência cultural influencia a adesão às consultas

online e de que forma as estratégias de enfermagem podem contribuir para a promoção da telessaúde no município de Tefé?

Assim, o objetivo geral é analisar a resistência cultural às consultas online e descrever estratégias de enfermagem para a promoção da telessaúde em comunidades ribeirinhas.

Quanto ao percurso metodológico, trata-se de um estudo de abordagem qualitativa e descritiva, desenvolvido como relato de experiência no contexto da Atenção Primária à Saúde no município de Tefé, Amazonas. A experiência foi analisada a partir da observação participante, dos registros das atividades desenvolvidas e da revisão da literatura relacionada à resistência cultural, telessaúde, consultas online, inclusão digital e estratégias de enfermagem.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1. Telessaúde e Ampliação do Acesso aos Serviços de Saúde

A utilização das tecnologias digitais na saúde vem modificando a organização dos serviços e ampliando as possibilidades de atendimento à distância. Nesse contexto, a telessaúde passou a integrar diferentes estratégias de assistência, acompanhamento e apoio aos profissionais, favorecendo a comunicação entre usuários e serviços de saúde. A expansão dessas práticas no Brasil também está relacionada ao processo de transformação digital do setor, que envolve mudanças na organização dos serviços e na forma de oferta do cuidado (Oliveira et al., 2024; Cogo, 2025).

A incorporação de recursos tecnológicos à assistência também exige integração entre sistemas de informação e organização dos fluxos

de atendimento. A interoperabilidade entre diferentes sistemas contribui para o compartilhamento adequado das informações e para a continuidade do cuidado, enquanto a utilização de consultas e outras modalidades remotas amplia as possibilidades de acompanhamento dos usuários, especialmente quando articulada aos serviços presenciais (Coelho Neto; Andreazza; Chioro, 2021; Santos; Mota; Ribeiro, 2026).

No Brasil, a expansão das consultas e demais modalidades de atendimento mediadas por tecnologias ocorreu de forma mais expressiva nos últimos anos, acompanhando a necessidade de ampliar alternativas de cuidado e fortalecer a assistência em diferentes contextos. Esse processo demonstra que a utilização de ferramentas digitais não se limita à realização de consultas, mas envolve mudanças na organização das práticas profissionais e na relação entre usuários e serviços de saúde (Cezário et al., 2024).

A literatura também aponta que essas estratégias podem contribuir para ampliar as possibilidades de acompanhamento e favorecer a continuidade da assistência, sobretudo quando utilizadas de maneira articulada à rede de atenção. Entretanto, sua efetividade depende da organização dos serviços, da preparação dos profissionais e da existência de condições que permitam sua utilização adequada (Wanderley et al., 2023; Catapan et al., 2024).

Nesse sentido, a utilização desses recursos deve ser compreendida como estratégia complementar ao atendimento presencial, considerando as características e necessidades de cada usuário. A adoção das tecnologias digitais não substitui integralmente o contato direto entre profissional e usuário, mas pode ampliar as possibilidades de acompanhamento e favorecer a continuidade do

cuidado quando empregada de forma adequada (Cezário et al., 2024; Catapan et al., 2024).

2.2. Resistência Cultural às Consultas Online

A utilização das consultas online envolve mudanças na forma tradicional de interação entre usuários e profissionais de saúde. Por esse motivo, a aceitação dessa modalidade também está relacionada à maneira como os indivíduos compreendem o processo de cuidado e atribuem significado ao atendimento realizado de forma remota.

Aspectos como crenças, valores, práticas cotidianas, experiências anteriores e confiança nos serviços podem influenciar a aceitação das consultas online. Nesse sentido, a resistência cultural deve ser compreendida como um fenômeno relacionado às formas pelas quais os usuários estão acostumados a vivenciar o cuidado em saúde (Xavier et al., 2024).

A preferência pelo atendimento presencial constitui outro elemento importante nesse processo. Para determinados usuários, a presença física do profissional está associada à possibilidade de estabelecer uma relação mais próxima, facilitar a comunicação e transmitir maior segurança durante o atendimento. A mudança para uma interação mediada por tecnologia pode, portanto, provocar insegurança ou desconfiança (Catapan; Calvo, 2020).

A relação estabelecida entre profissional e usuário também possui importância para a aceitação da consulta online. Mesmo quando o atendimento ocorre de forma remota, aspectos como escuta, acolhimento, comunicação e respeito às necessidades individuais

permanecem fundamentais para a construção do vínculo e para a humanização do cuidado (Parreira et al., 2023).

Nas comunidades ribeirinhas, a compreensão desses aspectos requer atenção às formas de cuidado construídas no próprio território. As tradições culturais, os conhecimentos locais e as representações relacionadas à saúde influenciam os itinerários utilizados pela população na busca por assistência e devem ser considerados na introdução de novas modalidades de atendimento (Silva Vilas Bôas; Oliveira, 2020).

Assim, a aceitação das consultas online deve ser compreendida como um processo que envolve a relação entre tecnologia, usuários e profissionais. A consideração dos valores e das formas de cuidado existentes nas comunidades pode favorecer uma implementação mais próxima da realidade da população.

