

GUIA RÁPIDO DE BOAS PRÁTICAS EM

TELEMEDICINA

Baseado na resolução CFM nº 2314/2022



**Sociedade Brasileira
de Pneumologia e
Tisiologia**

Sumário

Introdução	3
Tecnologias Digitais, de Informação e de Comunicação (TDICs)	5
Telessaúde	5
Telemedicina	6
Teleconsulta	7
Elementos de uma Teleconsulta	8
Teleinterconsulta	9
Telediagnóstico Médico	9
Telecirurgia	10
Telemonitoramento	10
Teletriagem Médica	11
Teleconsultoria Médica	11
Observações em relação à transmissão de dados do paciente em telemedicina	12
Uso do WhatsApp como ferramenta de Telemedicina	15
Leis e Resoluções relacionadas	18



Introdução

A telemedicina foi originalmente concebida como uma forma de atender pacientes localizados em regiões remotas, distantes de instituições de cuidados de saúde ou em áreas com escassez de profissionais médicos, ou seja, criada para facilitar o acesso do cidadão aos cuidados médicos, respeitando critérios de segurança assistencial e sigilo dos dados sensíveis dos pacientes.

Entretanto, após a pandemia de COVID-19, essa modalidade assistencial para o exercício da medicina, mediada por tecnologias interativas, tornou-se uma grande ferramenta de auxílio de nossos pacientes, e vem ampliando cada vez mais o seu escopo na medicina.

Certamente, fomos uma das especialidades médicas que mais utilizou e ajudou a validar esta ferramenta por ocasião da pandemia.

Por isso mesmo, a **Sociedade Brasileira de Pneumologia e Tisiologia (SBPT)** preparou cuidadosamente este material para esclarecer pontos importantes a serem considerados em nossos atendimentos, buscando continuarmos na vanguarda desta poderosa ferramenta que nos aproximou ainda mais dos nossos pacientes.

Este material teve por base principal a recente Resolução do **CFM no 2.314 de 05 de maio de 2022**, além de outros pareceres e leis citadas ao final deste ebook.



Introdução

Este texto orienta sobre proteção e registros de dados pessoais e clínicos dos pacientes, considerando a ética médica, as leis de segurança digital vigentes, o consentimento explícito do paciente e outras formas de garantia de sigilo e confidencialidade.

Além disso, define as modalidades da telemedicina e esclarece algumas questões que ainda geram dúvidas, como a prática de telemedicina na primeira consulta e a forma de registro nos Conselhos Regionais de Medicina para pessoas físicas e jurídicas que prestem serviços digitais em medicina.

A **SBPT** entende ser importante que os médicos se capacitem para utilizar as ferramentas digitais com proficiência, além de cumprir as normas legais.

A rotina de avaliação em Medicina precisa ser adaptada ao mundo digital. Temos sido autodidatas, mas se quisermos exercê-la com segurança, devemos obter qualificação sobre o tema. Neste contexto a **SBPT** oferece preliminarmente este Guia com orientações gerais e está preparando uma Diretriz de Telemedicina em Pneumologia.

Bons estudos a todos



++ TDICs

Tecnologias Digitais, de Informação e de Comunicação são todos os meios que os profissionais de saúde utilizarem para realizar os serviços remotos de Telessaúde e/ou Telemedicina. São exemplos: o Zoom, e o Google Meeting e qualquer outro serviço de captura de dados/informações de saúde do paciente que os transfira para uma **base segura**, onde a partir desta, será gerada uma interação no mesmo tempo (on-line ou síncrona) ou em tempos diferentes (off-line ou assíncrona) por multimeios em tecnologia.

++ Telessaúde

Trata-se de uma terminologia mais abrangente, e se refere a serviços de saúde realizados de forma remota através de **TDICs** (Tecnologias Digitais, de Informação e de Comunicação) praticados por qualquer profissional da área da saúde (enfermagem, nutrição, fisioterapia, educação física, farmacêutico, médicos, etc). Quando praticado por médico (ou sob sua tutela técnica), chamamos este ato de Telemedicina.



Telemedicina

Exercício da medicina de forma remota mediado por **TDICs**, portanto praticados exclusivamente por médicos, sendo considerado, portanto, um ato médicoA.

É a medicina sendo exercida com a utilização dos meios tecnológicos e digitais seguros nas suas diversas modalidades.

A atuação pode compreender serviços de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde.

