



CONSELHO REGIONAL DE MEDICINA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

NOTA TÉCNICA N°. SEI-2/2024-CRMRS/CT

A Telemedicina: Avanços e Diretrizes no Atendimento à Distância

A telemedicina, um avanço significativo na área da saúde que vem ganhando cada vez mais espaço, tem se mostrado indispensável em momentos de crise, como a atual calamidade pública no Rio Grande do Sul.

O atendimento à distância possibilita a realização de profilaxias e tratamentos iniciais, bem como a continuidade e a expansão do atendimento médico, especialmente em situações em que a mobilidade e o acesso aos serviços de saúde convencionais estão comprometidos.

A telemedicina torna-se vital para garantir que a população continue a receber atenção médica adequada, reduzindo a sobrecarga dos sistemas de saúde tradicionais e protegendo tanto os pacientes quanto os profissionais de saúde de riscos adicionais, como a exposição a agentes patogênicos.

Objetivo do Documento

Este documento foi elaborado para estabelecer diretrizes e boas práticas para o atendimento em telemedicina, visando padronizar e qualificar os serviços prestados por profissionais e prestadores de saúde, especialmente em situações de calamidade ou emergências em saúde pública.

A importância deste guia reside na necessidade de garantir a ética, segurança e eficácia dos atendimentos realizados à distância, assegurando que os pacientes recebam cuidados de qualidade. Além disso, busca orientar os profissionais de saúde sobre as melhores práticas, fomentando um ambiente de confiança e excelência na utilização da telemedicina.

Benefícios da Telemedicina

A telemedicina tem o potencial de oferecer diversos benefícios que são relevantes tanto em tempos de calamidade pública quanto em períodos de normalidade. Entre os principais benefícios, destacam-se a ampliação do acesso, a redução de deslocamento, a eficiência operacional, a continuidade do cuidado, a redução do risco de infecção e a redução de custos.

Limitações da Telemedicina

A prática da telemedicina pode apresentar limitações que devem ser compreendidas pelo médico. Alguns elementos do exame físico podem ser parcialmente comprometidos ou totalmente impossibilitados (como a palpação). Entretanto, a possibilidade de aprendizado de novas habilidades, como o autoexame

assistido, o exame físico apoiado por outro profissional ou guiado por dispositivos validados, pode aumentar a confiabilidade e a acurácia das informações clínicas.

Problemas de conexão de linha telefônica ou de internet podem prejudicar o fluxo e o entendimento das informações. Além disso, a aptidão necessária para o uso da tecnologia pode dificultar a comunicação entre as pessoas, especialmente os idosos. Contudo, a mudança cultural e a apropriação tecnológica têm avançado rapidamente nos diversos setores da sociedade.

Aplicabilidade em Outros Contextos

Embora este documento seja especialmente relevante no contexto atual de calamidade pública no Rio Grande do Sul, as orientações aqui estabelecidas aplicam-se igualmente em situações normais. A telemedicina é uma ferramenta versátil que pode ser integrada de maneira eficaz em diversos cenários, desde o atendimento primário até especialidades médicas complexas. A adoção das boas práticas descritas garante que a telemedicina seja utilizada de forma segura e eficiente, promovendo uma transformação digital sustentável e contínua na área da saúde.

Definições e Conceitos

Telemedicina é o termo que se refere ao exercício da medicina mediado por tecnologias da informação e comunicação (TICs) para fins de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde.

Embora o termo tenha surgido na década de 1970, só foi introduzido à literatura científica em 1993, quando países geograficamente extensos e com sistemas universais (como Austrália e Canadá) foram pioneiros em sua utilização nacional.

Na última década, com o avanço da tecnologia digital, a telemedicina foi amplamente incorporada à rotina da população e, conseqüentemente, à prática médica. É importante compreender que qualquer comunicação por meio de tecnologia faz parte do escopo da telemedicina, incluindo ligações telefônicas, conversas por e-mail, mensagens instantâneas, videochamadas ou monitoramento por aplicativos, por exemplo.

Quando a telemedicina é realizada em tempo real, é classificada como síncrona; quando a transmissão de informações ocorre em momentos diferentes (ou seja, a resposta não é imediata), é considerada assíncrona.

Princípios Éticos Gerais da Teleconsulta

A teleconsulta é uma consulta médica e deve respeitar as normas éticas, preceitos de segurança da informação, privacidade e confidencialidade, tal como um atendimento presencial.