2.3. Determinantes Sociais e Acesso às Tecnologias Digitais

A utilização da telessaúde também está relacionada às condições sociais nas quais os usuários estão inseridos. Os determinantes sociais da saúde podem influenciar as possibilidades de acesso aos serviços e aos recursos necessários para a utilização das tecnologias digitais, fazendo com que diferentes grupos apresentem condições distintas de participação nas modalidades remotas de cuidado (Brasil, 2017).

Nesse contexto, a familiaridade com as tecnologias constitui um aspecto relevante para a utilização das consultas online. Usuários com pouca experiência no uso de ferramentas digitais podem apresentar dificuldades para acessar plataformas, estabelecer comunicação com os profissionais ou compreender as etapas

necessárias para participar de um atendimento remoto (Souza et al., 2025).

Além da familiaridade com os recursos tecnológicos, o acesso à informação e a capacidade de compreender as orientações relacionadas ao ambiente digital também podem interferir na utilização desses serviços. A educação midiática e a orientação adequada podem favorecer maior segurança dos usuários diante das tecnologias empregadas na assistência à saúde (Mendonça; Sousa, 2025).

As desigualdades sociais e territoriais também precisam ser consideradas nesse processo. A utilização da telessaúde pressupõe condições mínimas para o acesso aos recursos digitais, sendo necessário observar as características econômicas, educacionais e territoriais da população para que a incorporação dessas tecnologias não amplie desigualdades existentes.

Dessa forma, promover o acesso à telessaúde exige mais do que disponibilizar ferramentas digitais. É necessário considerar as condições que possibilitam sua utilização e desenvolver ações de orientação e apoio que favoreçam a participação dos usuários, especialmente daqueles que apresentam menor familiaridade com esses recursos.

2.4. Telessaúde no Contexto Amazônico e Ribeirinho

O contexto amazônico apresenta características territoriais que tornam a organização dos serviços de saúde particularmente complexa. As grandes distâncias, a distribuição das comunidades e as condições de deslocamento podem interferir no acesso da

população aos serviços, especialmente entre aqueles que vivem em áreas ribeirinhas (Fundação Amazônia Sustentável, 2022).

Nesse cenário, a telessaúde apresenta-se como uma possibilidade de apoio à assistência, permitindo estabelecer comunicação entre profissionais e usuários que se encontram em diferentes localidades. Para as populações ribeirinhas, a utilização dessas tecnologias pode contribuir para aproximar os serviços de saúde das comunidades e ampliar as possibilidades de acompanhamento (Pimenta et al., 2024).

Experiências desenvolvidas em comunidades ribeirinhas do Amazonas demonstram a utilização da telessaúde como recurso de apoio à assistência durante situações que dificultaram a realização de atendimentos presenciais. A participação de profissionais de diferentes áreas, incluindo enfermagem e medicina, evidencia a possibilidade de utilização da tecnologia para manter ações de cuidado em localidades de difícil acesso (Sachett; Gonçalves; Santos, 2022).

No município de Tefé, as características territoriais devem ser consideradas na organização das ações de saúde. A utilização de tecnologias digitais pode representar uma alternativa complementar para aproximar os usuários de profissionais e serviços, principalmente em situações nas quais o deslocamento apresenta dificuldades.

Entretanto, a realidade amazônica não deve ser analisada apenas sob a perspectiva geográfica. As comunidades ribeirinhas possuem características socioculturais próprias, relacionadas aos modos de vida, às tradições e às formas de compreender e buscar o cuidado

em saúde. Esses elementos precisam ser considerados na implementação de estratégias de telessaúde (Silva Vilas Bôas; Oliveira, 2020).

A integração da telessaúde ao SUS também requer que as ações sejam adaptadas às características regionais. A organização dos serviços deve considerar as necessidades da população e as particularidades de cada território, permitindo que os recursos tecnológicos sejam utilizados como instrumentos de apoio à assistência (Catapan et al., 2024).

Portanto, a utilização da telessaúde em Tefé e nas comunidades ribeirinhas deve considerar simultaneamente as características territoriais, sociais e culturais da população. Essa compreensão é fundamental para que as tecnologias sejam incorporadas de maneira compatível com a realidade local.

2.5. Estratégias de Enfermagem para Promoção da Telessaúde

A enfermagem possui papel relevante na utilização das tecnologias digitais no cuidado, especialmente por atuar diretamente na orientação, no acompanhamento e na educação em saúde. Durante as consultas online, cabe ao profissional utilizar uma comunicação clara, acolhedora e adequada às características dos usuários, favorecendo a compreensão das orientações e a participação no cuidado. A educação permanente dos profissionais também contribui para o desenvolvimento de práticas mais qualificadas e seguras nesse contexto (Araújo; Santos; Alencar, 2023; Barbosa et al., 2016).

A organização dos processos de atendimento constitui outro aspecto importante para a qualidade da assistência mediada por

tecnologias. O registro adequado das informações, o acompanhamento dos usuários e a integração dos dados entre os serviços favorecem a continuidade do cuidado e permitem maior organização das ações desenvolvidas pela equipe de enfermagem (Coelho Neto; Andreazza; Chioro, 2021).

