



Saúde Agora

O que os profissionais da saúde precisam saber para escolher a sua plataforma de **TELEMEDICINA?**



ÍNDICE

O e-book	3
Introdução	7
Conceitos	8
Aspectos normativos	11
Domínios	14
1 - Necessidades	15
2 - Tecnologia	16
3 - Aspectos legais e éticos	19
4 - Aceitabilidade e Praticidade	26
FAQ	27
Considerações finais	30
Referências	30



AUTOR



CHARLES PORTO PETRUCELI CARAYON

- Médico – Graduação pela Faculdade de Medicina de Barbacena (junho/2006);
- Oftalmologista – Residência médica pelo HOSB – Niterói/RJ (2007-2009);
- Especialista em catarata e glaucoma pela Santa Casa de Belo Horizonte;
- Membro do Conselho Brasileiro de Oftalmologia;
- Membro da Sociedade Brasileira de Glaucoma;
- Mestrado em medicina pelo IEP – Santa Casa de Belo Horizonte;
- Professor da especialização em Oftalmologia da Fundação Hilton Rocha – BH;
- Chefe do departamento de catarata e glaucoma do CBHO – BH;
- Departamento de catarata e glaucoma do Hospital de Olhos de Governador Valadares;
- Fundador da plataforma digital Saúde Agora.



O E-BOOK

Este e-book tem como objetivo apresentar conceitos e aspectos normativos sobre a Telemedicina no Brasil.

Decorrente da pandemia de COVID-19, a Telemedicina foi regulamentada através da portaria 467/2020 pelo Ministério da Saúde, reconhecida pelo CFM, além do que está estabelecido na Resolução CFM nº 1.643/2002, que continua em vigor.

O avanço da COVID-19 no Brasil, as restrições de circulação de pessoas e o fácil contágio estão levando todos os setores da sociedade a repensarem sua forma de interação e atendimento. No setor da saúde, tanto público quanto privado, não é diferente: apesar de voltarem os olhos para pandemia, profissionais da saúde não podem abrir mão de assistir seus pacientes, outras doenças precisam ser tratadas e o paciente precisa ser acolhido.

Nesse contexto, a Telemedicina é um instrumento vital para superar esses desafios. Ela já é realidade com consistência e solidez ao redor do mundo. Hoje, é impensável organizar um sistema de prestação de serviços em saúde, seja público ou privado, que não possua estratégias de Telemedicina como um de seus eixos organizacionais.



A Pesquisa Conectividade e Saúde Digital na Vida do Médico Brasileiro, realizada pela APM - Associação Paulista de Medicina, realizada com 2258 médicos brasileiros, distribuídos em 55 especialidades, traz informações relevantes sobre uma visão de profissionais da área:

- 90% acreditam que o sistema público de saúde poderia ser beneficiado com novas ferramentas tecnológicas digitais capazes de diminuir as filas de espera por um atendimento especializado;
- 90% acreditam que as novas tecnologias digitais, que possuam alto padrão de segurança e ética, podem ajudar a melhorar a saúde da população;
- 70% acreditam que Telemedicina, com segurança dos dados e a privacidade entre médico e paciente, pode ampliar o atendimento médico além do consultório;
- 70% utilizariam a Telemedicina e 25% talvez, como ferramenta complementar ao atendimento clínico/hospitalar, desde que oficialmente regulamentada pelo CFM, com os recursos tecnológicos necessários para a segurança e ética da Medicina.



A Telemedicina já vem sendo debatida no Brasil e chegou a ser regulamentada pela Resolução CFM nº 2.227/2018, porém foi revogada dias após. A portaria 467/2020 do Ministério da Saúde foi sancionada sem padronização, o que abre uma lacuna sobre vários tópicos que tangem o tema, tanto de profissionais de saúde quanto de pacientes.

É importante alertar que inúmeros sistemas e plataformas para Telemedicina surgem a cada dia. Quais critérios legais, tecnológicos e de segurança são atendidos?

Diversos profissionais estão realizando a prática da Telemedicina utilizando ferramentas como WhatsApp, Skype e Zoom, dentre outros, porém eles atendem os critérios legais e de segurança? Quais os riscos?

Apresentaremos uma série de questões, compiladas por uma vasta pesquisa online e troca de experiência com clientes da área da saúde, além de trazer informações compiladas de várias palestras, webinar e aulas realizadas de forma online sobre o tema.

