



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

PARECER Nº SEI-20/2024 - CRMRS/CT

Em 04 de novembro de 2024.

Processo SEI Nº 24.21.000021270-0

Assunto: Obrigatoriedade de respostas médicas através da ferramenta WhatsApp

Pareceristas Conselheiros: Benjamin Roitman, Carine Leite, Fernanda Ronchetti Grillo e Marcelo Duarte Bicca

Consulta

Trata-se do questionamento se é obrigatório ao médico responder mensagens no WhatsApp? Como deve ser a interface com paciente via aplicativo?

Fundamentação e Parecer

Considerando o parecer 14/2017 do CFM que permite o uso do Whatsapp e plataformas similares para comunicação entre médicos e seus pacientes, bem como entre médicos e médicos, em caráter privativo, para enviar dados ou tirar dúvidas, bem como em grupos fechados de especialistas ou do corpo clínico de uma instituição ou cátedra, com a ressalva de que todas as informações passadas tem absoluto caráter confidencial e não podem extrapolar os limites do próprio grupo, nem tampouco podem circular em grupos recreativos, mesmo que composto apenas por médicos, ressaltando a vedação explícita em substituir as consultas presenciais e aquelas para complementação diagnóstica ou evolutiva a critério do médico por quaisquer das plataformas existentes ou que venham a existir.

Considerando a LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022 nos seus artigos 26A, 26C E 26D e a resolução do CFM nº 2.314/2022 em seu artigo 6º que regulamentaram a telemedicina no país como segue:

DA TELESSAÚDE - LEI Nº 14510

Art. 26-A. A telessaúde abrange a prestação remota de serviços relacionados a todas as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do Poder Executivo federal e obedecerá aos seguintes princípios:

- I - Autonomia do profissional de saúde;
- II - Consentimento livre e informado do paciente;
- III -Direito de recusa ao atendimento na modalidade

telessaúde, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;

IV - Dignidade e valorização do profissional de saúde;

V - Assistência segura e com qualidade ao paciente;

VI - Confidencialidade dos dados;

VII - Promoção da universalização do acesso dos brasileiros às ações e aos serviços de saúde;

VIII - Estrita observância das atribuições legais de cada profissão;

IX - Responsabilidade digital.

Art. 26-C. Ao profissional de saúde são asseguradas a liberdade e a completa independência de decidir sobre a utilização ou não da telessaúde, inclusive com relação à primeira consulta, atendimento ou procedimento, e poderá indicar a utilização de atendimento presencial ou optar por ele, sempre que entender necessário.

Art. 26-D. Compete aos conselhos federais de fiscalização do exercício profissional a normatização ética relativa à prestação dos serviços previstos neste Título, aplicando-se os padrões normativos adotados para as modalidades de atendimento presencial, no que não colidirem com os preceitos desta Lei.

Resolução do CFM nº 2.314/2022:

Art. 6ª TELECONSULTA é a consulta médica não presencial, mediada por TDICs, com médico e paciente localizados em diferentes espaços.

§ 1º A consulta presencial é o padrão ouro de referência para as consultas médicas, sendo a telemedicina ato complementar.

§ 2º Nos atendimentos de doenças crônicas ou doenças que requeiram acompanhamento por longo tempo deve ser realizada consulta presencial, com o médico assistente do paciente, em intervalos não superiores a 180 dias.

§ 3º O estabelecimento de relação médico - paciente pode ser realizado de modo virtual, em primeira consulta, desde que atenda às condições físicas e técnicas dispostas nesta resolução, obedecendo às boas práticas médicas, devendo dar seguimento ao acompanhamento com consulta médica presencial.

§ 4º O médico deverá informar ao paciente as limitações inerentes ao uso da teleconsulta, em razão da impossibilidade de realização de exame físico completo, podendo o médico solicitar a presença do paciente para finalizá-la.

Neste conselho, já foi realizado o Parecer CREMERS 19/24 detalhando que consultas por whatsapp geram condutas e devem ser remuneradas para tal.

Porém, vivemos em uma sociedade imediatista. “O médico pode se tornar refém

desse modelo: se não responde, é negligente e desatencioso. Se absorve a demanda, assume riscos inerentes do seu ofício.

Ademais, culturalmente falando, há uma dificuldade na compreensão e até respeito do caráter eletivo da consulta médica - INSUBSTITUÍVEL. Assuntos que pareçam emergenciais para nós, não necessariamente tornam o médico um plantonista virtual. Pedir ao médico via mensagem para “dar uma olhadinha” no resultado de exame solicitado por outro especialista pode gerar erros de interpretação. Afinal, “quem não sabe o que procura, não entende o que é encontrado” (texto de Dr. Hélio Fadel). Há que se ressaltar a diferença entre consulta acordada e consulta “coagida”, em que de forma repentina se é acionado por mensagem.

É possível um médico estar disponível em seu celular 24/7? Ademais, qualquer conduta envolve a responsabilidade ética. Por vezes, com informações faltantes, podem ocorrer equívocos e dano ao próprio paciente com a responsabilização do profissional. O médico não tem a obrigação de fornecer o seu número pessoal de celular/ whatsapp e cabe somente a ele, dentro de suas convicções e liberdade de atuação, a informação do mesmo ao paciente. Lembrando que toda e qualquer informação, recomendação e mesmo prescrição passadas pelo médico ao paciente por via eletrônica é de sua inteira responsabilidade, inclusive podendo responder legal e eticamente em função de conduta prestada.

Ademais, em algumas situações que o médico possa avaliar e considerar urgência ou emergência médica um relato ou mensagem pelo Whatsapp, recomendações como “levar o paciente à emergência”, “chamar socorro por unidade móvel” ou mesmo “marcar uma consulta com brevidade” podem ser seguras e adequadas.

Conclusão

Ao considerarmos as leis e resoluções citadas acima no que diz respeito a não obrigatoriedade do profissional em aderir à telessaúde e à definição de consulta presencial como padrão ouro, concluímos:

O nosso parecer é de que não é obrigatório ao médico responder mensagens de whatsapp mesmo em situações de verificação positiva de visualização das mesmas por parte dos pacientes.

É o parecer, s. m. j.

Cons. Dr Benjamin Roitman

Cons. Dra. Carine Leite

Cons. Dra. Fernanda Ronchetti Grillo

Cons. Dr. Marcelo Duarte Bicca

Aprovado e Homologado na sessão Plenária de 31 de outubro de 2024



Documento assinado eletronicamente por **Benjamin Roitman, Conselheiro Suplente**, em 06/11/2024, às 15:29, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Duarte Bicca, Conselheiro Efetivo**, em 06/11/2024, às 20:10, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carine Leite, Conselheira Suplente**, em 08/11/2024, às 14:45, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Fernanda Ronchetti Grillo, Conselheira Suplente**, em 21/11/2024, às 16:43, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.cfm.org.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1731254** e o código CRC **C1345F96**.



Av. Princesa Isabel, 921 - Bairro Bairro Santana |
CEP 90620-001 | Porto Alegre/RS - <https://cremers.org.br/>

Referência: Processo SEI nº 24.21.000021270-0 | data de inclusão: 04/11/2024