

# INCLUSÃO DIGITAL: DESAFIOS DOS IDOSOS NO ACESSO AOS SERVIÇOS SOCIAIS E DE SAÚDE DIGITAIS

SIIDI - 1º Simpósio Internacional de Inclusão Digital de Pessoas Idosas, 1ª edição, de 03/10/2023 a 05/10/2023  
ISBN dos Anais: 978-65-5465-063-2

SILVA; Silvia Clara Laurido<sup>1</sup>, POCINHO; Ricardo Filipe da Silva<sup>2</sup>, GORDO; Sara Maria de Oliveira<sup>3</sup>, MARGARIDO; Cristóvão Adelino Fonseca Franco Ribeiro<sup>4</sup>, GRANDE; Tássia Priscila Fagundes<sup>5</sup>, MROUÇO; Pedro Gil Frade<sup>6</sup>

## RESUMO

A Organização Mundial de Saúde (OMS) defende que um envelhecimento ativo preconiza três pilares basilares: a saúde a segurança e a aprendizagem ao longo da vida. Na sociedade atual assistimos a uma tendência dos serviços públicos de saúde e sociais privilegiarem o contacto com o cidadão através dos meios digitais em detrimento do contacto pessoal. Este estudo deteve como objetivo analisar os desafios da população idosa no acesso digital aos serviços sociais e de saúde, para implementação de um projeto educativo de inclusão digital de desenvolvimento de competências de acesso digital como por exemplo pagamentos, exames médicos, marcação de consultas, segurança social ou finanças. Foram avaliados 31 idosos residentes no seu domicílio que frequentam as aulas de inclusão digital de um Centro Educativo para Séniores, dos quais 48,4% afirmam ter computador ainda que a maioria apenas saiba ligar/desligar ou escrever textos. Os resultados obtidos indicam que 22,6% sabe aceder aos serviços de saúde (n =7), 16,1% dos participantes sabe aceder aos serviços sociais digitais (n = 5), 6,5% sabe efetuar pagamentos bancários (n =2) e apenas 3,2% sabe pagar impostos (n =1). Estes resultados evidenciam que a população idosa constitui o grupo mais vulnerável e mais propício a perder-se neste ambiente altamente automatizado, pelo que se torna uma prioridade garantir o acesso aos meios digitais de saúde e digitais, permitindo-lhes ter um papel participativo.

**PALAVRAS-CHAVE:** inclusão digital, serviços de saúde, serviços sociais, idosos

<sup>1</sup> Instituto Politécnico de Leiria - ESECS I ANGES, riage@anges.pt

<sup>2</sup> Instituto Politécnico de Leiria - ESECS I CICS.NOVA I ANGES, riage@anges.pt

<sup>3</sup> Instituto Politécnico de Leiria - ESSLei I ciTechCare I ANGES, riage@anges.pt

<sup>4</sup> Instituto Politécnico de Leiria - ESECS I CICS.NOVA I ANGES, riage@anges.pt

<sup>5</sup> Universidade Federal do Rio Grande do Sul I Instituto Politécnico de Leiria, riage@anges.pt

<sup>6</sup> Instituto Politécnico de Leiria - ESECS I CICS.NOVA I ANGES, riage@anges.pt