

# O potencial das tecnologias da informação de uso frequente durante a pandemia

| KIT DE FERRAMENTAS DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL  
*FERRAMENTAS DE CONHECIMENTO*

12

# OPAS



Organização  
Pan-Americana  
da Saúde



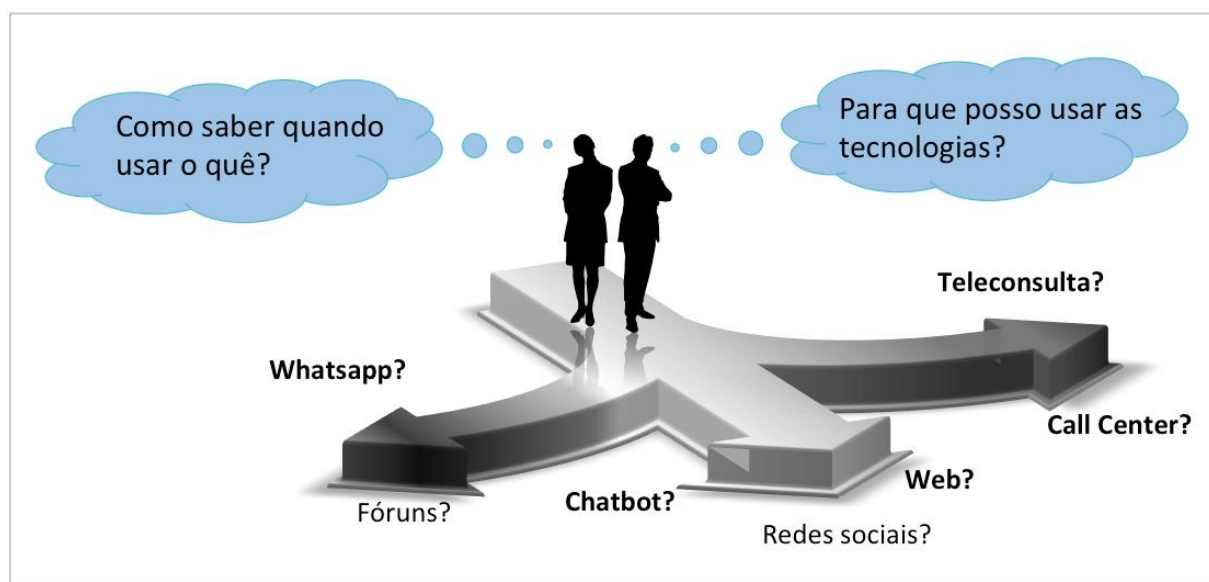
Organização  
Mundial da Saúde  
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS  
Américas

## O potencial das **tecnologias da informação de uso frequente** durante a pandemia

*NOTA IMPORTANTE: Mantenha-se informado sobre a COVID-19 e o coronavírus! As últimas informações estão disponíveis nos sites da OPAS e da OMS e por meio das autoridades de saúde nacionais e locais.*

### Por que as **tecnologias da informação** são o **principal meio de interação social** durante a pandemia?

Com mais de 3 bilhões de pessoas no mundo em isolamento social ou quarentena, além de medidas como o fechamento de fronteiras e restrições aos transportes, as tecnologias da informação de uso frequente alta penetração, sobretudo os telefones celulares, se transformaram no principal meio usado pelas pessoas, governos e instituições de saúde para trabalhar, interagir, compartilhar informações, gerar e dividir conhecimento, e se comunicar.



#### Destacam-se:

Internet	Chatbots	Painéis informativos ( <i>dashboards</i> )	Aplicativos móveis ( <i>Apps</i> )
Redes sociais	Números de telefone (call centers)	Campi virtuais	
Mensagens de texto (SMS)	Serviços de mensagem, vídeo e voz pela Web	Plataformas de monitoramento e acompanhamento	Wikis
			Fóruns

## Quais são algumas das **oportunidades** oferecidas pelas **tecnologias da informação**?

Por serem ferramentas que muitas pessoas costumavam usar diariamente antes da pandemia e por muitas delas serem acessíveis pelos celulares, são ideais para o uso maciço. Entre as muitas oportunidades que essas ferramentas oferecem no contexto atual (por exemplo, acesso a dados e informações confiáveis em tempo real e recomendações personalizadas sobre a COVID-19), destacam-se as seguintes:

