

**9 - 1 | 2021**

---

## ***Empowerment e Governance em Saúde Digital***

*Empowerment and Governance in Digital Health*

*Empoderamiento y Gobernanza de la Salud Digital*

**Edmandra Silva | Isabel Barroso | Sara Martinho**

---

### **Electronic version**

URL: <https://revistas.rcaap.pt/uiips/> ISSN: 2182-9608

### **Publisher**

Revista UI\_IPSantarém

### **Printed version**

Date of publication: **21<sup>st</sup> March 2021** Number of pages: **135-142**

ISSN: 2182-9608

### **Electronic reference**

Martinho, S., Silva, E., & Barroso, I., (2021). *Empowerment e Governance em saúde digital*. Revista da UI\_IPSantarém. Edição Temática: Ciências da Vida e da Saúde. 9(1), 135-142. <https://revistas.rcaap.pt/uiips/>

# **EMPOWERMENT E GOVERNANCE EM SAÚDE DIGITAL**

## **Empowerment and Governance in Digital Health**

### **Empoderamiento y Gobernanza de la Salud Digital**

**Edmandra Silva**

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

Mestranda do Mestrado de Gestão de Unidades de Saúde

200100369@esg.ipsantarem.pt | ORCID iD 0000-0001-9946-3344 | Ciência ID 9D19-81E6-C2E5

**Isabel Barroso**

Instituto Politécnico de Santarém - UMIS, Santarém, Portugal

Membro Colaborador do Centro de Investigação em Qualidade de Vida. Área Científica-Saúde Individual e Comunitária, Santarém, Portugal

isabel.barroso@essaude.ipsantarem.pt | ORCID iD 0000-0002-8462-7286 | Ciência ID E916-6C97-207B

**Sara Martinho**

Instituto Politécnico de Santarém, Portugal

Mestranda do Mestrado de Gestão de Unidades de Saúde

200100346@esg.ipsantarem.pt | ORCID iD 0000-0002-6661-8407 | Ciência ID 721B-DB54-A12A

## **RESUMO**

O uso das tecnologias digitais, atualmente é aplicado nas atividades clínicas e no envolvimento direto dos clientes. A saúde digital é uma das ferramentas cujo desenvolvimento trará grandes benefícios tanto ao nível da qualidade dos cuidados em saúde. Este artigo foi baseado na análise de dois artigos com o intuito de analisar o Empowerment do cliente e a *Governance* em saúde digital. Pretende-se com isto compreender estes conceitos e a sua aplicação. No entanto, é preciso ter em conta que promover Empowerment faz sentido quando existe paralelamente uma aposta na Educação para Saúde, principalmente na saúde digital para a população com maior dificuldade na inclusão. Analisamos também a compreensão do papel da *Governance* mais concretamente aplicada na saúde digital e de que forma se relaciona com o Empowerment do cliente.

**Palavras-chave:** Cliente, *Empowerment*, *Governance*, Qualidade em saúde, Saúde digital

## ABSTRACT

The use of digital technologies is currently applied in clinical activities and in the direct involvement of clients. Digital health is one of the tools whose development will bring great benefits both in terms of the quality of health care. This article was based on the analysis of two articles in order to analyze the Empowerment of the client and Governance in digital health. This is intended to understand these concepts and their application. However, it is necessary to bear in mind that promoting Empowerment makes sense when there is a bet on Health Education, mainly in digital health for the population with greater difficulty in inclusion. We also analyze the understanding of the role of Governance more concretely applied in digital health and how it relates to the Empowerment of the client.

**Keywords:** Client, *Empowerment*, Governance, Digital health, Quality in health care

## RESUMEN

El uso de tecnologías digitales se aplica actualmente en actividades clínicas y en la implicación directa de los clientes. La salud digital es una de las herramientas cuyo desarrollo traerá grandes beneficios tanto en cuanto a la calidad de la atención sanitaria. Este artículo se basó en el análisis de dos artículos con el fin de analizar el Empoderamiento del cliente y la Gobernanza en salud digital. Con esto se pretende comprender estos conceptos y su aplicación. Sin embargo, es necesario tener en cuenta que promover el Empoderamiento tiene sentido cuando se apuesta por la Educación para la Salud, principalmente en salud digital para la población con mayor dificultad de inclusión. También analizamos la comprensión del rol de la Gobernanza aplicada más concretamente en la salud digital y cómo se relaciona con el Empoderamiento del cliente.