As TICs utilizadas devem ser entendidas como ferramentas para o exercício profissional e para a realização do ato médico, e não como um método de obtenção de atendimento de qualidade inferior. Dessa forma, uma consulta realizada à distância, tanto para fins éticos quanto para fins de remuneração, deve ser considerada um ato profissional, assim como seria um atendimento presencial.

Levando em consideração que, em um atendimento presencial, a pessoa atendida se dirige ao local determinado por livre escolha, implicando que o

consentimento para a realização do mesmo está implícito, a consulta remota também dispensa a emissão de termo de consentimento esclarecido para ser realizada, assim como legislação diferenciada no que diz respeito ao prontuário do paciente.

Preparação Necessária para a Realização de Consultas

Remotas

O realizador da teleconsulta necessita ter disponível, em um espaço privativo, um dispositivo eletrônico com câmera, fones de ouvido (para minimizar ruídos), linha telefônica e uma conexão com a internet. Recomenda-se ter um roteador remoto com outra forma de conexão com a internet (4G, por exemplo) para uso em caso de perda da conexão principal.

Recomenda-se que a teleconsulta seja feita em ambiente livre de ruídos externos, sem a exposição de objetos ou informações que possam distrair o paciente no ambiente virtual de consulta, e que a iluminação esteja posicionada de maneira ideal para destacar o rosto do profissional, com a câmera posicionada de forma fixa, permitindo um bom contato visual com o paciente.

O médico ou prestador de serviço que se dispõe a realizar uma teleconsulta deve buscar minimizar problemas de conectividade durante o encontro virtual. É recomendado que, no início da consulta ou em momento antes do atendimento (neste caso específico, guiado pelo médico ou outro profissional), seja testada a conexão de áudio e vídeo.

Por fim, é recomendado que, antes de realizar a teleconsulta, o profissional tenha entendimento de que pode realizar o encaminhamento coordenado para avaliação presencial eletiva, avaliação presencial de emergência e teleinterconsulta. Nesse caso, principalmente em situações de urgência/emergência, o conhecimento da rede assistencial é crucial para prestar um atendimento adequado.

Etiqueta da Consulta

O médico deve atentar para alguns cuidados na realização da consulta remota para garantir um resultado satisfatório tanto para ele quanto para seus pacientes.

O ambiente da consulta deve ser silencioso. Pergunte ao paciente se ele está lhe ouvindo bem e se não há barulho, visto que muitas vezes não percebemos os ruídos do ambiente. Solicite também que o paciente vá para um lugar reservado e sem barulhos. É fundamental garantir a privacidade no atendimento. Não fique teclando durante o atendimento e procure fazer o registro no final da consulta. Se for usar o teclado, desabilite temporariamente o microfone. 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.

Em atendimentos por vídeo, mantenha uma distância adequada da câmera. Não fique muito perto, nem muito longe (atrás de uma mesa, por exemplo). A distância ideal é aquela em que o paciente consegue ver os ombros do médico. Use um fundo neutro, sem muitas informações. A luz deve ser adequada para que o paciente consiga enxergar claramente. Não faça o atendimento com pouca luz.

Sempre se assegure de que está atendendo o paciente certo. Confirme o nome completo do paciente e um número de documento oficial. É

sempre interessante ter acesso ao telefone de contato do paciente caso ocorra algum problema de conectividade, permitindo que o atendimento por vídeo seja convertido para uma ligação telefônica. Recomenda-se também registrar um contato de emergência, que poderá ser necessário caso o paciente tenha alguma intercorrência durante o atendimento.

Como em uma consulta presencial, assegure-se de que o paciente compreendeu a impressão e a conduta proposta. Todo atendimento médico deve ser registrado em prontuário, seguindo as normativas como em uma consulta presencial. Também é importante assegurar que o paciente recebeu a receita médica, a solicitação de exames e os atestados.

A conversão da teleconsulta para a consulta presencial ocorre quando o médico assistente encaminha o paciente para atendimento presencial, a ser realizado pelo mesmo médico ou por outro por ele determinado, tanto de forma eletiva quanto emergencial. É responsabilidade do profissional médico que está atendendo sinalizar a necessidade da conversão para o paciente, outro profissional de saúde, familiar ou responsável legal, bem como confirmar a localização do paciente e determinar quando e onde o atendimento presencial deve ser realizado, de acordo com a situação clínica identificada.

