



CREMIERS
CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

Cartilha de Telemedicina Para Médicos

2025

Responsáveis

Eduardo Neubarth Trindade

Juliana Nunes Pfeil

Felipe Cezar Cabral

Marcos Vinicius Ambrosini Mendonça

Natan Katz

Roberto Nunes Umpierre



Contextualização e objetivo do documento

A telemedicina representa um avanço significativo na área da saúde e tem impactado positivamente o acesso, a agilidade e a comodidade da oferta de cuidados.

Entretanto, há desafios na execução de um atendimento médico remoto satisfatório, que exigem uma compreensão aprofundada do uso da tecnologia.

Um destes desafios é a gestão da comunicação digital (em aplicativos de mensagens instantâneas, por exemplo): ao buscar formas de facilitar o acesso ao paciente, também podemos criar a falsa impressão de que o médico deve estar sempre disponível. Nesta situação, a ausência de treinamento apropriado pode acarretar em sobrecarga de trabalho.

Também é necessário esclarecer, orientar e aconselhar sobre as prerrogativas que fundamentam o atendimento médico remoto, para que seja prestado de forma ética e resolutiva e que garanta uma remuneração justa com a sua complexidade.

Esta cartilha foi elaborada com o objetivo de estabelecer diretrizes claras de boas práticas para o atendimento em telemedicina, garantindo que a prática siga adequados padrões éticos e de segurança, confidencialidade e eficácia.

Ao estabelecer conceitos e regulamentações, a cartilha fomenta um ambiente de confiança e excelência no atendimento à distância, promovendo sua integração responsável e eficaz na prática médica contemporânea.

Definição de Consulta Médica em Telemedicina

A consulta remota já é prática regulamentada, conforme disposto na Lei 14.510, de 27 de dezembro de 2022, que atualiza a Lei Orgânica da Saúde (Lei 8.080, de 19 de setembro de 1990).

Desta forma, em termos de valor e de responsabilidade, a consulta remota equivale a uma consulta presencial. Portanto, deve seguir os mesmos padrões de qualidade e ética, exigindo o mesmo nível de atenção, documentação e seguimento.

A consulta remota, em relação ao tempo e sincronicidade em que ocorre, pode ser caracterizada de duas formas:

Síncrona – os participantes interagem no mesmo momento (exemplo: uma consulta por vídeo);

Assíncrona – os participantes não interagem em tempo real. Não há a expectativa de uma resposta imediata (exemplo: troca de mensagens ou arquivos por meio de aplicações de mensagens instantâneas ou e-mail).

Em ambas formas de consulta, os recursos que podem ser utilizados são vídeo, voz, texto e imagens, tanto de forma isolada quanto combinada.

Neste contexto, é importante que se estabeleça a diferença entre consulta médica e orientação médica.

Toda interação que resultar em um diagnóstico, em uma solicitação de exames ou na prescrição de um tratamento é considerada consulta médica. Deve ser devidamente registrada e seguir os mesmos preceitos de uma consulta presencial.

Entretanto, em alguns momentos, pode existir um novo contato entre médico e paciente que é a continuação de um atendimento anterior. Esse contato caracteriza uma orientação médica, e não necessita de um registro formal, obrigatoriamente. Esses casos devem ser previamente combinados entre médico e paciente.

Alguns exemplos de orientações médicas:

- Explicar como utilizar um medicamento já prescrito;
- Orientar o que fazer caso o paciente não consiga adquirir o medicamento prescrito;
- Renovar uma receita antes do período pactuado de reconsulta;
- Responder a dúvidas sobre o atendimento realizado previamente (sobre exames ou tratamentos prescritos);
- Receber informação do paciente sobre resultado de exame solicitado pelo médico para aquele episódio de cuidado;
- Receber informação do paciente sobre evolução do tratamento proposto.

É facultado ao médico decidir se está disponível para fazer orientações usando ferramentas digitais.

É prerrogativa do médico definir se o atendimento demandado se caracteriza como uma consulta médica, sendo necessário informar claramente essa decisão aos pacientes.

Diretrizes para Comunicação Digital

As ferramentas de comunicação digital, como os aplicativos de mensagens instantâneas (por exemplo, o WhatsApp), têm se tornado cada vez mais comuns na prática médica. No contexto da telemedicina, essas ferramentas podem facilitar o atendimento, permitindo a troca rápida de informações entre profissionais e entre médico e paciente. No entanto, seu uso requer cuidados específicos para garantir a privacidade e a segurança das informações, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes éticas estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM).

1 Sigilo e Confidencialidade

A telemedicina deve seguir os mesmos padrões de segurança e sigilo dos atendimentos presenciais. Isso significa que todas as informações sobre a saúde do paciente devem ser protegidas de acordo com a Lei 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), garantindo a privacidade e a segurança dos dados compartilhados.