ABAIXO AS PRINCIPAIS QUESTÕES:

- O que é Telemedicina?
- Qual a legislação vigente da Telemedicina no Brasil?
- O que preciso saber sobre tecnologia aplicada a Telemedicina?
- Como saber se a plataforma é segura ou não?
- Como saber investigar se o padrão de comunicação audiovisual é de qualidade ou não?



- Como obter informações para avaliar se a plataforma escolhida será de fácil uso, trazendo o máximo de benefício para os profissionais da saúde e pacientes na experiência entre eles no uso da telemedicina?
- O que preciso saber para escolher a melhor plataforma?

O presente documento traz uma visão ampla sobre a Telemedicina. Responderemos de forma simples e de fácil entendimento as questões acima e apresentaremos a melhor plataforma do mercado: SAÚDE AGORA.

Nota da página: Não há uma consistência conceitual entre os diversos termos utilizados na literatura – Telemedicina, Telessaúde e e-saúde, por exemplo. Podem apresentar definições distintas entre diferentes autores, variando quanto às funções, envolvimento institucionais e profissionais, contextos e objetivos a serem alcançados. No presente documento, utilizaremos Telemedicina como conceito(1).



INTRODUÇÃO

A Telemedicina pode ser definida como a prestação de serviços de saúde por profissionais da área, em que a distância é um fator crítico, usando Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para o intercâmbio de informações válidas para o diagnóstico, tratamento e prevenção das doenças e lesões, para a pesquisa e avaliação, e para a educação continuada dos profissionais de saúde, com o interesse de promover a saúde dos indivíduos e suas comunidades. Essa definição da Organização Mundial da Saúde (OMS) ainda se mantém atual, visto que, nos últimos 19 anos, as TICs tomaram conta da vida da população, e computadores de alta performance são encontrados nos bolsos de bilhões de pessoas em todo o mundo, superando o acesso de serviços essenciais, como água e esgoto encanados.

No Brasil, os avanços tecnológicos na área de saúde evoluem de forma lenta, devido ao receio de incorporar tais avanços. Ainda hoje, com regulamentação pelo CFM, os prontuários eletrônicos (PEP) têm um vasto campo para adesão. Quando incluímos o padrão NGS2, com assinatura digital ICP-Brasil com carimbo de tempo, esse número reduz ainda mais.

Hoje, no sistema de saúde público e no privado, a pressão por custos elevados, das perdas (afastamento das atividades produtivas), dos deslocamentos e dos desperdícios gera um enorme impacto negativo. A Telemedicina apresenta a possibilidade de um cuidado continuado, integral, coordenado e centrado no paciente/pessoa.



Ela pode representar, com sua adesão, um grande avanço na prestação de serviços em saúde, garantindo acesso, qualidade e custos com tecnologia, ultrapassando a barreira do acesso físico.

A palavra-chave em Telemedicina é interação. Interação entre profissionais de saúde, entre profissionais de saúde e pacientes, entre gestores e profissionais de saúde, entre gestores e pacientes, entre diferentes gestores e ainda destes com outros atores desse ecossistema. Por ser uma ferramenta de interação e de integração, cujo conteúdo é a informação (ou dados) transmitida por via eletrônica, permite a incorporação de diversos mecanismos de regulação e coordenação do cuidado em saúde. Descrita dessa forma, torna-se óbvia a importância da Telemedicina na consolidação de Redes de Atenção à Saúde, aliando os conceitos de acesso facilitado, qualidade e custo.

CONCEITO

Telemedicina pode ser conceituada como o uso das modernas Tecnologias da Informação e Telecomunicações (TICs) para atividades a distância relacionadas à saúde. Neste trabalho, os termos Telemedicina e Telessaúde são utilizados como intercambiáveis, conforme publicação da OMS para abarcar a prestação de serviços em saúde por meio das TICs.



O primeiro relato do uso de Telemedicina ocorreu na Idade Média, na Europa, durante as pragas que assolaram o continente. Devido ao elevado risco de contaminação, um médico isolou-se na margem oposta do rio que banhava seu povoado e, de lá, comunicava-se verbalmente com um agente comunitário in loco, o qual auxiliava a população. O agente descrevia os sintomas e a evolução da doença ao médico e, desse, recebia orientações acerca da conduta a ser tomada.