**Palavras-chave:** Cliente, *Empoderamiento*, *Gobernanza*, *Calidad en salud*, *Salud digital*

## 1 INTRODUÇÃO

O presente artigo teve na sua base a análise crítica de dois artigos distintos que se revelam ser complementares. A referida análise foi concebida no âmbito da Unidade Curricular *Governance* em Saúde integrada no Mestrado de Gestão em Unidades de Saúde do Instituto Politécnico de Santarém. Neste contexto surgiu a oportunidade de analisar e explorar a área da Saúde digital que desperta cada vez mais interesse. Abordar a Saúde Digital é desafiante pelo enorme potencial e se desenvolver, gerando uma maior qualidade em cuidados de saúde e fornecendo o *Empowerment* necessário para os clientes conseguirem estar cada vez mais envolvidos na sua saúde, nomeadamente no processo de tomada de decisão. Ainda há um longo caminho a percorrer, mas que poderá trazer benefícios importantes no desenvolvimento da qualidade em saúde.

As definições de *Governance* em Saúde e de *Empowerment* tem a saúde digital como elo que, com as suas respetivas ferramentas, permitem que os clientes tenham acesso a informações de saúde e ainda facilita a comunicação com os profissionais de saúde. Curiosamente, estas características da saúde digital, ao possibilitarem o acesso à informação, constituem um veículo de capacitação dos clientes, dando-lhes mais poder. Toda esta dinâmica, revela que a centralidade do cliente nos processos de cuidados de saúde está cada vez mais presente. No entanto, só é possível utilizar determinadas ferramentas se houver conhecimento de quem será o alvo de cuidados. O *Empowerment* digital irá diminuir os custos de saúde e aumentar a capacidade que os serviços têm de gerir as situações de saúde-doença das pessoas. Para melhor compreensão da análise realizada, nutriu a necessidade de um breve enquadramento conceptual de conceitos acordados ao longo artigo, nomeadamente de o de *Governance*, Saúde Digital e *Empowerment*.

Ao realizar uma análise crítica de cada um retirou-se conclusões de todo o conhecimento adquirido através das análises e das pesquisas efetuadas.

## 2 ENQUADRAMENTO CONCEPTUAL

### 2.1 *Empowerment*

O conceito de *Empowerment* tem tido cada vez mais destaque nos últimos tempos. "*Empowerment*" é um conceito complexo que abarca noções de distintos campos de conhecimento. É uma ideia que tem raízes nas lutas pelos direitos civis, no movimento feminista e na ideologia da "ação social" presentes nas sociedades dos países desenvolvidos na segunda metade do século XX. Nos anos 70, este conceito é influenciado pelos movimentos de autoajuda, e, nos 80, pela psicologia comunitária. Na década de 90 recebe o influxo de movimentos que buscam afirmar o direito da cidadania sobre distintas esferas da vida social entre as quais a prática médica, a educação em saúde e o ambiente físico (Carvalho, 2004).

Este conceito assumiu grande relevância no contexto da saúde, mais concretamente na primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde, com a realização da Carta de Ottawa em 1986. Nesta conferência, a Promoção da Saúde é referida como um processo que visa aumentar a capacidade dos indivíduos e das comunidades para controlarem a sua saúde, no sentido de a melhorar. E, no centro deste mesmo processo "encontra-se o reforço do poder (*Empowerment*) das comunidades, para que assumam o controlo dos seus próprios esforços e destinos" (DGS, 2003, p. 4). É ainda referido que, a promoção da saúde desenvolve-se através da intervenção concreta e efetiva na comunidade, estabelecendo prioridades, tomando decisões, planeando estratégias e implementando-as com vista a atingir melhor saúde (DGS, 2003).