Além dos aspectos organizacionais, a atuação profissional deve considerar as características sociais e culturais da população atendida. Em comunidades ribeirinhas, estratégias educativas precisam ser desenvolvidas de maneira acessível, respeitando conhecimentos locais, formas de comunicação e experiências anteriores relacionadas aos serviços de saúde. A aproximação entre profissionais e usuários pode contribuir para fortalecer a confiança e facilitar a compreensão sobre as possibilidades do atendimento mediado por tecnologias (Silva Vilas Bôas; Oliveira, 2020; Sachett; Gonçalves; Santos, 2022).

A orientação individualizada também pode contribuir para reduzir inseguranças relacionadas ao uso de recursos digitais. Explicar previamente como ocorre o atendimento, esclarecer dúvidas, orientar sobre os procedimentos e acompanhar o usuário durante a utilização da ferramenta são ações que podem favorecer maior familiaridade e participação no cuidado (Souza et al., 2025; Mendonça; Sousa, 2025).

Nesse processo, a enfermagem também pode atuar na identificação de dificuldades apresentadas pelos usuários e no encaminhamento das demandas que necessitem de avaliação presencial. Dessa forma, o acompanhamento remoto deve estar integrado à rede de atenção, garantindo que as necessidades identificadas durante o

atendimento sejam acompanhadas de acordo com cada situação clínica e social (Lima; Souza; Silva, 2022; Catapan et al., 2024).

A qualificação dos profissionais e a avaliação contínua dos processos utilizados nos serviços são igualmente importantes para aprimorar essas práticas. O desenvolvimento das ferramentas digitais exige atualização profissional, organização dos fluxos assistenciais e acompanhamento dos resultados, permitindo identificar dificuldades e aperfeiçoar as estratégias utilizadas no atendimento (Amaral et al., 2024).

Assim, as estratégias de enfermagem devem envolver educação em saúde, acolhimento, comunicação, orientação, acompanhamento e articulação com os demais serviços da rede. Essas ações podem contribuir para uma utilização mais adequada dos recursos digitais, considerando as necessidades dos usuários e as particularidades socioculturais das comunidades atendidas (Parreira et al., 2023; Sachett; Gonçalves; Santos, 2022).

3. PROCEDIMENTO METODOLÓGICO

O presente estudo caracteriza-se como uma pesquisa de abordagem qualitativa, de caráter descritivo, estruturada como relato de experiência. Essa modalidade possibilita a sistematização e a reflexão crítica sobre práticas vivenciadas em determinado contexto, contribuindo para a produção de conhecimento a partir da realidade concreta e permitindo identificar desafios, potencialidades e estratégias relacionadas à atuação em saúde.

O estudo foi desenvolvido no contexto da Atenção Primária à Saúde (APS), no município de Tefé, estado do Amazonas, durante atividades práticas realizadas em serviços que utilizam recursos de

telessaúde como estratégia complementar ao cuidado. O cenário caracteriza-se por particularidades territoriais, sociais e culturais que podem influenciar a utilização das consultas online e a relação dos usuários com essa modalidade de atendimento.

A sistematização das informações do relato de experiência ocorreu por meio da observação participante e do registro sistemático das experiências vivenciadas durante as práticas assistenciais, incluindo as interações entre usuários e profissionais de saúde no contexto das consultas online. A observação participante possibilitou acompanhar as situações vivenciadas durante as atividades, favorecendo a compreensão dos aspectos relacionados à aceitação, às dificuldades e às estratégias utilizadas no atendimento mediado por tecnologias digitais.

Como procedimento complementar, foi realizada uma revisão da literatura com a finalidade de fundamentar a análise e a discussão das experiências relatadas. Foram consultados artigos científicos e documentos institucionais relacionados aos temas resistência cultural, telessaúde, consultas online, população ribeirinha, inclusão digital, educação em saúde e estratégias de enfermagem.

Para a seleção das produções científicas, foram estabelecidos como critérios de inclusão: artigos publicados em português, inglês ou espanhol; estudos disponíveis na íntegra; publicações relacionadas diretamente à telessaúde, consultas online, enfermagem, população ribeirinha, aspectos culturais, educação em saúde ou utilização de tecnologias digitais na assistência; e trabalhos publicados preferencialmente no período de 2020 a 2026, considerando a atualidade das transformações ocorridas na saúde digital. Também foram considerados documentos oficiais e publicações institucionais

pertinentes à organização da telessaúde no Sistema Único de Saúde.

Foram estabelecidos como critérios de exclusão: estudos que não apresentassem relação com o tema proposto; publicações duplicadas; trabalhos sem acesso ao texto completo; estudos cujo conteúdo não contribuísse para os objetivos da pesquisa; e materiais de caráter exclusivamente opinativo ou sem identificação adequada de autoria e fonte.

A análise das informações provenientes da experiência foi realizada de forma descritiva e interpretativa, articulando os aspectos observados durante as atividades com os achados da literatura selecionada. Foram considerados elementos relacionados à resistência cultural, à preferência pelo atendimento presencial, à confiança na relação entre usuários e profissionais, à familiaridade com os recursos digitais, às características socioculturais das comunidades ribeirinhas e às estratégias de enfermagem utilizadas para orientação, acolhimento e acompanhamento dos usuários.