A partir de 1993, contudo, com a criação da “American Telemedicine Association (ATA)”, sediada em Washington, DC, esse cenário se alterou. A entidade é responsável pela publicação trimestral do “Telemedicine Journal and e-Health” e realiza seminários frequentes sobre Telemedicina, além de um congresso anual para todos os seus membros. Na Inglaterra, a Telemedicina foi impulsionada pela “Royal Society of Medicine”, que patrocina o “Journal of Telemedicine and Telecare”, cujo primeiro exemplar foi publicado em 1995. As duas revistas científicas são, até hoje, as de maior renome internacional no assunto. A proliferação de sociedades de Telemedicina foi rápida e hoje são inúmeras associações nacionais de Telemedicina pelo mundo, inclusive no Brasil.

Para nominar as ações de Telessaúde, são empregados neste guia os termos já definidos pelo Ministério da Saúde:

- **Teleconsulta:** é a realização de consulta médica (ou por outro profissional de saúde) à distância, por meio de tecnologia de informação e comunicação, ou seja, interação a distância entre profissional de saúde e paciente.



- **Teleconsultoria:** consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho, podendo ser de dois tipos: síncrona, realizada em tempo real, geralmente por web, videoconferência ou telefone; ou assíncrona, realizada por meio de mensagens offline. Nesse cenário podem ser incluídas atividades de telementoria, como em cirurgias.
- **Telediagnóstico:** serviço autônomo que utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação para realizar serviços de Apoio ao Diagnóstico através de distâncias geográficas e/ou temporais, incluindo diversos subtipos como Telerradiologia, Tele-eletrocardiograma, Tele-eletroencefalograma, Tele-espirometria, Telepatologia e outros, geralmente de forma assíncrona.
- **Telecirurgia:** realização, à distância, de cirurgia (ou procedimento) por um cirurgião, por meio de um sistema robótico; conhecida como cirurgia remota.
- **Telemonitoramento:** monitoramento à distância de parâmetros de saúde e/ou doença de pacientes por meio de TICs, incluindo a coleta de dados clínicos do paciente, sua transmissão, processamento e manejo, realizado por um profissional de saúde por meio de um sistema eletrônico.
- **Teleducação:** conferências, aulas, cursos, ou disponibilização de objetos de aprendizagem interativos sobre temas relacionados à saúde, ministrados à distância por meio de TICs.
- **Segunda Opinião Formativa (SOF):** resposta sistematizada – construída com base em revisão bibliográfica das melhores evidências científicas e clínicas, com o papel ordenador da atenção básica à saúde – a perguntas originadas das teleconsultorias selecionadas a partir de critérios de relevância e pertinência em relação às diretrizes dos serviços de saúde.



ASPECTOS NORMATIVOS

O CFM entrou no tema Telemedicina de forma específica pela primeira vez através da Resolução nº 1.643/2002 (baseando na Declaração de Tel Aviv de 1999), que considerava a autonomia do médico na decisão de utilizar Telemedicina e na possibilidade de assistência sem contato direto com o paciente. Essa resolução definiu a Telemedicina como “o exercício da Medicina através da utilização de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, com o objetivo de assistência, educação e pesquisa em Saúde”.

Em 2009, com a publicação do novo código de ética médica por meio da Resolução CFM nº 1.931/2009, restrições à utilização da Telemedicina foram impostas no Brasil. O artigo 37 veda ao médico a prescrição de tratamento ou outros procedimentos sem exame direto do paciente, salvo casos de urgência/emergência, mas com atendimento presencial subsequente obrigatório. Tal decisão foi reforçada pela Resolução CFM nº 1.974/2011, que estende a proibição de consulta, diagnóstico e prescrição às redes sociais ou qualquer meio de comunicação em massa ou à distância.

A Resolução CFM nº 2.107/2014 refere-se à normatização da Telerradiologia e revoga a resolução anterior de 1.890/2009 sobre esse tema. Essa resolução define a Telerradiologia como “o exercício da Medicina, onde o fator crítico é a distância, utilizando as tecnologias de informação e de comunicação para o envio de dados e imagens radiológicas com o propósito de emissão de relatório, como suporte às atividades desenvolvidas localmente”. Essa resolução permite que sejam emitidos relatórios à distância, assim como compartilhamento e informações clínicas autorizados pelo paciente, servindo como referência para atividades de telediagnósticos.