Ao usar aplicativos de mensagens instantâneas, é essencial certificar-se de que o dispositivo utilizado esteja protegido por senha e que apenas pessoas autorizadas tenham acesso às suas informações. A criptografia ponta a ponta, embora presente em alguns aplicativos, não garante, por si só, a conformidade com todas as normas de segurança de dados em saúde. É recomendável adotar medidas adicionais de segurança, tais como:

- a)** Autenticação em Duas Etapas: Implementar autenticação em duas etapas nos dispositivos utilizados, garantindo que apenas usuários autorizados possam acessar as informações.
- b)** Utilização de Redes Seguras: Evitar o uso de redes públicas ou não seguras para acessar ou transmitir informações de saúde dos pacientes.

2 Consentimento Informado

O uso de ferramentas de comunicação digital para fins de telemedicina não demanda a obtenção do consentimento do paciente, visto que esse consentimento é presumido (acontece na medida em que o paciente decide utilizar uma ferramenta de comunicação para entrar em contato com o médico).

Entretanto, sempre solicite, verbalmente ou por escrito no aplicativo, o consentimento do paciente antes de fotografá-lo, de guardar qualquer informação (uma captura da tela ou um arquivo compartilhado, por exemplo), ou antes de compartilhar informações sensíveis (como as que envolvem os cuidados em saúde) com outros médicos ou profissionais de saúde.

As imagens recebidas pelo aplicativo devem ser excluídas ou anexadas ao prontuário formal do paciente, não devendo permanecer armazenadas no aparelho ou na “nuvem” do profissional. Sugere-se utilizar a opção “temporário” (apagar em até 90 dias) no aplicativo Whatsapp. Na impossibilidade de anexar imagens, deve-se incluir a descrição da imagem no prontuário.

3 Registro das Informações

Toda consulta médica requer o registro adequado das informações no prontuário médico. Essa é uma exigência legal e ética, e garante a continuidade do cuidado e a rastreabilidade das decisões tomadas. A falta de registro pode configurar infração ética, além de comprometer a qualidade do cuidado ao paciente. As informações compartilhadas em aplicativos de mensagens instantâneas não se configuram como registro médico.

4 Uso Seguro das Informações

Sempre que possível, o médico deve utilizar apenas informações não identificáveis em mensagens trocadas por aplicativos de mensagens instantâneas. Se o médico receber um resultado de um exame ou uma foto do paciente, ele pode apagar o arquivo assim que a demanda for encaminhada. Dados sensíveis, como exames e diagnósticos, devem ser transmitidos, preferencialmente, por plataformas seguras e certificadas para uso em saúde.

Boas práticas para a consulta remota

O médico deve atentar para alguns cuidados na realização da consulta remota, de forma a garantir um resultado satisfatório para si e para seus pacientes:

- a)** Procure se assegurar de que está atendendo o paciente certo. Em caso de dúvida, peça que o paciente mostre seu documento de identificação.
- b)** É fundamental garantir privacidade no atendimento. Peça ao paciente que vá para um lugar reservado e sem barulhos. Pergunte ao paciente se ele está lhe ouvindo bem. Se for usar o teclado, desabilite temporariamente o microfone.
- c)** Se estiver fazendo um atendimento apenas com voz, é importante emitir expressões vocais (sim, uhum, aham) para confirmar que você está presente e prestando atenção.

d) Em atendimentos por vídeo, mantenha uma distância adequada da câmera. A distância ideal é aquela em que o paciente consegue enxergar os ombros do médico. Considere estar diante de um fundo neutro, natural ou digitalizado. A luz deve ser adequada para que o paciente consiga enxergar claramente. Não faça um atendimento com baixa iluminação.

e) Use a câmera e a lanterna da pessoa como ferramenta de exame clínico: aproximando para examinar a garganta ou lesões de pele, por exemplo, ou afastando para ter uma maior perspectiva do paciente conforme o seu objetivo.

f) Esteja preparado e disponível para receber fotos, vídeos ou documentos.

g) Caso seja necessário converter para uma consulta presencial em outro serviço, recomenda-se que o médico envie um documento com a motivação do encaminhamento ao paciente para que ele possa apresentar ao serviço ou médico ao qual foi encaminhado.

Atendimento médico por aplicativos de mensagens instantâneas

O médico tem total autonomia para estabelecer se quer ou não realizar atendimento ou fornecer orientações por aplicativos de mensagens instantâneas. Quando ele optar por utilizar esse tipo de canal, deve definir as regras de relacionamento previamente com seus pacientes.

O médico não está eticamente obrigado a fornecer uma resposta imediata para todos os conteúdos das mensagens instantâneas enviadas por seu paciente, quer por questão de tempo, quer por objeção de consciência. É recomendado que, em algum momento, o médico manifeste que recebeu a mensagem, orientando encaminhamento para avaliação presencial se estiver indisponível ou se julgar este tipo de comunicação inadequado para a situação.