A análise possibilitou organizar as experiências em categorias relacionadas aos principais aspectos identificados durante as atividades, permitindo discutir os desafios e as potencialidades das consultas online no contexto estudado. A literatura científica foi utilizada como suporte para a interpretação das experiências, sem caracterizar o estudo como uma revisão sistemática ou integrativa.

Por se tratar de um relato de experiência, não foram coletados dados de identificação pessoal dos usuários ou profissionais envolvidos. Dessa forma, foram preservados o anonimato, a confidencialidade das informações e o respeito aos princípios éticos relacionados às

práticas profissionais e às atividades desenvolvidas no serviço de saúde.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

A experiência desenvolvida no contexto da Atenção Primária à Saúde possibilitou compreender que a utilização das consultas online envolve aspectos que ultrapassam a disponibilidade de recursos tecnológicos. Segundo Xavier et al. (2024), a utilização de recursos digitais na enfermagem envolve mudanças na forma de organização do cuidado e na relação estabelecida entre profissionais e usuários. Durante as atividades, observou-se que a aceitação dessa modalidade esteve relacionada à forma como os usuários compreendem o atendimento remoto, às experiências anteriores, à confiança nos profissionais e às características socioculturais presentes nas comunidades ribeirinhas. Esses aspectos estão diretamente relacionados ao objetivo da pesquisa, que busca analisar a resistência cultural às consultas online e descrever estratégias de enfermagem para a promoção da telessaúde em comunidades ribeirinhas.

4.1. Preferência Pelo Atendimento Presencial e Confiança no Cuidado

No decorrer das atividades, identificou-se a importância atribuída pelos usuários à interação presencial com o profissional de saúde. A presença física foi percebida como elemento associado à proximidade, à segurança e à possibilidade de comunicação mais direta, aspectos que podem influenciar a aceitação de modalidades mediadas por tecnologias. Essa percepção demonstra que a resistência às consultas online não deve ser interpretada apenas

como rejeição aos recursos digitais, mas também como resultado da forma como o cuidado tradicionalmente é vivenciado e compreendido pelos usuários. Nesse sentido, Xavier et al. (2024) destacam que a aceitação de novas formas de cuidado pode estar relacionada às experiências, aos valores e às concepções construídas pelos indivíduos em seu contexto social.

A confiança na relação entre usuário e profissional mostrou-se igualmente relevante. A consulta online modifica a forma de interação durante o atendimento e pode gerar insegurança quando o usuário não está familiarizado com essa modalidade. Por isso, a qualidade da comunicação, a escuta e o acolhimento permanecem importantes para o estabelecimento do vínculo, mesmo quando o atendimento ocorre por meio de recursos digitais. A relação profissional-usuário continua sendo um componente essencial para a humanização da assistência (Parreira et al., 2023).

4.2. Familiaridade Digital e Condicionantes Territoriais

Outro aspecto identificado esteve relacionado à familiaridade com os recursos tecnológicos. A utilização de dispositivos e plataformas digitais exige conhecimentos que podem variar entre os usuários, especialmente entre aqueles com pouca experiência nesse tipo de atendimento. Durante a experiência, tornou-se evidente a necessidade de considerar essas diferenças para que a consulta online não seja apresentada apenas como uma ferramenta disponível, mas como um recurso que precisa ser compreendido e utilizado de maneira adequada. Souza et al. (2025) relacionam a expansão da telessaúde à necessidade de qualificação e inclusão dos usuários no processo de transformação digital.

No contexto das comunidades ribeirinhas, a utilização da telessaúde apresentou possibilidades relacionadas à aproximação dos usuários com os serviços e profissionais de saúde. Em situações nas quais o deslocamento representa uma dificuldade, a consulta online pode contribuir para facilitar o acompanhamento e ampliar as possibilidades de assistência. Essa percepção aproxima-se da experiência desenvolvida no Amazonas por Sachett, Gonçalves e Santos (2022), na qual a telessaúde foi utilizada como estratégia para ampliar o atendimento em comunidades remotas, envolvendo profissionais de diferentes áreas.

A experiência também permitiu reconhecer que a utilização da telessaúde precisa estar articulada às características do território. As condições de deslocamento, a organização dos serviços e as particularidades das comunidades ribeirinhas interferem na forma como a modalidade pode ser incorporada ao cotidiano da população. Assim, a tecnologia não deve ser utilizada de maneira isolada, mas integrada às necessidades existentes em cada localidade. Pimenta et al. (2024) ressaltam que as características territoriais das populações ribeirinhas precisam ser consideradas na organização das estratégias de atenção à saúde.

Outro aspecto observado foi que a consulta online apresenta potencial para favorecer a continuidade do acompanhamento, especialmente quando utilizada como complemento ao atendimento presencial. A possibilidade de manter a comunicação entre usuários e profissionais pode contribuir para o seguimento de situações que não exigem avaliação presencial imediata. Entretanto, durante a experiência, compreendeu-se que a modalidade remota possui limites e deve ser utilizada de acordo com as características de cada atendimento. Catapan e Calvo (2020) destacam que a

teleconsulta apresenta possibilidades para a continuidade do cuidado, embora existam limitações relacionadas à comunicação e à avaliação clínica.