O parecer CFM nº 14/2017 vem com o intuito de discorrer sobre o uso do WhatsApp e ferramentas similares. É permitido seu uso entre médicos e seus pacientes, ou entre médicos e médicos, para tirar dúvidas ou enviar dados, ressaltando o caráter confidencial e o uso somente dentro dos limites do próprio grupo. O parecer endossa que essa comunicação entre o médico e seu paciente deve ser restrita a pessoas já recebendo assistência, com o intuito de tirar dúvidas, tratar sobre evoluções clínicas e passar orientações ou intervenções de caráter emergencial.

O COFEN apresenta em suas recomendações éticas um alinhamento com as diretrizes do CFM, com a publicação das Resoluções nº 0456/2014 e nº 487/2015 (atualizações da Resolução COFEN nº 225/2000), que dispõem sobre o cumprimento da prescrição medicamentosa ou terapêutica à distância.

O CFFa, pela publicação de número 427/2013, trata sobre a regulamentação do uso do sistema Telessaúde em Fonoaudiologia. Essa resolução traz importante inovação à resolução anterior, publicada em 2009, ao apresentar em quais cenários é permitido o uso da teleconsulta:

a. consulta envolvendo o fonoaudiólogo e o paciente, com outro fonoaudiólogo à distância. Esta modalidade engloba ações fonoaudiológicas, tanto de apoio diagnóstico quanto terapêutico;

b. consulta envolvendo outro profissional de saúde e paciente, ambos presenciais, e fonoaudiólogo à distância.



c. consulta entre paciente e fonoaudiólogo, ambos à distância. Esta modalidade engloba ações fonoaudiológicas de orientação, esclarecimento de dúvidas, condutas preventivas e não permite avaliação clínica, prescrição diagnóstica ou terapêutica.

O CFP publicou a resolução 011/2018, que apresenta legislação permitindo Telessaúde diretamente aos pacientes e às pessoas. Excepcionaliza situações especiais, como de urgência ou emergência, mas abre claramente a possibilidade de as ações em Telessaúde no Brasil serem acompanhadas de normas e regras racionais, contemporâneas, e baseadas na autonomia e na responsabilização profissional.

No tocante das prescrições ofício nº 7/2020/SEI/GPCON/GGMON/DIRES/AN-VISA, de 19 de fevereiro de 2020, informa a possibilidade de assinatura digital em receituário de medicamentos sujeitos a controle especial.

A Resolução - RDC nº 351, de 20 de março de 2020, dispõe sobre a atualização do Anexo I (Listas de Substâncias Entorpecentes, Psicotrópicas, Precursoras e Outras sob Controle Especial) da Portaria SVS/MS nº 344, de 12 de maio de 1998, e dá outras providências.

Ofício Ministério da Saúde nº 498, 26 de março de 2020 – Validade de prescrições, laudos e atestados.



DOMÍNIOS

A plataforma Saúde Agora foi desenvolvida por equipe multidisciplinar com vasta experiência em saúde. Definimos e separamos a Telemedicina em 4 grandes áreas de domínio, com informações trazidas de diversas fontes, como documentos de referência disponibilizados por entidades e pelo Governo Federal, cursos, webinar, palestras e a vivência a mais de 20 anos no setor de saúde.

A plataforma Saúde Agora atende às melhores práticas do mercado, contemplando a legislação vigente com tecnologia, segurança e praticidade para profissionais da saúde e pacientes.



1 - NECESSIDADES

A Telemedicina teve sua regulamentação de forma urgente para atender a pandemia do COVID-19. Estamos vivendo no Brasil uma curva crescente de infectados e mortos. O isolamento social é uma realidade que traz impacto em toda sociedade e em todos os setores. Além do combate a COVID-19, profissionais de saúde têm que estar preparados para realizar atendimentos a seus pacientes, nesse cenário.

A agenda online, integrada com o pagamento, permite que a agenda do profissional de saúde esteja disponível 24 horas por dia. Mesmo fora dos tempos atuais com a pandemia do COVID-19, ofertar a seus pacientes a possibilidade de realizar agendamentos fora do horário comercial ou sem depender de outro colaborador, traz grande praticidade, aumento da taxa de ocupação e informação em tempo real.

O Prontuário Eletrônico (PEP), integrado na plataforma Saúde Agora, atende à legislação vigente. Ele foi modelado de acordo com a resolução CFM Nº 1.821/2007 e, no que tange o armazenamento, implementamos o sistema GED e estamos de acordo com a lei 13787/2018.