(Arq Bras Cardiol: Imagem cardiovasc. 2018;31(3):126-129)

Sugere-se configurar o aplicativo para não expor se a mensagem recebida foi lida ou visualizada, evitando gerar a expectativa de resposta instantânea no paciente ou a falsa sensação de desassistência quando isto não ocorrer.

Listamos algumas sugestões para melhorar a comunicação dos médicos com seus pacientes por aplicativos de mensagens instantâneas:

1 Antes de entregar seu contato digital ou número de telefone, estabeleça o seguinte contrato com seu paciente:

- a)** Oriente quais são os objetivos e as limitações do seu atendimento por ferramentas digitais;
- b)** Oriente o seu paciente a procurar atendimento presencial, caso você esteja indisponível;
- c)** Deixe claro que você não está disponível a qualquer momento (se julgar adequado, pactue um prazo de resposta);
- d)** Estabeleça as regras e compartilhe-as com os seus pacientes.

2 Listamos algumas sugestões para esse regramento de contato assíncrono entre médico e paciente. O médico pode enviar essas regras na mensagem de saudação, ou sempre que achar necessário:

- a)** situações em que o paciente pode enviar mensagens instantâneas;
- b)** horário de atendimento;
- c)** não obrigatoriedade de resposta;
- d)** outros formatos pelos quais o paciente pode contatar o médico;
- e)** definição se o canal pode ser utilizado para atendimento de urgências.

Renovação de Receitas

Um dos motivos frequentes de contato com o médico é a solicitação para emissão de uma nova receita.

A definição da validade da decisão terapêutica deve respeitar a autonomia e as boas práticas médicas.

Exemplo: É permitido renovar, sem nova consulta médica, a prescrição de um medicamento que demanda receita especial. O médico pode julgar que a reavaliação clínica ocorra após o tempo determinado pela quantidade de medicamento prescrito. Entretanto, também é assegurado ao médico somente renovar a receita durante uma consulta médica. Essa orientação também é válida para medicamentos do receituário comum. Também é obrigação do médico não renovar a receita se avaliar que o paciente necessita de uma nova consulta médica.

Cobrança de Serviços

A decisão sobre a cobrança dos serviços prestados remotamente está dentro da autonomia do médico. A consulta remota deve ter o mesmo valor que a consulta médica presencial. Deve-se informar ao paciente, de forma clara, que o atendimento médico será cobrado. Caso o médico opte por disponibilizar um atendimento remoto na modalidade de sobreaviso, é permitido realizar a diferenciação dos valores habituais de uma consulta, desde que haja transparência nos custos associados a diferentes tipos de interação e que isso seja avisado previamente ao paciente.

Sugestão de modelo para primeira mensagem de orientação sobre o uso da ferramenta aos seus pacientes:

“Prezado(a) paciente,

Este canal não se destina a emergências médicas. Em caso de emergência, busque imediatamente atendimento presencial no pronto-socorro mais próximo ou ligue para o seu serviço de emergência de referência (ou SAMU 192).

Este canal está disponível para.. (descreva aqui quais são os serviços que você disponibilizará pelo canal).

As mensagens serão respondidas assim que possível (aqui, é facultado ao médico colocar dias e horários para disponibilidade ou tempo de resposta).

Atenciosamente,
XXXXXXXXX”

Referências Bibliográficas

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DE MINAS GERAIS. **Parecer 120/2021**. Belo Horizonte, 2021. Disponível em: <https://sistemas.cfm.org.br/normas/visualizar/pareceres/MG/2021/120>. Acesso em: 25 fev. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Parecer 19/2024**. Porto Alegre, 2024. Disponível em: <https://cremers.org.br/wp-content/uploads/2024/11/PARE-CER-No-SEI-192024-Cobranca-de-honorarios-via-aplicativo.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2025.

CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL. **Parecer 20/2024**. Porto Alegre, 2024. Disponível em: <https://cremers.org.br/wp-content/uploads/2024/11/PARE-CER-No-SEI-202024-Obrigatoriedade-de-respostas-medic-icas-atraves-da-ferramenta-WhatsApp.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2025.

AGÊNCIA NACIONAL DE SAÚDE SUPLEMENTAR. **Processo 33910.007111/2020-95**. Brasília, 2020. Disponível em: <https://www.gov.br/ans/pt-br/centrais-de-conteudo/nota-tcnica-10-pdf>. Acesso em: 25 fev. 2025.

GRINBERG, Max. Bioética e Troca de Mensagens por Aplicativo WhatsApp Sempre Alerta na Palma da Mão. **Sociedade Brasileira de Cardiologia**, 2018. Disponível em: <http://departamentos.cardiol.br/dic/publicacoes/revistadic/revista/2018/portugues/Revista03/revista-abc-imagem-v-3In3-completa.pdf>. Acesso em: 25 fev. 2025.