Nesse processo, a organização do atendimento mostrou-se fundamental. A utilização das tecnologias digitais exige definição de fluxos, registro adequado das informações e articulação entre os profissionais envolvidos. A integração dessas etapas contribui para que a consulta online não ocorra de forma isolada, mas faça parte do processo de cuidado desenvolvido pelos serviços de saúde. A organização dos registros e a interoperabilidade dos sistemas constituem elementos importantes para o funcionamento integrado das ações digitais em saúde (Coelho Neto; Andreazza; Chioro, 2021).

4.3. Estratégias de Enfermagem: Acolhimento e Educação em Saúde

A experiência evidenciou, ainda, a importância da atuação da enfermagem na preparação dos usuários para as consultas online. As orientações sobre o funcionamento do atendimento, os recursos utilizados, as etapas da consulta e as possibilidades de esclarecimento de dúvidas podem reduzir inseguranças e favorecer maior compreensão sobre a modalidade. Nesse sentido, a educação em saúde constitui uma estratégia importante para aproximar os usuários das tecnologias digitais e contribuir para sua utilização de forma mais segura (Mendonça; Sousa, 2025).

A comunicação utilizada pelos profissionais também se mostrou fundamental. Orientações apresentadas de maneira clara e acessível podem facilitar a compreensão dos usuários, especialmente quando existem diferenças no nível de familiaridade com os recursos

digitais. Dessa forma, a linguagem utilizada durante a orientação deve considerar as características da população, evitando termos excessivamente técnicos e valorizando a escuta das dúvidas apresentadas. Araújo, Santos e Alencar (2023) destacam que a comunicação e a atuação dos profissionais são aspectos relevantes para a utilização adequada das práticas mediadas por tecnologias.

Quanto à atuação da enfermagem, identificou-se que seu papel não se restringe ao uso da tecnologia durante a consulta. O profissional pode atuar na orientação, no acolhimento, na educação em saúde, na comunicação com o usuário e no acompanhamento das dificuldades encontradas durante a utilização da modalidade. Essa atuação favorece a aproximação entre população, equipe de saúde e recursos digitais, contribuindo para a incorporação da telessaúde ao processo de cuidado (Araújo; Santos; Alencar, 2023).

A humanização também permaneceu como aspecto importante durante a utilização da consulta online. Mesmo diante da ausência da interação presencial, a assistência precisa preservar a escuta, o respeito, o acolhimento e a atenção às necessidades individuais. Dessa maneira, o uso da tecnologia não deve significar distanciamento da dimensão humana do cuidado, mas representar uma ferramenta complementar ao trabalho desenvolvido pelos profissionais de saúde (Parreira et al., 2023).

A experiência permitiu compreender, ainda, que a preparação dos profissionais influencia a organização das ações de telessaúde. O domínio dos recursos digitais, a capacidade de organizar o atendimento remoto e a utilização de estratégias de comunicação adequadas são necessários para que a tecnologia seja incorporada ao processo de trabalho. Amaral et al. (2024) ressaltam que a

implementação da telessaúde na Atenção Primária exige planejamento, organização dos serviços e preparação das equipes.

No contexto ribeirinho, essa preparação precisa estar associada ao conhecimento da realidade sociocultural da população. As orientações e estratégias utilizadas pelos profissionais devem considerar os valores, os conhecimentos e as formas de cuidado presentes nas comunidades. Essa aproximação é importante para que a tecnologia seja apresentada de maneira compatível com a realidade dos usuários e não seja percebida como uma prática distante de suas experiências cotidianas. As particularidades culturais influenciam os itinerários de cuidado das populações ribeirinhas e devem ser consideradas na organização das ações de saúde (Silva Vilas Bôas; Oliveira, 2020).

4.4. Continuidade do Cuidado e Síntese dos Desafios

No que se refere à continuidade do cuidado, a experiência demonstrou que a consulta online pode contribuir para manter o acompanhamento dos usuários quando articulada aos demais serviços da rede. A telessaúde, nesse sentido, não substitui o atendimento presencial, mas pode complementar a assistência e facilitar a comunicação entre usuários e profissionais. Essa compreensão está alinhada à perspectiva de integração da teleassistência à organização do Sistema Único de Saúde, considerando as necessidades da população e as particularidades regionais (Catapan et al., 2024).

A utilização da telessaúde também evidenciou a necessidade de acompanhamento após as primeiras experiências dos usuários. Identificar dificuldades, esclarecer dúvidas e verificar a compreensão

sobre o funcionamento das consultas são ações que podem contribuir para aperfeiçoar a utilização da modalidade. Esse acompanhamento permite que as estratégias sejam ajustadas de acordo com as necessidades observadas e favorece uma implementação mais próxima da realidade local (Amaral et al., 2024).

A análise da experiência reforça, portanto, que a resistência às consultas online apresenta caráter multifatorial. A preferência pelo atendimento presencial, a confiança estabelecida com os profissionais, a familiaridade com os recursos digitais e as características socioculturais da população interagem na construção da aceitação ou resistência à modalidade. Silva Vilas Bôas e Oliveira (2020) evidenciam que as tradições culturais influenciam as formas de cuidado e os itinerários de saúde das populações ribeirinhas. Dessa forma, compreender a resistência exige considerar o usuário em seu contexto e não apenas a disponibilidade dos recursos tecnológicos.