O médico deverá sempre avaliar se a telemedicina é o método mais adequado às necessidades do paciente em cada situação.

Os serviços de telemedicina podem ser prestados pelo médico conforme o objetivo final de cada uma das modalidades abaixo:

Teleconsulta

Telediagnóstico

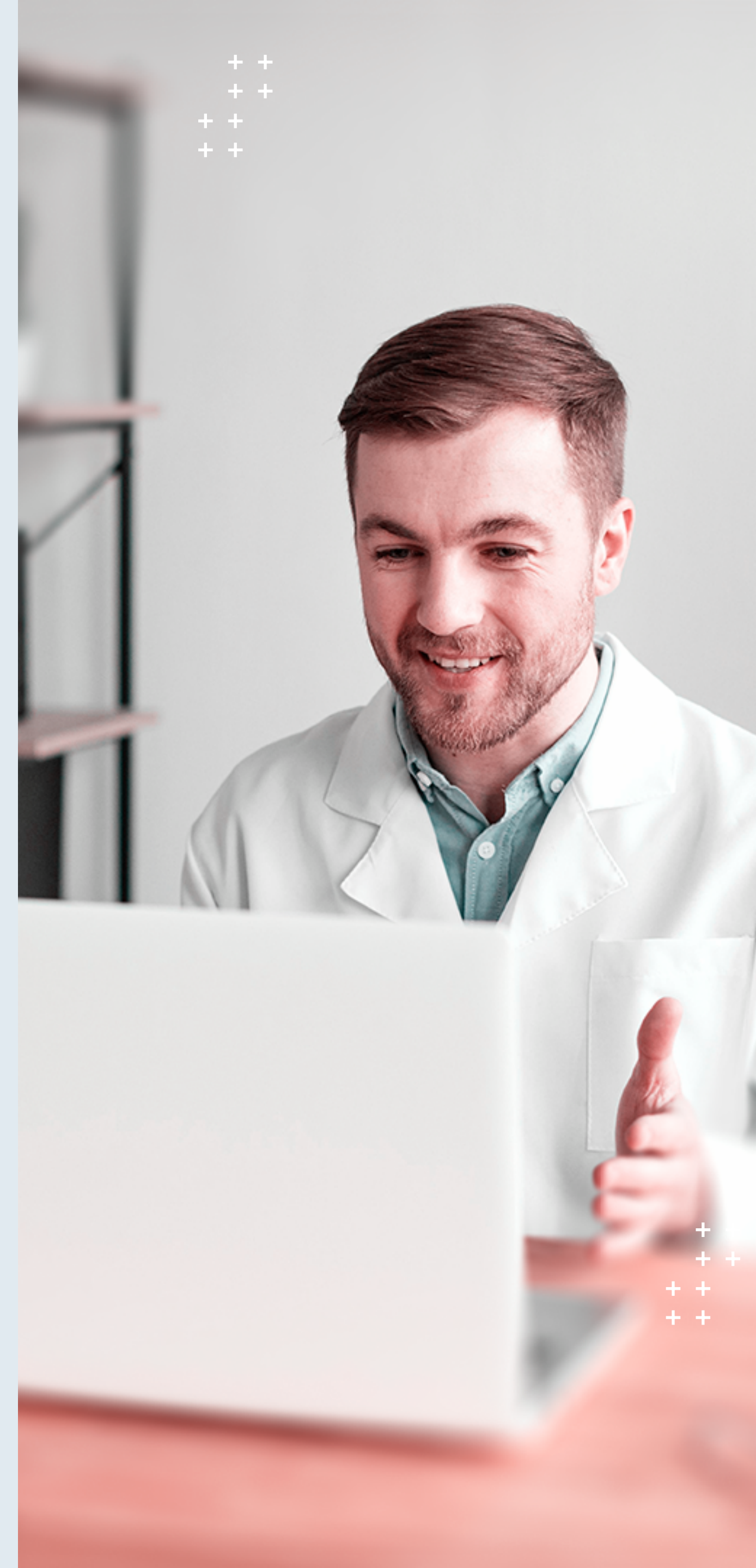
Telemonitoramento

Teleconsultoria

Teleinterconsulta

Telecirurgia

Teletriagem





Teleconsulta

- É a consulta médica propriamente dita, porém não presencial e mediada por **TDICs** com médico e paciente localizados em diferentes espaços.
- Possui os mesmos graus de responsabilidades de uma consulta presencial (**Código de Ética Médica, Resoluções CFM**), entretanto não substituindo a consulta presencial que continua sendo padrão ouro.
- Recomenda-se que a teleconsulta seja um ato assistencial complementar à consulta presencial já realizada.
- Doenças crônicas em atendimento por teleconsulta, o paciente deverá fazer pelo menos uma consulta presencial dentro de um período não superior a 180 dias.
- A qualquer momento durante a teleconsulta, a mesma poderá ser interrompida se qualquer uma das partes, médico ou paciente, entender que este método não esteja sendo o suficiente para o caso, e encaminhar este paciente para uma consulta presencial.
- Antes de iniciar uma teleconsulta, o médico deverá informar ao paciente ou responsável das limitações desta modalidade e o paciente deve autorizar o atendimento por telemedicina e a transmissão das suas imagens e dados, mediante consentimento livre e esclarecido através de um **TCA** (Termo de Concordância e Autorização) que deverá ser assinado (ou lido para o paciente ou responsável e gravada sua autorização).
- Todas as informações colhidas na teleconsulta, assim como o próprio **TCA**, deverão ser guardadas no prontuário médico;
- Não é obrigatória a gravação das consultas.
- A teleconsulta deverá ser remunerada da mesma forma que uma consulta presencial, sem o médico permitir qualquer forma de descontos, ou ainda que operadoras de saúde utilizem este meio como forma de comércio ou medicina de massa.



Elementos de uma Teleconsulta

Legalmente e por definição, para que uma entrevista com seu paciente seja caracterizada como TELECONSULTA, é necessário que haja os seguintes elementos:

- 01 TCA** enviado e assinado (ou gravado) autorizando a teleconsulta.
- 02** Preparação do ambiente pelo paciente e pelo médico para videochamada (privacidade, roupa, conexão, etc)