A implementação deste reforço do poder, ou seja, do *Empowerment*, contribui para a possibilidade de equidade em saúde, uma vez que permite reduzir as desigualdades existentes nos níveis de saúde das populações e assegurar a igualdade de oportunidades e recursos. Tudo isto é no sentido de capacitar as populações para completa realização do seu potencial de saúde.

Segundo a OMS (1998), *Empowerment* "pode ser um processo social, cultural, psicológico ou político através do qual Indivíduos e grupos sociais são capazes de expressar suas necessidades, apresentar suas preocupações, conceber estratégias para envolvimento na tomada de decisões e alcançar ações políticas, sociais e culturais para atender a essas necessidades."

### 2.2 *Governance*

No concerne ao conceito de *Governance*, para o mesmo, encontram-se na literatura inúmeras traduções para a língua portuguesa, mas de forma ampla, o termo "*Governance*" pode ser entendido como um modelo de governação em rede. (Carrapato et al., 2019) "Não existindo um consenso na tradução de *Governance*, portanto, optamos por não traduzir o termo e utilizar o termo inglês. No que diz respeito à *Governance* em saúde, mesma consiste em promover e proteger a saúde da população a partir de ações e meios organizados com esse objetivo (Carrapato et al., 2019), promovendo sistemas de saúde sustentáveis (OMS, 2017).

Quanto ao conceito de Saúde digital, este refere-se à comunicação no setor da saúde e ao uso das tecnologias da informação. Desde há uns anos que os avanços da ciência e os resultados promissores de produtos e serviços em saúde motivaram os profissionais e investigadores a estudar, planear, desenvolver, implementar e, avaliar o uso eficaz e significativo das tecnologias dentro do sector da saúde, no entanto ainda se observa pouco critério e pouco rigor científico, mais concretamente, nas fases de validação (Granja et al., 2018).

A Informática na Saúde exige um aumento de utilização de novas ferramentas e tecnologias de computação, como é o caso da Multimédia, Internet, Inteligência Artificial e Realidade Virtual. O uso destas ferramentas e tecnologias, atualmente, tem o objetivo de obter maior precisão e utilidade das informações médicas manipuladas (Morais et al., 2009). Os aplicativos para telemóveis ou computadores na área da saúde são outras inovações que têm aumentado exponencialmente, não só os direcionados para o público em geral, como também os especializados para os profissionais de saúde, por forma de os melhor capacitar e/ou de otimizar o fluxo de informação com as unidades

centrais de saúde (Franco & Gomes, 2017), designadamente programas de Sclínico ou a aplicações móveis de certos hospitais privados.

A transformação digital para ter sucesso necessita de mudar radicalmente as formas de trabalhar nas organizações implementadas e, apesar de ser possível desenvolver e incubar a inovação em "espaços seguros" como laboratórios digitais, a verdadeira dificuldade será a transformação digital centrada no utilizador, cliente ou profissional (Benjamin & Potts, 2018), principalmente dentro de grandes organizações de saúde, como hospitais públicos. Existem plataformas que nos permitem desenvolver conhecimento sobre diversos temas mais específicos dentro da saúde digital, tal como na 'Saúde Digital News', em que o ponto de vista predominante é de que as tecnologias aplicadas à saúde servem para colaborar com as atividades da área, o que pode influenciar leitores, clientes ou profissionais de saúde. Já nos artigos científicos pesquisados, existe um critério mais rigoroso. Em ambos os casos, no jornalismo e na ciência, existe uma conexão entre saúde e tecnologias.

O *Empowerment* de clientes por meio de plataformas digitais foi adotado com o objetivo de promover a autogestão de doenças e melhorar o envolvimento dos mesmos no processo de tomada de decisão (Mattei, 2020). Através destas plataformas também é possível aplicar a vigilância em saúde, no sentido de identificar as principais necessidades populacionais e, assim, empreender estratégias de educação profissional e tomada de decisão política que vise melhorar os indicadores de saúde e promover o conhecimento e tomada da decisão da população (França et al., 2019). É precisamente aqui que reside a ligação entre *Empowerment* e *Governance* em saúde digital.