Os principais benefícios com a implantação da plataforma Saúde Agora são:

- ✓ Sem deslocamentos de pacientes e profissionais;
- ✓ Resolução de filas de espera para atendimentos;
- ✓ Ganhos de escala;
- ✓ Redução do tempo para resolução dos problemas em saúde;
- ✓ Aumento da qualidade assistencial;
- ✓ Diminuição de custos diretos (recursos humanos e deslocamentos) e indiretos (carga de doença e tempo);
- ✓ Praticidade e segurança para o profissional de saúde e o paciente.

2 - TECNOLOGIA

SERVIDOR

Um dos pilares da Telemedicina é a segurança. Nós, da plataforma Saúde Agora, mantemos nossos servidores dentro do ambiente da Google Cloud. A equipe de segurança da informação ocupa um papel fundamental no modelo de segurança do Google e é formada pelos melhores especialistas em segurança da informação, de aplicativos e de rede. A infraestrutura conta com diversos benefícios e preza por proteção de dados em altíssimo nível, já em conformidade com LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados). Os servidores da Google Cloud também estão em conformidade com a mais rigorosa lei para proteção dos dados do mundo, como a GDPR da União Europeia e da HIPAA, padrão americano para armazenamento de dados em saúde.



Os serviços da Google Cloud sempre criptografam conteúdo de cliente armazenado em repouso, com algumas exceções. O processo de criptografia é automático, e nenhuma ação é necessária por parte do cliente. Usamos um ou mais mecanismos de criptografia. Por exemplo, todo novo armazenamento em discos permanentes é criptografado de acordo com o padrão avançado de criptografia de 256 bits (AES-256), e cada chave de criptografia também é criptografada com um conjunto de chaves mestras alternadas periodicamente.

WEBRTC

Para implantação com criptografia de ponta a ponta, para toda comunicação de áudio e vídeo na plataforma Saúde Agora, utilizamos o WebRTC (Web Real-Time Communications). Trata-se de uma tecnologia que permite que aplicações web e sites capturem e, opcionalmente, transmitam áudio e/ou vídeo. O conjunto de padrões que o WebRTC inclui torna possível compartilhar dados, simular teleconferências Peer-to-Peer, sem que o usuário precise instalar plugins ou software de terceiros.

O WebRTC é utilizado por grandes empresas, como a própria Google, mantenedora do projeto, por necessidade de terem um serviço de videoconferência que não utilizasse um plugin. Hoje, utilizam WebRTC no Google Hangouts e no Google Meet. O Facebook, outra empresa gigante, também utiliza o padrão.



GED - GERÊNCIA ELETRÔNICA DE DOCUMENTOS

Todos os arquivos gerados e enviados para a plataforma Saúde Agora são armazenados em sistema especializado GED, atendendo o parágrafo 2º da resolução CFM Nº 1.821/2007:

- a) Capacidade de utilizar base de dados adequada para o armazenamento dos arquivos digitalizados;
- b) Método de indexação que permita criar um arquivamento organizado, possibilitando a pesquisa de maneira simples e eficiente;
- c) Obediência aos requisitos do "Nível de garantia de segurança 2 (NGS2)", estabelecidos no Manual de Certificação para Sistemas de Registro Eletrônico em Saúde.

SSL E TOKEN JWT

O BackOffice da plataforma Saúde Agora possui o certificado SSL, ou Secure Socket Layer. É uma tecnologia criada para trazer mais segurança na troca de informações entre um visitante e o servidor que hospeda o site. O objetivo de um certificado SSL, na verdade, é impedir que pessoas mal-intencionadas possam capturar informações confidenciais dos usuários, como os dados de acesso ou dados de cartão de crédito.

A plataforma Saúde Agora reforça ainda mais a segurança, utilizando o padrão JWT (IETF RFC-7519), definindo como as informações são transmitidas de forma compacta e segura. Os dados nele contidos podem ser validados a qualquer momento, pois o token é assinado digitalmente.



3 - ASPECTOS LEGAIS E ÉTICOS

Acessar, compartilhar e salvar informações pessoais e médicas de um paciente envolve uma série de regras que devem resguardar o direito à confidencialidade destes. Padrões como LGPD devem ser respeitados para proteger dados em saúde criados, recebidos, mantidos ou transmitidos por via eletrônica. Essas regras de privacidade e segurança devem ser obrigatoriamente observadas por qualquer solução em Telemedicina.