- 03** Ferramenta de videochamadas com nível de segurança compatível com **HIPAA** compliance (*Health Insurance Portability and Accountability Act* - Lei de portabilidade e responsabilidade de provedores de saúde). As diretivas da HIPAA compliance podem ser utilizadas como boas práticas para ambientes de saúde com relação a **LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados)**.
- 04** Registro dos dados da consulta e **TCA** no prontuário
- 05** Emissão de documentos/encaminhamentos assinados com certificação digital

“Uma chamada de video pelo Whatsapp, Messenger, Skype, Zoom, etc, não caracteriza por si só como uma **Teleconsulta!** É preciso ter todos os elementos que conferem a este ato médico por Telemedicina ser uma consulta médica”



++ ++ ++ Teleinterconsulta

É um parecer solicitado pelo médico assistente sobre o seu paciente a outro colega médico, realizado através de meios TDCIs, com troca de informações e opiniões sobre o caso.

Apesar do compartilhamento de informações do caso, o médico assistente, que solicitou o parecer, é o responsável pelo paciente em questão.

++ ++ ++ Telediagnóstico Médico

É o ato médico de interpretação e geração de laudos a partir de resultados de exames de imagens, dados clínicos transmitidos e gráficos, a partir do paciente.

Para cada área de interpretação diagnóstica, o médico executor do telediagnóstico deverá possuir o **Registro de Qualificação de Especialidade (RQE)** relacionado àquele procedimento diagnóstico.

Além disso, o local onde é feito o exame deverá ter um responsável técnico médico.



Telecirurgia

É a realização de procedimento cirúrgico à distância, com a utilização de equipamento robótico por meio de tecnologias interativas seguras.

Telemonitoramento

É um ato coordenado por um médico responsável, onde se faz a captura remota de parâmetros do paciente para fins de monitoramento ou vigilância, que podem ser:

- Avaliações clínicas parametrizadas (aplicação de escalas),
- Parâmetros clínicos de sinal (pressão arterial, frequência cardíaca, temperatura, **ECG**, **EEG**, etc),
- Aquisição direta de imagens, sinais e dados de equipamentos e/ou dispositivos instalados junto, ou implantados no paciente, que se encontra em sua residência, clínicas, hospitais ou em trânsito.
- Para cada área de interpretação dos dados, o médico executor do telediagnóstico deverá possuir o **RQE** relacionado àquele procedimento.
- A transmissão dos dados é de responsabilidade da instituição vinculada ao paciente.
- Todos os dados obtidos por este método deverão ser registrados no prontuário do paciente.