### 3. ANÁLISE CRÍTICA

À luz dos conhecimentos apreendidos, realizou-se uma análise crítica que analisa dois artigos como base de desenvolvimento para o *Empowerment* e *Governance* em Saúde Digital: "*Empowerment in healthcare: A thematic synthesis and critical discussion of concept analyses of Empowerment*" de Halvorsen, K. et al. e "*Digital governance in tax-funded European healthcare systems: from the Back office to patient Empowerment*" de Paola Mattei. O primeiro artigo apresenta uma natureza conceptual focando a sua atenção em vários estudos que debatem o conceito de *Empowerment* no contexto da saúde. A síntese temática realizada neste artigo decorreu com o propósito de explorar as análises conceituais de *Empowerment*, o que conduz a uma compreensão mais aprofundada deste conceito. O mais interessante deste artigo foi ter como um dos objetivos "discutir como a perspectiva dos usuários dos serviços de saúde apareceu nas análises conceituais", pelo que os autores defendem que uma vez que *Empowerment* pressupõe uma forma participativa de pensar existe necessidade de explorar de que forma as perspectivas dos clientes aparecem quando o *Empowerment* é abordado como um conceito (Halvorsen et al., 2020). Nesta sequência, um dos veículos para a implementação do *Empowerment* do cliente pode passar pelo recurso à Saúde digital, e daí o segundo artigo referir-se às tecnologias de informação e de comunicação nos sistemas de saúde financiados por impostos da Europa. O artigo salienta diversos objetivos para a implementação de saúde digital no sector da saúde como atingir ganhos de custo-eficiência, melhorar a eficácia clínica, promover o diagnóstico precoce de doenças, melhorar as cirurgias com sistemas robóticos, dar melhor apoio na administração do sector público, aumentando a responsabilização e transparência, e fomentar a confiança nos diagnósticos médicos. No entanto, existem muitos desafios e constrangimentos organizacionais que causam obstáculos para a implementação bem-sucedida da *Governance* em saúde digital, levando a um lento progresso da inovação organizacional na implementação de tecnologias e novos acordos de execução integrados num contexto de sistemas de saúde europeus financiados por impostos, como Barros & Gomes (2002), corrobora.

O *Empowerment*, enquanto conceito científico, surgiu na literatura nas décadas de 60 e 70. Na área da saúde, este conceito conquista o seu espaço ao constar na Carta de Ottawa aprovada na primeira Conferência Internacional sobre Promoção da Saúde. Nesta conferência, a Promoção da Saúde é entendida como um processo que visa aumentar a capacidade dos indivíduos e das comunidades para controlarem a sua saúde, no sentido de a melhorar. Mas para tal, é necessário

que este processo se centre no reforço do poder (*Empowerment*) das comunidades para que assumam o controlo da sua saúde (DGS, 2003).

Um forte contributo deste artigo foi, essencialmente, o de descortinar como esta participação é experienciada pelos clientes, e o que se verificou foi que estes experimentam uma participação limitada na relação com os profissionais de saúde e ainda que os clientes frequentemente experimentam um envolvimento superficial na tomada de decisões como impotência e perda de liberdade, sendo que alguns nem perceberam que o envolvimento nas decisões seria uma opção num sistema hierárquico de saúde (Halvorsen et al., 2020). Também neste artigo, tornou-se evidente o quão escassamente se trata a questão da igualdade e do poder na relação entre profissionais de saúde e clientes. Apesar da importância da questão da igualdade, são poucos os estudos que trabalham os desafios e questões de poder e desigualdade nas relações entre profissionais de saúde e clientes. Esses estudos mostram que o poder é difícil de redistribuir e que certos grupos são particularmente vulneráveis à falta de poder, em particular os que estão cronicamente doentes e dependem regularmente dos serviços de saúde (Halvorsen et al., 2020)

De referir que, alguns estudos reconhecem que os clientes precisam de competência e conhecimento para fazer escolhas em seu próprio nome o que nos remete para outra questão que, embora não seja explicitamente explorada nos artigos, seria uma mais-valia se assim fosse - a Literacia em saúde. Isto porque, dar o poder no processo de tomada de decisão implica, antes de mais, averiguar se o cliente está em condições de participar neste processo, ou seja, garantir que este, toma a decisão apenas depois de estar devidamente informado. A aposta e sucesso no *Empowerment* e na saúde digital faz sentido quando existe paralelamente uma aposta na Educação para Saúde e maior investimento nas ferramentas que permitem a sua expansão.