Esclarecer dúvidas	Acompanhar pacientes (ver a ficha informativa sobre teleconsultas)		Ajuda terapêutica
Interagir com profissionais e serviços de saúde		Continuar a trabalhar	Obter uma segunda opinião de profissionais de todo o mundo
Apoiar o autodiagnóstico	Contribuir com conhecimento	Acessar dados e informações confiáveis	Continuar a aprender
Participar de redes sociais	Manter relações interpessoais		Verificar a veracidade de informações
			Praticar a prevenção

## Que **desafios** elas apresentam?

- **Não deixar ninguém para trás**, alcançando os que não estão conectados ou não têm conhecimento;
- Gerenciar a **sobrecarga de informações** e o **excesso de tecnologias** disponíveis;
- Administrar as **falsas expectativas** com relação às soluções que elas podem oferecer;
- Levar em conta a **cibersegurança**, incluídos os aspectos da privacidade, uso ético e confidencialidade dos dados pessoais (ver a ficha informativa sobre prontuários eletrônicos);
- Entender **novos conceitos** no mundo das tecnologias que estão se tornando mais relevantes (largura de banda, chatbots, telepresença, entre outros);
- Ser **criteroso** ao selecionar a ferramenta mais eficaz para a necessidade específica do momento;
- Ter as **habilidades necessárias** para usar as ferramentas de forma adequada.

## Quais são as **habilidades tecnológicas ideais** para o contexto atual?

- **Pensamento crítico** para tomar decisões bem embasadas e equilibradas, distinguindo entre o conteúdo e sua apresentação;
- **Capacidade para buscar informações** de múltiplas fontes, incluídas as redes sociais;
- Leitura, escrita e compreensão no **contexto digital atual**: dinâmico e cada vez mais hiperconectado;
- **Participação ativa** em comunidades virtuais para contatar outras pessoas, debater temas, compartilhar lições e pedir ajuda.

## Quais são alguns **exemplos** a serem considerados?

Algumas tecnologias são mais usadas do que outras para determinados fins, enquanto outras caíram em desuso ou estão sendo empregadas sem que se aproveite todo o seu potencial. No contexto atual,

o grupo mais usado é o das tecnologias centradas nas necessidades de interação e informação das pessoas, como:

Exemplos de perguntas	Possíveis ferramentas	Exemplos de tecnologias
<b>Informações gerais sobre a COVID-19</b>		
Existe muita informação por toda parte e quero saber os sintomas do coronavírus. Onde posso encontrá-los?	Sites oficiais, apps, chatbots, fóruns, SMS, call centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Chatbot</li> <li>● OPAS: Web</li> <li>● Uruguai: Telefone 0800 1919</li> <li>● Paraguai: Twitter do Ministerio da Saúde</li> <li>● México: App COVID-19</li> <li>● Trinidad e Tobago: Web, etc.</li> </ul>
Como vejo o que está ocorrendo no meu país e no mundo em tempo real?	Dashboards, sites, apps	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Painel interativo</li> <li>● OPAS: Mapa interativo</li> <li>● Resposta humanitária: Mapa interativo</li> <li>● <i>HealthMap</i>: Novo Coronavírus (COVID-19)</li> <li>● Johns Hopkins: Painel interativo</li> <li>● Brasil: Mapa interativo</li> <li>● Jamaica: Painel de controle</li> </ul>
Tenho muitas dúvidas sobre questões gerais. O que devo consultar?	Sites oficiais	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPAS: Web COVID-19</li> <li>● OMS: Web COVID-19</li> <li>● BID: Web COVID-19</li> </ul>
<b>Apoio ao autodiagnóstico</b>		
Sinto que tenho algum sintoma, mas não tenho certeza e quero resolver minhas dúvidas. Como posso fazer um autodiagnóstico? Existe alguma ferramenta para isso?	Apps, chatbots, websites	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OMS: Chatbot</li> <li>● OPAS: Web</li> <li>● Peru: Avaliação do coronavírus COVID-19</li> <li>● EUA: CDC &amp; Apple screening tool</li> </ul>
Quero interagir com uma pessoa, não com uma máquina, para tirar minhas dúvidas. Como posso fazer isso?	Apps, call centers	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Argentina: Call center nacional: 0800-222-1002</li> <li>● Uruguai: Chatbot para dúvidas gerais</li> </ul>
<b>Teleconsulta e monitoramento de sintomas</b>		
Como monitorar e acompanhar os pacientes?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Brasil: Monitora COVID19</li> <li>● Uruguay: Coronavirus UY</li> </ul>
Como posso interagir com um profissional de saúde?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Guatemala: App Doctor Online</li> <li>● Peru: Linha 113</li> </ul>
Estou em quarentena por ser um caso suspeito. Como posso fazer um acompanhamento seguro?	Apps, call center, teleconsulta	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Bolívia: App Coronavirus Bolivia</li> <li>● Colômbia: CoronApp</li> <li>● Costa Rica: App COVID-19</li> </ul>