Para as comunidades ribeirinhas de Tefé-AM, essa compreensão assume importância particular. A utilização da telessaúde precisa considerar simultaneamente as características territoriais, as formas locais de cuidado, as condições de utilização das tecnologias e a organização dos serviços. A experiência relatada por Sachett, Gonçalves e Santos (2022) demonstra que iniciativas de telessaúde no Amazonas podem contribuir para ampliar a assistência em localidades remotas, desde que estejam articuladas às condições existentes em cada território.

A partir dos aspectos identificados, observa-se que as estratégias de enfermagem constituem elemento importante para favorecer a aceitação das consultas online. Orientação, educação em saúde,

acolhimento, comunicação acessível, humanização e acompanhamento dos usuários podem contribuir para reduzir inseguranças e fortalecer a confiança nessa modalidade de cuidado. Ao mesmo tempo, a qualificação dos profissionais e a organização dos serviços são necessárias para sustentar essas ações (Araújo; Santos; Alencar, 2023).

Dessa forma, a experiência analisada indica que a consolidação da telessaúde nas comunidades ribeirinhas não depende exclusivamente da oferta de tecnologias. É necessário estabelecer uma relação entre os recursos digitais, as necessidades dos usuários, a organização dos serviços e as características socioculturais do território. A integração dessas dimensões pode favorecer uma utilização mais adequada da telessaúde e contribuir para ampliar as possibilidades de acesso e continuidade do cuidado (Catapan et al., 2024).

Em síntese, os resultados discutidos demonstram que a superação da resistência cultural às consultas online constitui um processo que envolve aspectos culturais, sociais, tecnológicos e relacionais. Nesse cenário, a enfermagem apresenta papel relevante na mediação entre usuários e tecnologias, por meio da educação em saúde, do acolhimento, da comunicação e do acompanhamento. Assim, a telessaúde pode ser compreendida como ferramenta complementar ao cuidado presencial, capaz de contribuir para a continuidade da assistência quando organizada de acordo com as necessidades da população e as características do território (Catapan et al., 2024).

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise realizada permitiu compreender que a resistência às consultas online em comunidades ribeirinhas apresenta caráter multifatorial, estando relacionada a aspectos culturais, sociais, tecnológicos e à confiança dos usuários nos serviços de saúde. Durante a experiência, percebeu-se que a preferência pelo atendimento presencial e pelo contato direto com os profissionais pode influenciar a aceitação de novas formas de cuidado mediadas por tecnologias digitais.

No contexto amazônico, as características territoriais e as dificuldades de deslocamento evidenciam a importância do atendimento remoto como possibilidade complementar à assistência presencial. Essa modalidade pode favorecer a aproximação entre usuários e profissionais, contribuindo para o acompanhamento e a continuidade do cuidado, especialmente em localidades mais distantes dos serviços de saúde.

Verificou-se, ainda, que a disponibilização de recursos tecnológicos, por si só, não garante a adesão dos usuários. A familiaridade com as ferramentas digitais, as condições sociais, o acesso à informação e a forma como o atendimento é apresentado à população também interferem nesse processo. Dessa maneira, a utilização dessas tecnologias deve considerar as características e as necessidades específicas de cada comunidade.

Nesse cenário, a enfermagem apresenta papel fundamental na aproximação entre os usuários e as novas formas de atendimento. Ações de educação em saúde, orientação, acolhimento, comunicação clara, humanização e acompanhamento podem contribuir para esclarecer dúvidas, fortalecer a confiança e favorecer uma utilização mais segura dos recursos digitais.

Conclui-se que a redução da resistência às consultas online não depende exclusivamente da ampliação dos recursos tecnológicos, mas também da construção de estratégias que valorizem os aspectos culturais e sociais da população. A articulação entre atendimento presencial e remoto, associada à atuação qualificada da enfermagem, pode contribuir para ampliar as possibilidades de acesso e favorecer a continuidade da assistência nas comunidades ribeirinhas.

Em síntese, a experiência analisada permitiu discutir aspectos relacionados à resistência cultural às consultas online e identificar estratégias de enfermagem voltadas à promoção dessa modalidade de cuidado. Por se tratar de relato situado na Atenção Primária à Saúde de Tefé, as reflexões apresentadas devem ser compreendidas no contexto observado, sem generalização para todas as comunidades ribeirinhas. Espera-se que essas reflexões contribuam para o fortalecimento das práticas de enfermagem e para o desenvolvimento de formas de assistência mais acessíveis, humanizadas e adequadas à realidade amazônica.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, A. S. do et al. Estratégias para a implementação da telessaúde no âmbito da atenção primária. **Caderno Pedagógico,** v. 21, n. 4, e3553, 2024. DOI: 10.54033/cadpedv21n4-011. Disponível em: https://ojs.studiespublicacoes.com.br/ojs/index.php/cadped/article/view/3553. Acesso em: 14 set. 2026.

AMAZONAS. Secretaria de Estado de Saúde. **Milésimo paciente é atendido pelo programa de Telessaúde no interior.** Manaus: SES-AM, 2021. Disponível em: https://www.saude.am.gov.br/milesimo-

paciente-e-atendido-pelo-programa-de-telessaude-no-interior/. Acesso em: 29 set. 2026.