No contexto de saúde digital, a situação torna-se particularmente desafiadora pela necessidade de os profissionais exigirem formação em ciência de dados, sendo esse contexto e domínio crítico pela sensibilidade típica dos dados que se vão adquirindo em saúde, além das características altamente interdisciplinares que requerem uma intercomunicação harmoniosa entre os profissionais de diferentes perfis envolvidos para o sucesso. Existe estagnação no sector público, muitas vezes devido à resistência dos hospitais públicos às mudanças organizacionais, reformas internas e inovação. O receio deste sector passa, por exemplo, pela forma como os sistemas robóticos podem vir a substituir os médicos na realização de diagnósticos. Contudo, quando acontece um erro, a máquina não pode ser responsabilizada, e só os médicos e organização podem ser responsabilizados (Lermen, 2019). Consequentemente, é necessário clarificar orientações sobre a responsabilidade da Inteligência Artificial, com o fim de promover um ambiente regulado e eficaz que não sufoque a inovação. As plataformas digitais permitem que os clientes e suas famílias tenham acesso a informações médicas sobre as suas condições e se conectem mais facilmente com os profissionais. O artigo analisado referente a esta temática, evidencia o uso destas plataformas como ferramenta para personalização dos cuidados e aumento significativo do foco no cliente e nas suas necessidades específicas. No entanto, seria importante encontrar um modo de maior integração entre diferentes ferramentas (Franco & Gomes, 2017). Durante a análise do artigo evidenciaram-se preocupações referentes à perda do toque humano, que é parte integrante da relação médico-cliente. Em contrapartida, com estas tecnologias existe uma diminuição de tempo desperdiçado para os médicos tratarem de clientes que precisam de cuidados especializados. Exemplo disso será as telemetrias ou o Registo de Saúde Eletrónico (RSE), que tem benefícios claros para todos. Lapão (2020), apoia a criação de serviços de saúde digitais, como monitoramento dos utilizadores à distância por permitir uma melhor resposta ao cuidado da saúde.

Os estados europeus e a Comissão Europeia têm fomentado a implementação da Inteligência Artificial através da criação dum quadro legislativo que regula e melhora a dignidade dos clientes, a transparência dos processos de *Governance* e aumenta o envolvimento do cliente. O aparente ritmo lento do desenvolvimento da *Governance* da saúde digital na Europa é o resultado da orientação dos sectores da saúde nacionais para valores de equidade, acesso universal e valores organizacionais que são fundamentalmente diferentes daqueles do sector privado, alinhando as necessidades de saúde da população com equidade, eficiência e segurança.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após a análise dos artigos selecionados, foi possível constatar a ligação evidente entre *Governance* em Saúde e *Empowerment*, sendo que um dos elos responsáveis por esta mesma ligação, tem sido a saúde digital essencialmente por permitir que os clientes tenham acesso a informações de saúde. Deste modo, constitui um veículo de capacitação dos clientes, dando-lhes mais poder. No entanto, é preciso ter em conta que promover *Empowerment* faz sentido quando existe paralelamente uma aposta na Educação para Saúde.

Toda esta dinâmica, revela que a centralidade do cliente nos processos de cuidados de saúde está cada vez mais presente. Todavia, é fundamental a consciencialização de que a utilização da saúde digital deve ser realizada, não de forma exclusiva, mas sim de forma complementar para não excluir componentes essenciais da relação terapêutica.

A aquisição de conhecimento especializado torna-se bastante rica quando se enaltece o desenvolvimento do pensamento crítico. A realização do mesmo contribuiu a compreensão do papel da *Governance* mais concretamente aplicada na saúde digital e de que forma se relaciona com o *Empowerment*.