++ ++ Teletriagem Médica

É o ato realizado por um médico, com avaliação dos sintomas do paciente, à distância, para regulação ambulatorial ou hospitalar, com definição e direcionamento do paciente ao tipo adequado de assistência que necessita, ou a um especialista.

O médico deve destacar e registrar que se trata apenas de uma impressão diagnóstica e de gravidade, não se confundindo com a consulta médica.

++ ++ Teleconsultoria Médica

É ato de consultoria mediado por **TDICs** entre médicos, gestores e outros profissionais, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e ações de saúde.

Todos os documentos emitidos pela teleconsultoria deverão ser identificados e assinados, e caso envolva dados de paciente, guardados no prontuário do mesmo.



++
++ ++
++

Observações em relação à transmissão de dados do paciente em telemedicina.

A **videotransmissão de procedimento médico** para fins de assistência, educação, pesquisa e treinamento, deverá ter autorização expressa do paciente, ou responsável, para transmissão das imagens e dados. Esta permissão deve ser registrada no prontuário do paciente **(TCA)**.

Em caso de eventos, todos os receptores das imagens deverão ser exclusivamente médicos ou alunos de medicina, devidamente identificados em listas do evento que deverão ser arquivadas na instituição que o promoveu.

Os objetivos do treinamento não deverão comprometer a qualidade assistencial, gerar aumento desnecessário de tempo de procedimento ou gerar qualquer tipo de ônus ao paciente.

Quando eventos multiprofissionais, a Resolução **CFM** no 1.718/2004 deverá ser atendida (é vedado o ensino de atos médicos privativos, sob qualquer forma de transmissão de conhecimento, a profissionais não médicos).



Outras observações importantes sobre Telemedicina

Nos serviços prestados por telemedicina os dados e imagens dos pacientes, constantes no registro do prontuário devem ser preservados, obedecendo as normas legais e do **CFM**.

O atendimento por telemedicina deve ser registrado em prontuário médico físico ou em Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (**SRES**) do paciente, atendendo aos padrões de representação, terminologia e interoperabilidade.

No caso de emissão à distância de relatório, atestado ou prescrição médica, deverá constar obrigatoriamente em prontuário:

- a) Identificação do médico, incluindo nome, **CRM**, endereço profissional;
- b) Identificação e dados do paciente (endereço e local informado do atendimento);
- c) Registro de data e hora;
- d) Assinatura com certificação digital do médico no padrão ICP-Brasil ou outro padrão legalmente aceito;
- e) Que foi emitido em modalidade de telemedicina.

++ ++ ++ ++ ++ ++

Outras observações importantes sobre Telemedicina

Todos os atos médicos praticados por telemedicina deverão ser justamente remunerados, conforme previsto no Código de Ética Médica.

Ficará a cargo do médico promotor da modalidade de telemedicina pactuar com o paciente ou a prestadora de saúde o valor de sua remuneração por aquele serviço prestado, tal como no atendimento presencial.

As plataformas facilitadoras das ferramentas para cada modalidade de telemedicina deverão ter suas pessoas jurídicas inscritas no **CRM** local com seu respectivo responsável diretor-técnico médico.

As plataformas facilitadoras de telemedicina deverão verificar se as informações recebidas são qualificadas, dentro de protocolos rígidos de segurança digital, **LGPD** e suficientes para a finalidade proposta.

No caso do prestador ser pessoa física, deverá ser médico devidamente inscrito no Conselho Regional de Medicina de sua jurisdição e informar à entidade a sua opção de uso de telemedicina.

Em caso de possível infração ética relacionada à prática da telemedicina, a apuração dos eventos será feita no **CRM** de jurisdição do paciente, mas julgada no **CRM** de jurisdição do médico responsável.



++ ++ ++ ++ ++ Uso do WhatsApp como ferramenta de Telemedicina

Desde a sua criação em 2009, o **WhatsApp** é utilizado atualmente por mais de 2 bilhões de usuários no mundo e cerca de 165 milhões no Brasil. Estes números reforçam apenas o que observamos em nosso dia-dia: quase todas as empresas e prestadores de serviços utilizam deste canal de comunicação para facilitar o contato com seus clientes.

O uso do aplicativo **WhatsApp** é permitido pelo **CFM**, mas algumas regras devem ser respeitadas. Vejamos o que diz o Parecer **CFM** no **14/2017**:

Ementa: "É permitido o uso de 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 têm absoluto caráter confidencial e não podem extrapolar os limites do próprio grupo, nem tampouco podem circular em grupos recreativos, mesmo que compostos apenas por médicos."