Conforme relatado na área de domínio segurança, nossos servidores hospedados na Google Cloud estão em conformidades com os padrões legais.

PRONTUÁRIO ELETRÔNICO - PEP

A plataforma Saúde Agora está em conformidade com a Resolução CFM nº 1.638/2002, que define o prontuário médico.



Ao iniciar o atendimento, o profissional de saúde terá um dashboard com a identificação do paciente – nome completo, data de nascimento (dia, mês e ano com quatro dígitos), sexo, nome da mãe, naturalidade (indicando o município e o estado de nascimento) e endereço completo (nome da via pública, número, complemento, bairro/distrito, município, estado e CEP), além de conter separado e organizados por menu lateral e abas:

- Anamnese, exame físico, exames complementares solicitados e seus respectivos resultados, hipóteses diagnósticas, diagnóstico definitivo e tratamento efetuado;
- Evolução diária do paciente, com data e hora, discriminação de todos os procedimentos aos quais ele foi submetido e identificação dos profissionais que os realizaram, assinados eletronicamente quando elaborados e/ou armazenados em meio eletrônico.



TCLE

O Termo de Consentimento Livre Esclarecido é um instrumento que permite a realização da Telemedicina. Ele está previsto na portaria 467/2020 pelo Ministério da Saúde. O TCLE é uma declaração da preservação da confidencialidade, sigilo e privacidade das informações em saúde e orienta sobre a solicitação ao paciente do consentimento para o uso da telemedicina. A plataforma Saúde Agora exibe o TCLE para o paciente, o qual ele deve ler e aceitar para conseguir efetivar a marcação. Ao iniciar o atendimento, o profissional de saúde tem acesso ao documento consentido, disponível dentro do prontuário eletrônico (PEP).

ICP-BRASIL

A Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira, designada mais comumente pela sigla ICP-Brasil, é um sistema nacional brasileiro de certificação digital. Esse é o órgão público brasileiro de infraestrutura de chaves públicas, criado pela Medida Provisória 2.200-2 de 2001 e oficializada pelo Decreto 3.996 de 2001 e pela Lei 11.419 de 2006. É uma estrutura composta por um ou mais certificadores, denominados de Autoridades Certificadoras - AC, que, através de um conjunto de técnicas e procedimentos de suporte a um sistema criptográfico baseando-se em certificados digitais, consegue assegurar a identidade de um usuário de mídia eletrônica ou assegurar a autenticidade de um documento suportado ou conservado em mídia eletrônica.



ATESTADOS, PRESCRIÇÃO E SOLICITAÇÕES DE EXAME

A plataforma Saúde Agora permite a assinatura eletrônica digital certificada pelo ICP-Brasil, com carimbo de tempo certificado por uma ACT (Autoridade de Carimbo de Tempo) de documentos gerados pelo seu prontuário. A Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) destacou, por meio do Ofício nº 7/2020/SEI/GPCON/GGMON/DIRES/ANVISA, que somente a assinatura digital gerada com Certificado ICP-Brasil pode ser aceita nas Receitas de Controle Especial, utilizadas para os medicamentos que contenham as substâncias das listas C1 e C5 e dos adendos das listas A1, A2 e B1 da Portaria SVS/MS nº 344/98, assim como nas prescrições de antimicrobianos. Para a maioria das substâncias sob controle no país, continuam valendo as assinaturas de próprio punho e receituários/notificações impressos ou padronizados pelo órgão sanitário. Vale destacar que o Art. 6º desta Portaria determina que a prescrição da receita médica seguirá requisitos previstos em atos da Anvisa. Faltou destacar as normativas especiais para os programas do governo, como o Farmácia Popular, que até o momento só aceitam receitas eletrônicas com assinatura gerada com Certificado ICP-Brasil.

Documentos gerados e assinados pela plataforma Saúde Agora poderão checar a autenticidade do documento por meio do site

<https://verificador.it.gov.br>, que permite checar se a assinatura é verdadeira, se pertence ao prescritor declarado e se o documento subscrito não foi adulterado.



4 - ACEITABILIDADE E PRATICIDADE

A baixa utilização é, inúmeras vezes, motivo de frustração de qualquer provedor de serviços em Telemedicina. A aceitabilidade é elemento crucial do sucesso. Entender as barreiras e virtudes da oferta dessas soluções é fundamental para melhorar esses resultados.