## 5 REFERÊNCIAS

- Barros, P. P., & Gomes, J. P. (2002). Os Sistemas Nacionais de Saúde da União Europeia, Principais Modelos de Gestão Hospitalar e Eficiência no Sistema Hospitalar Português. Lisboa: Gabinete de Análise Económica da Faculdade de Economia da Universidade Nova de Lisboa. Disponível em: [https://www.researchgate.net/publication/268426648\\_Os\\_Sistemas\\_Nacionais\\_de\\_Saude\\_da\\_Uniao\\_Europeia\\_Principais\\_Modelos\\_de\\_Gestao\\_Hospitalar\\_e\\_Eficiencia\\_no\\_Sistema\\_Hospitalar\\_Portugues](https://www.researchgate.net/publication/268426648_Os_Sistemas_Nacionais_de_Saude_da_Uniao_Europeia_Principais_Modelos_de_Gestao_Hospitalar_e_Eficiencia_no_Sistema_Hospitalar_Portugues)
- Benjamin, K., & Potts, H. W. (2018). Digital transformation in government: Lessons for digital health? Digital Health. DOI: <https://doi.org/10.1177/2055207618759168>
- Brasileiro Lermen, A. D. F. (2019). Saúde digital: interseções entre a pesquisa científica e sua mediação. Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde, 13(2), 340–350. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v13i2.1572>
- Carrapato, P., Correia, P., & Garcia, B. (2019). Governance na saúde: os desafios da operacionalização. Saúde e Sociedade, 28(3), 66–79. DOI: <https://doi.org/10.1590/s0104-12902019190060>
- Direção Geral de Saúde. (2003). Carta de Ottawa, Promoção da saúde nos países industrializados. Conferência Internacional Sobre Promoção da Saúde (Vol. 1, Issue 1, pp. 1–9). Disponível em: <https://www.dgs.pt/documentos-e-publicacoes/carta-de-otawa.aspx>
- França, T., Rabello, E. T., & Magnago, C. (2019). As mídias e as plataformas digitais no campo da Educação Permanente em Saúde: debates e propostas. Saúde em Debate, 43(spe1), 106–115. DOI: <https://doi.org/10.1590/0103-11042019s109>
- Franco, A. O., & Gomes, M. G. M. (2017). Desafios e oportunidades na saúde digital. Cadernos de Saúde Pública, 33(11). DOI: <https://doi.org/10.1590/0102-311X00090417>
- Granja, C., Janssen, W., & Johansen, M. A. (2018). Factors determining the success and failure of ehealth interventions: Systematic review of the literature. Journal of Medical Internet Research, 20(5), 6–8. DOI: <https://doi.org/10.2196/10235>
- Halvorsen, K., Dihle, A., Hansen, C., Nordhaug, M., Jerpseth, H., Tveiten, S., Joranger, P., & Ruud Knutsen, I. (2020). Empowerment in healthcare: A thematic synthesis and critical discussion of concept analyses of Empowerment. Patient Education and Counseling, 103(7), 1263–1271. <https://doi.org/10.1016/j.pec.2020.02.017>
- Lapão, L. V. (2020). The nursing of the future: Combining digital health and the leadership of nurses. Revista Latino-Americana de Enfermagem, 28. DOI: <https://doi.org/10.1590/1518-8345.0000.3338>

- Mattei, P. (2020). Digital governance in tax-funded European healthcare systems: From the Back office to patient Empowerment. *Israel Journal of Health Policy Research*, 9(1), 3–7. DOI: <https://doi.org/10.1186/s13584-020-0361-1>
- Morais, A. M. De, Sousa, A. da S., Machado, L. dos S., & Moraes, R. M. (2009). Tomada de Decisão Aplicada à Inteligência Artificial em Serious Games Voltados para Saúde. Acedido em 22 de janeiro de 2021. Disponível em: [http://www.de.ufpb.br/~labteve/publi/2009\\_ermac1.pdf](http://www.de.ufpb.br/~labteve/publi/2009_ermac1.pdf)
- Nutbeam, D. (1986) Health promotion glossary. *Health Promotion International*, (1), 113–127. DOI: <https://doi.org/10.1093/heapro/1.1.113>
- World Health Organization. (2017, 20 de Janeiro). Good governance. <https://www.who.int/healthpromotion/conferences/9gchp/good-governance/en/>