Recomenda-se que, na necessidade de uma consulta presencial, o médico envie ao paciente um documento com a motivação do encaminhamento para que ele possa apresentá-lo ao serviço ou médico ao qual foi encaminhado. Ao solicitar uma avaliação de um colega médico, evite determinar o que o colega deve fazer, pois ele pode ter uma interpretação diferente da impressão clínica ou do seu escopo de trabalho. Também não encaminhe solicitando exames complementares específicos. O mais adequado é explicitar o motivo do encaminhamento e solicitar uma avaliação conforme a suspeita clínica. O médico que realizará o atendimento presencial deve ter a prerrogativa de decidir a conduta do paciente.

Situações para Conversão da Teleconsulta

Presença de sinais de gravidade ou emergência clínica identificados durante a teleconsulta.

Desconforto do paciente ou do médico com o andamento da teleconsulta.

Inabilidade do paciente ou do médico de fazer uso da tecnologia de forma a garantir uma avaliação médica satisfatória.

Incapacidade de identificar corretamente o paciente.

Não consentimento do paciente em prosseguir com o atendimento.

As habilidades de comunicação clínica são ferramentas fundamentais do exercício da medicina e tornam-se protagonistas na consulta remota para que a distância do atendimento não gere insegurança no paciente. A capacidade de escuta, clareza e assertividade precisam ser exercidas para o sucesso do atendimento, garantindo a adesão adequada ao tratamento proposto.

Considerações Especiais

Atendimento em Situações de Desastre e Vulnerabilidade

Em situações de desastre, em que a pessoa se encontra em estado de vulnerabilidade, é importante usar uma linguagem clara (evitar termos técnicos), mostrar-se disponível e acolher a demanda da pessoa sem interrompê-la. Seja

honesto quanto aos seus conhecimentos e habilidades, não force a pessoa a receber ajuda se ela não quiser (exceto em emergências médicas), e não menospreze seus problemas e esforços.

Neste momento, é importante respeitar as decisões das pessoas, evitar preconceitos, respeitar a privacidade e o sigilo da pessoa, reconhecer a situação em que ela se encontra e disponibilizar ajuda quando necessário.

Saúde Mental

Durante um atendimento médico, podem surgir demandas de saúde mental que necessitem de avaliação especializada, o que pode ser agravado em situações de desastre ou vulnerabilidade. É fundamental reconhecer e validar os sentimentos dos pacientes, entendendo que o sofrimento mental é comum em momentos de crise e nem sempre precisa ser medicalizado. Avaliar a gravidade do quadro clínico é necessário para determinar a conduta adequada.

Conclusão

A telemedicina, como extensão natural da prática médica, deve seguir as mesmas diretrizes éticas e técnicas que orientam a medicina tradicional. O uso das tecnologias de informação e comunicação não altera a essência do cuidado médico, mas amplia suas possibilidades e alcance. É fundamental que os profissionais de saúde mantenham os padrões de qualidade, segurança e confidencialidade em todos os atendimentos realizados à distância.

Acompanhando as demandas e necessidades da sociedade moderna, é imperativo incorporar e regulamentar a prática da telemedicina. A adoção de diretrizes claras e a promoção de boas práticas garantem que essa modalidade de atendimento seja eficaz, segura e ética. Assim, a telemedicina pode continuar a evoluir, proporcionando benefícios significativos tanto em situações de normalidade quanto em momentos de crise, assegurando que todos os pacientes recebam cuidados de qualidade.

CT de Telemedicina

Felipe Cezar Cabral, Juliana Nunes Pfeil, Marcos Vinicius Ambrosini Mendonça, Natan Katz e Roberto Nunes Umpierre

DR. MANOEL ROBERTO MACIEL TRINDADE

COORDENADOR GERAL DAS CÂMARAS TÉCNICAS

DR. EDUARDO NEUBARTH TRINDADE

PRESIDENTE DO CREMERS



Documento assinado eletronicamente por **Manoel Roberto Maciel Trindade, Conselheiro Efetivo**, em 21/03/2025, às 13:43, com fundamento no art. 5º da [RESOLUÇÃO CFM nº2.308/2022, de 28 de março de 2022](#).



Documento assinado eletronicamente por **Eduardo Neubarth Trindade, Presidente**, em 25/03/2025, às 16:56, 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 **1216153** e o código CRC **B38B0E50**.



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

Referência: Processo SEI nº 24.21.000011739-1 | data de inclusão: 19/06/2024