Aprendizagem e capacitação		
Quero aprofundar meus conhecimentos e, assim, contribuir para as pesquisas. Onde posso ter acesso a evidências científicas?	Websites com evidências científicas, sites especializados para interação com cientistas	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPAS/OMS Repositório COVID <ul style="list-style-type: none"> <li>• Biblioteca Virtual em Saúde – COVID-19</li> </ul> </li> <li>● Biblioteca Cochrane sobre COVID-19</li> <li>● EUA: Biblioteca Nacional de Medicina</li> <li>● ELSEVIER Centro de Informações</li> <li>● EUA: Pergunte a um cientista</li> </ul>
Como posso aprender mais enquanto estiver em quarentena?	Campus virtuais, webconferências, plataformas de interação	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OpenWHO Campus Virtual</li> <li>● OPAS: Campus Virtual</li> <li>● México: Cursos COVID-19</li> <li>● Zoom, Webex, Teams, Skype, Adobe connect</li> </ul>
Onde posso contribuir com meu conhecimento?	Revistas científicas, wikis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● OPAS: Revista Panamericana de Saúde Pública</li> <li>● Lancet: Centro de recursos</li> <li>● Coronapedia</li> <li>● Wikipedia: COVID-19</li> </ul>
Interação social		
Como posso participar do diálogo social de maneira correta?	Redes sociais, fóruns, wikis	<ul style="list-style-type: none"> <li>● LinkedIn official update on COVID</li> <li>● Fórum Iberoamericano sobre COVID</li> <li>● Fórum: Reflexões ecossociais COVID</li> </ul>

## Onde posso consultar **mais informações** sobre esse tema?

### Informações gerais

- OPAS: links para todos os ministérios e sites oficiais dedicados à COVID-19 nas Américas;
- BID: Coronavírus: recursos e conhecimentos abertos para colaborar na resposta à pandemia;
- Informações gerais dos CDC, Estados Unidos;
- *Detect, Prevent, Respond, Recover Digitally: Evidence from Applying Digital Interventions to Past, Present, and for Future Public Health Emergencies.*

### Soluções digitais

- Go data: COVID-19
- DHIS 2: COVID-19
- RapidPro COVID-19

### Contato

- Tel.: +1 (202) 974 3531 ● Fax: +1 (202) 775 4578 ● E-mail: [emergencies@paho.org](mailto:emergencies@paho.org)

**A OPAS destaca e agradece o apoio da Agência Espanhola de Cooperação para o Desenvolvimento Internacional (AECID), da Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional (USAID) e do Governo do Canadá.**

**Agradecimentos:** Esta página informativa foi preparada em colaboração com o [Banco Interamericano de Desenvolvimento \(BID\) Pontos Focais de Proteção Social e Saúde Digital](#), [Hospital Italiano de Buenos Aires](#), [Departamento de Informática Médica](#) (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Sistemas de Informação e Saúde Digital), [Universitat Oberta de Catalunya](#) (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Telemedicina), [Center for Health Informatics, University of Illinois USA](#), (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Sistemas de Informação e Saúde Digital), [WHO-EURO](#) Unidade de Saúde Digital,

o [Laboratório de Inovação Tecnológica em Saúde Pública do Departamento de Saúde Pública da Universidade de Buenos Aires](#), [Red Centroamericana de Informática en Salud](#) (RECAINSA), [Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional](#) (USAID), e a Rede de Especialistas de Sistemas de Informação para a Saúde da OPAS ([IS4H](#)).

OPAS/EIH/IS/COVID-19/20-0021

© **Organização Pan-Americana da Saúde, 2020.** Alguns direitos reservados. Este trabalho é disponibilizado sob licença [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#).