Quebrando esse paradigma, a plataforma Saúde Agora traz a Telemedicina de forma simples, prática e segura.

Nós, do Saúde Agora, quando desenvolvemos a plataforma, trouxemos toda a experiência ideal da Telemedicina, tanto para o profissional da saúde quanto para o paciente. Conciliamos todo o processo cronológico dessa experiência, desde o momento que o paciente localiza um profissional que presta o serviço de Telemedicina na área procurada, evoluindo para aceitação do TCLE e pagamento. Na realização do atendimento, o paciente recebe o aviso da disponibilidade do profissional de saúde. Ao iniciar o atendimento, o médico tem disponível o Prontuário Eletrônico (PEP) e a chamada audiovisual, com opção de gravação*. Após finalizar o atendimento, ficará disponível a geração de atestados e prescrições devidamente assinadas digitalmente no padrão NGS2.

Após desenharmos todos esses processos, foi preciso torná-lo fácil, ágil e consequentemente prático, porém sem deixar de lado a qualidade e segurança.



GRAVAÇÃO DA TELEMEDICINA

Para uma maior segurança jurídica, a plataforma Saúde Agora permite no lado do profissional da saúde a gravação do áudio/vídeo do atendimento prestado, já consentido pelo paciente através do TCLE. Especialistas jurídicos da área da saúde julgam ser extremamente importante essa ferramenta, do ponto de vista de segurança jurídica para o profissional, desde que comunicado novamente ao paciente no início da gravação.

AGENDAMENTO

A experiência do paciente no Saúde Agora inicia-se na facilidade de procurar o seu profissional de maneira fácil e prática no próprio aplicativo. O paciente consegue marcar uma consulta com a mesma facilidade com que ele pede um motorista por aplicativo ou pede comida a domicílio através de aplicativos de restaurantes. A plataforma Saúde Agora realiza o agendamento dessa consulta, integrando automaticamente com a agenda do profissional da saúde, sem a possibilidade de duplicidade de pacientes no mesmo horário, como ocorre em outras plataformas de agendamento online. No geral, outras plataformas de marcação enviam um e-mail com os dados do agendamento para o profissional da saúde, ficando a cargo deste ou de sua secretária inserir esse paciente na agenda, gerando um trabalho extra para a dinâmica da clínica ou consultório. Além disso, pode haver a necessidade de entrar em contato com o paciente para a remarcação do horário da consulta, caso esse já esteja ocupado por outro paciente marcado por outra ferramenta como telefone, por exemplo.



PAGAMENTO

A plataforma Saúde Agora realiza todos os pagamentos dentro do próprio aplicativo, de forma segura, com uma das maiores plataformas do mercado, o EBANX.

Todos os dados relativos aos cartões de crédito dos pacientes não são armazenados na plataforma Saúde Agora. O EBANX possui várias funcionalidades, tecnologias e uma equipe completa que detecta a fraude com precisão, proporcionando mais segurança. Ele realiza mais de 20 milhões de transações por dia. Grandes empresas adotam esta solução, tais como Airbnb, Spotify e AliExpress.

Vale ressaltar que toda a plataforma Saúde Agora faz a comunicação através de conexão criptografada e certificado de segurança (SSL), aumentando o poder de segurança.



O pagamento, assim como o agendamento online, também são realizados dentro do nosso aplicativo, de maneira similar aos aplicativos de motoristas e restaurantes. Isso é uma ferramenta facilitadora para pacientes e profissionais da saúde por vários motivos:

- Basta o paciente cadastrar o cartão de crédito uma vez, sem a necessidade de colocar os dados do cartão a cada consulta;
- Não há a necessidade por parte do paciente de usar outra plataforma para realizar os pagamentos, o que pode gerar mais trabalho e muitas vezes custos extras com taxas transacionais;
- Evita qualquer tipo de constrangimento entre profissional da saúde e paciente em relação a valor da consulta e outras possíveis conversas constrangedoras sobre honorários, pois todas essas informações estão muito claras na plataforma para o paciente e a consulta só se inicia após pagamento e consentimento do mesmo pelo TCLE.



FAQ

Perguntas e respostas selecionadas sobre Telemedicina(3).

Por que aderir a uma plataforma que oferece a telemedicina, se existem comunicadores instantâneos como o WhatsApp?