ARAÚJO, Heloísa Pimenta Arruda; SANTOS, Lucas Cardoso dos; ALENCAR, Rúbia Aguiar. Telessaúde: a experiência dos profissionais de saúde no setor suplementar. **Revista da Escola de Enfermagem da USP,** São Paulo, v. 57, e20220374, 2023. Disponível em: https://www.scielo.br/j/reeusp/a/GzqcLhbFrk5hC8CdP4xtQrb/?lang=pt. Acesso em: 11 jun. 2026.

BARBOSA, Diogo Jacintho; REIS, Inês Nascimento de Carvalho; RODRIGUES, Nadia Cristina Pinheiro. A utilização da teleducação como ferramenta para aumentar a adesão de profissionais de enfermagem aos programas de educação permanente: uma revisão narrativa da literatura. **Jornal Brasileiro de TeleSSaúde,** v. 4, n. 2, 2016. Disponível em: https://www.e-publicacoes.uerj.br/jbtelessaude/article/view/33576. Acesso em: 2 nov. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria GM/MS nº 3.691,** de 23 de maio de 2024. Altera a Portaria de Consolidação GM/MS nº 5, de 28 de setembro de 2017, para instituir a Ação Estratégica SUS Digital - Telessaúde. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2024. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2024/prt3691_29_05_2024.html. Acesso em: 2 nov. 2026.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.436,** de 21 de setembro de 2017. Aprova a Política Nacional de Atenção Básica. Brasília, DF: Ministério da Saúde, 2017. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2017/prt2436_22_09_2017.html. Acesso em: 2 nov. 2026.

CATAPAN, S. de C.; CALVO, M. C. M. Teleconsulta: uma revisão integrativa da interação médico-paciente mediada pela tecnologia. **Revista Brasileira de Educação Médica,** v. 44, n. 1, e003, 2020. DOI: 10.1590/1981-5271v44.1-20190224. Disponível em: https://www.scielo.br/j/rbem/a/8k7bG7mYQ6xT5YQ6c3x6x4f/. Acesso em: 14 set. 2026.

CATAPAN, Soraia de Camargo et al. Teleassistência no Sistema Único de Saúde brasileiro: onde estamos e para onde vamos? **Ciência & Saúde Coletiva,** Rio de Janeiro, v. 29, n. 7, e03302024, 2024. DOI: 10.1590/1413-81232024297.03302024. Disponível em: https://www.scielo.br/j/csc/a/WHgTDFZpBZCLk9kNrMdStbH/. Acesso em: 26 set. 2026.

CEZÁRIO, L. R. A. et al. Telessaúde no Brasil: uma revisão de escopo. **Revista Baiana de Saúde Pública,** v. 48, n. 2, 2024. DOI: 10.22278/2318-2660.2024.v48.n2.a4010. Disponível em: https://doi.org/10.22278/2318-2660.2024.v48.n2.a4010. Acesso em: 14 set. 2026.

COELHO NETO, Giliate Cardoso; ANDREAZZA, Rosemarie; CHIORO, Arthur Integração entre os sistemas nacionais de informação em saúde: o caso do e-SUS Atenção Básica. **Revista de Saúde Pública,** v. 55, art. 93, 2021. DOI: 10.11606/s1518-8787.2021055002931. Disponível em: https://doi.org/10.11606/s1518-8787.2021055002931. Acesso em: 14 set. 2026.

COGO, Vanessa dos Santos. **Um estudo sobre a telessaúde no Brasil de 2019 a 2024.** 2025. Trabalho apresentado na XXV Mostra de Iniciação Científica, Pós-Graduação, Pesquisa e Extensão, Universidade de Caxias do Sul, 2025. Disponível em:

https://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/mostraucsppga/xxvmostrappgaucs/paper/view/8189. Acesso em: 29 set. 2026.

FUNDAÇÃO AMAZÔNIA SUSTENTÁVEL (FAS). **Construindo e fortalecendo a saúde de populações da Amazônia.** Manaus, 2022. Disponível em: https://fasamazonia.org/wp-content/uploads/2022/12/psf-construindo-e-fortalecendo-a-saude-de-populacoes-da-amazonia-compressed.pdf. Acesso em: 10 abr. 2026.

LIMA, E. A. C.; SOUZA, V. K. S.; SILVA, E. A. Análise crítica da aplicação da telessaúde no campo da enfermagem na Atenção Primária à Saúde durante o enfrentamento da pandemia da COVID-19. **APS em Revista,** v. 4, n. 2, p. 104-121, 2022. DOI: 10.14295/aps.v4i2.237. Disponível em: https://apsemrevista.org/aps/article/view/237. Acesso em: 14 set. 2026.

MENDONÇA, Ana Valéria Machado; SOUSA, Maria Fátima de. Desafios contemporâneos para a Saúde Digital: letramento, educação midiática e prevenção à desinformação. **Revista Panamericana de Salud Pública,** v. 49, e14, 2025. DOI: 10.26633/RPSP.2025.14. Disponível em: https://www.scielosp.org/article/rpsp/2025.v49/e14/. Acesso em: 10 jun. 2026.