++ ++ ++ ++ ++

Uso do WhatsApp como ferramenta de Telemedicina

Considera ainda o citado parecer, no item “d” da sua conclusão:

*d) “Por outro lado, com base no art. 75 do Código de Ética Médica as discussões **jamais poderão fazer referência a casos clínicos identificáveis**, exibir pacientes ou seus retratos em anúncios profissionais, ou na divulgação de assuntos médicos, em meios de comunicação em geral, mesmo com autorização do paciente;”*

Considera-se como uso saudável do **WhatsApp**, elucidar dúvidas, tratar de aspectos evolutivos e passar orientações ou prevenções ao paciente que já está recebendo assistência pós consulta presencial.

Troca de mensagens por **WhatsApp** não pode substituir uma consulta, seja ela feita de forma presencial ou por meio de teleconsulta.

Os achados de exames e outras informações que possam ser relevantes durante troca de mensagens de **WhatsApp** deverão ser registradas no prontuário médico do paciente;

Manter-se disponível pelo **WhatsApp** para seus pacientes é uma decisão individual de cada médico conforme seu perfil, assim como se vai ou não cobrar por este serviço incremental de plantão de dúvidas e orientações. Mas o uso do telefone pessoal do médico tem gerado situações de desconforto, pela invasão da privacidade do profissional com múltiplas mensagens fora do seu horário habitual de trabalho e pela ausência de remuneração por este serviço.



Uso do WhatsApp como ferramenta de Telemedicina

Uma recomendação para uso profissional do **WhatsApp** é usar o app **WhatsApp Business**, configurando um outro número para isso (inclusive um número fixo) e especificando no app o horário de atendimento e respostas automáticas orientando como o paciente deve proceder fora deste.

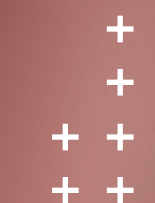
Outra recomendação é pactuar com o paciente através do **TCA** o horário em que estará disponível, como será remunerado por esta atividade e de que forma o paciente poderá buscar auxílio fora deste horário, estabelecendo responsabilidades de parte a parte e coibindo abusos.

Todas as informações trocadas e registradas no **WhatsApp** atualmente são consideradas como registros de autos (provas) pelas entidades jurídicas/médicas, caso haja necessidade de interpelação entre as partes nesta esfera.

Quer uma dica legal?

Baixe o app Whatsapp Business como sua ferramenta de relacionamento com seus pacientes. Com isso, você não compromete o seu telefone particular, além de várias configurações interessantes e fáceis no Whatsapp Business!

Para Saber mais, [clique Aqui](#) e assista o vídeo



Fonte: leis e resoluções relacionadas

- Resolução CFM no 2.314/2022: define e regulamenta a telemedicina Código de Ética Médica
- Declaração da WMA (World Medical Association), sobre princípios éticos da telemedicina, na 69ª Assembleia, em outubro de 2018;
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014: marco da internet no Brasil
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018: dispõe sobre proteção de dados pessoais (LGPD);
- Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018: dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para a guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente;
- Portaria No 467, de 20 de março de 2020: dispõe o caráter excepcional e temporário para ações de Telemedicina no enfrentamento da pandemia de coronavírus (SARS-CoV-2);
- Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020: dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2);
- Resolução CFM nº 1.638/2002: define prontuário médico
- Resolução CFM nº 1.627/2001: define e regulamenta o Ato Profissional de Médico
- Resolução CFM nº 1.958/2010: define e regulamenta o ato da consulta médica; Resolução CFM nº 1.821/2007: aprova as normas técnicas concernentes à digitalização e uso dos sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos documentos dos prontuários dos pacientes, autorizando a eliminação do papel e a troca de informação identificada em saúde
- Resolução CFM nº 2.299/2021: regulamenta, disciplina e normatiza a emissão de documentos médicos eletrônicos;
- Resolução CFM nº 2.311/2022: regulamenta a cirurgia robótica no Brasil



Guia rápido de boas práticas em Telemedicina



**Sociedade Brasileira
de Pneumologia e
Tisiologia**

SCS - Quadra 1 - Bloco K - Sala 203 - Ed. Denasa
Brasília - DF - 70398-900