As informações trocadas por intermédio de aplicativos como o WhatsApp ficam registradas de forma não criptografada no dispositivo do paciente e do profissional. Então, caso terceiros tenham acesso a esses dispositivos, também poderão visualizar essas informações, que deveriam permanecer confidenciais e sigilosas. Também não há como garantir a confidencialidade e a privacidade, uma vez que os dados resultantes de consultas via aplicativos como o tal podem ser compartilhadas com outras pessoas ou grupos. Além disso, não há o preenchimento do Prontuário Eletrônico (PEP) quando se utiliza um comunicador instantâneo como o citado, o que deve ser feito por lei. Toda a troca de informações entre paciente e profissional deve ser registrada e identificada no PEP.

A emissão de receitas e atestados médicos à distância é válida em meio eletrônico?

Sim, de acordo com Artigo 6o. da Portaria 467/2020 do Ministério da Saúde, que regulamenta a teleconsulta, desde que assinada digitalmente.



A farmácia é obrigada a aceitar uma receita digital?

Teoricamente sim, pois existe uma lei que garante a equivalência jurídica entre papel assinado fisicamente (com carimbo do prescritor) e o arquivo digital assinado digitalmente. Entretanto, muitas farmácias não estão aceitando, alegando violar as normas internas, ou o farmacêutico responsável tem a prerrogativa de recusar, se achar que não tem como confiar. Muitas farmácias também não têm os recursos tecnológicos para verificar a validade da assinatura digital.

A gravação em vídeo da teleconsulta é obrigatória?

Na regulamentação de 2002 pelo Conselho Federal de Medicina, e de vários outros Conselhos profissionais, não existe essa obrigatoriedade. Depende da vontade do profissional, e do consentimento do paciente. Na regulamentação do CFM de 2018 (revogada), era recomendada.

Caso eu esteja em outro estado ou país, posso atender por teleconsulta um paciente no meu estado?

Sim, é imaterial onde o médico ou outro profissional de saúde se encontra, desde que temporariamente. O importante é onde o paciente está.

O TCLE é a mesma coisa que Termo de Uso?

Não, são duas coisas diferentes: o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido diz respeito à informação e aceitação pelas partes do procedimento de teleconsulta, potenciais riscos e efeitos adversos, etc. Já o Termo de Uso diz respeito à segurança e confidencialidade, isenção de responsabilidades no uso do software ou plataforma.



O vídeo ou áudio da teleconsulta precisam ser assinados digitalmente?

Sim, se eles forem gravados digitalmente durante a videoconferência, são dados sigilosos da consulta e devem ter sua confidencialidade e privacidade protegida contra acesso por pessoas não autorizadas. Deve ser assinada, criptografada e incluída no atendimento, no PEP.

Os resultados de exames também precisam ser assinados digitalmente e criptografados?

Sim, inclusive imagens, laudos, traçados, fotos, vídeos, etc.

Outras profissões de saúde podem utilizar a teleconsulta?

Sim, as que já têm a prática. Além da medicina (todas as especialidades), a fisioterapia, a fonoaudiologia, a odontologia, a terapia ocupacional, a psicologia, a enfermagem, e a educação física, são exemplos. Nutrição e Medicina veterinária também.



CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste e-book é empoderar profissionais de saúde e pacientes em todas as etapas da telemedicina, buscando levar informações novas, de maneira fácil e esclarecedora dos novos conceitos que nascem com a telemedicina. Para quem tiver dúvidas e precisar de mais informações, me coloco à disposição no Instagram do aplicativo Saúde Agora (@appsaudeagora) e no meu perfil pessoal (@drcharlespetrucelioftalmo).

REFERÊNCIAS

- 1 - BRASIL, Ministério da Saúde. **Guia Metodológico para Programas e Serviços em Telessaúde [recurso eletrônico]**. Brasília: Ministério da Saúde, 2019.
- 2 - DOMINGUES, Daniela; MARTINEZ, Israel; CARDOSO, Ricardo; OLIVEIRA, Helena; RUSSOMANO, Thaís. História da evolução da telemedicina no mundo, no Brasil e no Rio Grande do Sul. *Registros da História da Medicina*. v. 1, p. 209-218. Porto Alegre: Luminara Editorial, 2014.
- 3 - Algumas perguntas e respostas, disponibilizadas no curso Como Montar e Utilizar uma Plataforma de Teleconsultas, do professor Renato Marcos Endrizzi Sabbatini.





Saúde Agora