OLIVEIRA, Bruna Soraya da Silva Barbosa et al. Análise e evolução da telemedicina no Brasil nos anos 2019-2023 e sua atual importância. **Revista Contemporânea,** v. 4, n. 10, e6123, 2024. Disponível em: https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/6123. Acesso em: 13 abr. 2026.

PARREIRA, L. C. M. et al. Ações de humanização em teleconsultas em tempos de pandemia: uma revisão da literatura. **Revista Foco,** v. 16, n. 2, e724, 2023. DOI: 10.54751/revistafoco.v16n2-026. Disponível em: https://doi.org/10.54751/revistafoco.v16n2-026. Acesso em: 14 set. 2026.

PIMENTA, Y. da S. et al. Telemedicina para a população ribeirinha: revisão integrativa. **Revista Contemporânea,** v. 4, n. 9, e5840, 2024. DOI: 10.56083/RCV4N9-143. Disponível em: https://ojs.revistacontemporanea.com/ojs/index.php/home/article/view/5840. Acesso em: 14 set. 2026.

SACHETT, Jacqueline de Almeida Gonçalves; GONÇALVES, Isabela Cristina de Miranda; SANTOS, Waldeyde Oderilda Magalhães dos. Relato de experiência das contribuições da telessaúde em comunidades ribeirinhas do Amazonas na pandemia. **Revista Brasileira de Enfermagem,** v. 75, Supl. 2, e20210820, 2022. DOI: 10.1590/0034-7167-2021-0820pt. Disponível em: https://www.scielo.br/j/reben/a/fNxbbSFZQ5qR5szHkdgs8gP/?format=pdf&lang=pt. Acesso em: 25 set. 2026.

SANTOS, Igor Drumond Abreu; MOTA, Pedro Henrique Fernandes; RIBEIRO, Edmar Geraldo. Telemedicina na Atenção Primária à Saúde: impactos, benefícios e estratégias para melhoria do atendimento: revisão integrativa. **Brazilian Journal of Health Review,** Curitiba, v. 9, n. 2, e86755, 2026. DOI: 10.34119/bjhrv9n2-089. Disponível em: https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BJHR/article/view/86755. Acesso em: 29 set. 2026.

SILVA VILAS BÔAS, Luana Michele; OLIVEIRA, Denize Cristina de. A força das tradições culturais presente nas representações sociais em

comunidades ribeirinhas: uma análise informatizada dos processos cuidativos e itinerários de saúde. **Revista Presença Geográfica,** v. 7, n. esp. 02, 2020. DOI: 10.36026/rpgeo.v7i2.5609. Disponível em: https://portal.amelica.org/ameli/journal/274/2741508012/html/. Acesso em: 26 set. 2026.

SOUZA, N. S. A. et al. Telessaúde e inovação digital: estratégias para ampliar o acesso, a qualidade e a eficiência nos cuidados em saúde. **Cognitus Interdisciplinary Journal,** v. 2, n. 2, p. 430-448, 2025. Disponível em: https://ojs.editoracognitus.com.br/index.php/revista/article/view/89. Acesso em: 14 set. 2026.

WANDERLEY, J. M. F. et al. Os benefícios e as dificuldades da telemedicina como alternativa no acesso à saúde. **Revista Eletrônica Acervo Médico,** v. 23, n. 8, e13443, 2023. DOI: 10.25248/REAMed.e13443.2023. Disponível em: https://doi.org/10.25248/REAMed.e13443.2023. Acesso em: 14 set. 2026.

XAVIER, P. B. et al. A utilização da saúde digital na enfermagem e o seu impacto na qualidade da assistência. **Revista Eletrônica Acervo Saúde,** v. 24, n. 2, e15418, 2024. DOI: 10.25248/reas.e15418.2024. Disponível em: https://acervomais.com.br/index.php/saude/article/view/15418. Acesso em: 13 abr. 2026.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos primeiramente a Deus, pela força, sabedoria e perseverança durante toda a trajetória acadêmica.

À instituição de ensino e ao curso de Enfermagem, pelo conhecimento proporcionado e pelas oportunidades de formação profissional.

Aos docentes, tutores e orientadores, pelos ensinamentos, orientações e contribuições fundamentais para o desenvolvimento desta pesquisa.

Aos profissionais e instituições que contribuíram para a realização das atividades acadêmicas e para a construção dos conhecimentos relacionados à assistência em saúde e à telessaúde.

Aos familiares e amigos, pelo apoio, incentivo e compreensão durante o desenvolvimento deste trabalho.

Por fim, agradecemos a todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para a realização desta pesquisa e para nossa formação acadêmica e profissional.

[1] Discente do curso de Enfermagem semipresencial do Centro Universitário Fametro. E-mail: acesse o artigo original para visualizar o e-mail.

[2] Discente do curso de Enfermagem semipresencial do Centro Universitário Fametro. E-mail: acesse o artigo original para visualizar o e-mail.

[3] Discente do curso de Enfermagem semipresencial do Centro Universitário Fametro. E-mail: acesse o artigo original para visualizar o e-mail.

[4] Tutora do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fametro (Tefé, AM).

[5] Docente do curso de Enfermagem do Centro Universitário Fametro (Manaus, AM).