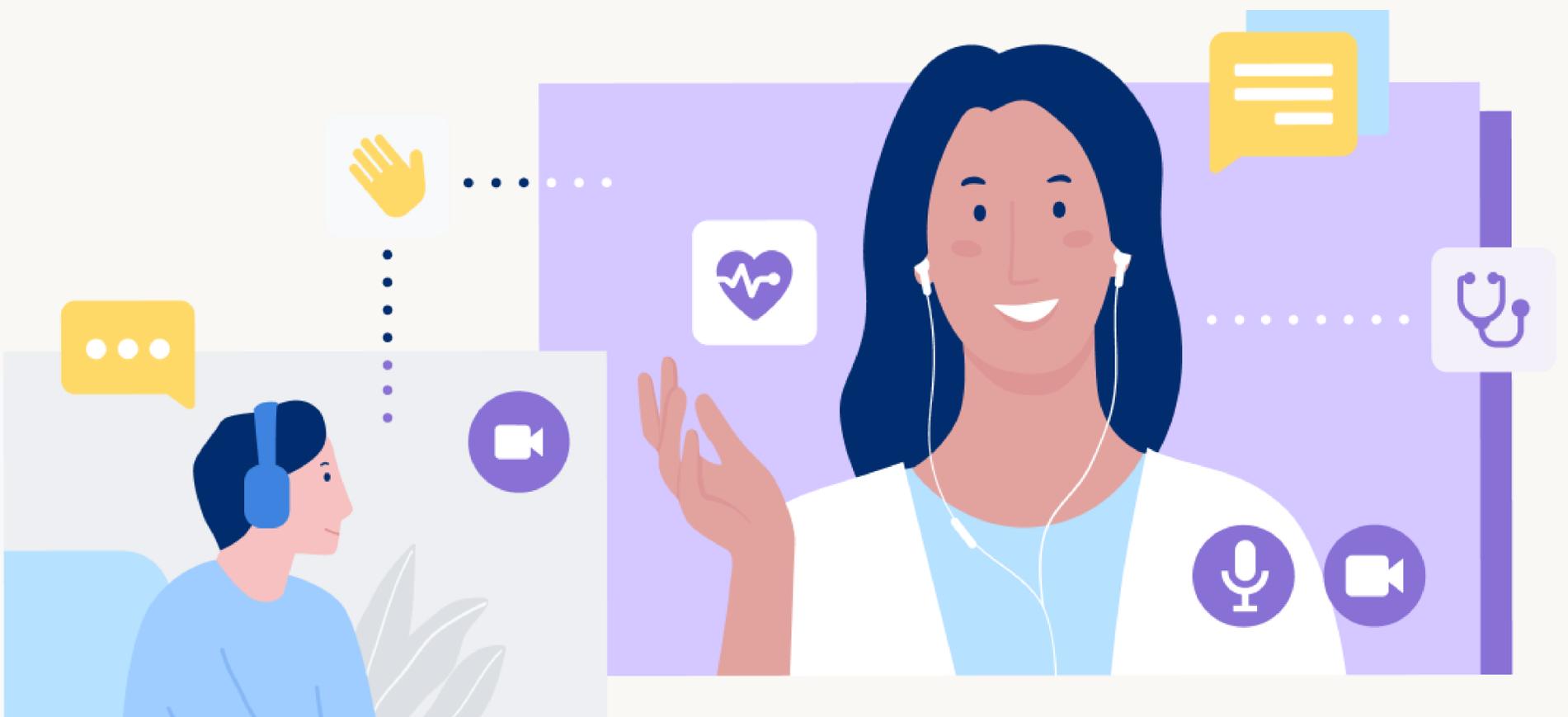


Telemedicina

Um guia para que seu centro médico ofereça o melhor suporte à distância aos pacientes



O que você vai encontrar

2 Qual o propósito deste eBook?

3 A Telemedicina na prática

7 Conduzindo uma consulta à distância

8 Como preparar o paciente para que ele tenha uma boa experiência

12 O que você precisa saber sobre a Proteção dos dados

15 Como proteger os dados gerados durante as teleconsultas?

18 Termo de consentimento do paciente

20 A Telemedicina na Doctoralia: como surgiu e como funciona

23 Considerações

Qual o propósito deste eBook?

O coronavírus mudou a dinâmica social e desafiou todo o sistema de saúde. Médicos e outros profissionais sanitários organizaram um front de batalha para prestar cuidados aos pacientes mais vulneráveis, seja no atendimento presencial ou à distância.

Esse desafio histórico no setor acelerou a publicação da [Lei Federal 13.989/2020](#), autorizando a telemedicina enquanto durar a pandemia do coronavírus. A Organização Mundial de Saúde também [incluiu a prática entre os serviços essenciais](#) no combate ao coronavírus. E, diante de toda essa reorganização social, a modalidade se tornou necessária e inevitável:

As consultas à distância estão ganhando cada vez mais espaço nos atendimentos médicos e intensificando também o hábito dos pacientes de se conectarem com os profissionais virtualmente.

Para tornar estes contatos mais acessíveis, a Doctoralia dedicou todos os seus esforços dos últimos meses no desenvolvimento de uma solução segura e simples de Telemedicina. Nossa postura como empresa foi de adaptação. Adaptação para continuarmos sendo útil ao setor em um momento tão sensível, em que as experiências em saúde mais do que nunca precisavam ser humanizadas.

E este eBook surge com o mesmo objetivo: esperamos ajudar profissionais do setor a conhecerem mais sobre a modalidade de Telemedicina, do ponto de vista **prático, ético e legal**, para poderem oferecer o melhor suporte e a melhor experiência à distância para seus pacientes.

Boa leitura!



A Telemedicina na prática

Em seu artigo 3º, a [lei que regulamentou a Telemedicina](#) durante a pandemia, define a modalidade como “o exercício da medicina mediado por tecnologias para fins de assistência, pesquisa, prevenção de doenças e lesões e promoção de saúde”. Mas como ela se dá na prática, ou seja, nas relações reais entre os envolvidos?

Quando pensamos na relação **médico-paciente**, a lei que sancionou a Telemedicina viabilizou atendimentos pré-clínicos, de suporte assistencial, de consulta, monitoramento e diagnóstico, por meio de tecnologia da informação e comunicação. Atendimentos estes que podem ser realizados tanto por **videoconferência, como por telefone ou por plataformas de mensagem.**

Na prática, os atendimentos por Telemedicina ajudam o paciente por meio de:

- 1. Teleorientação:** avaliação remota do quadro clínico do paciente, para definição e direcionamento do paciente ao tipo adequado de assistência que necessita.
- 2. Telemonitoramento:** ato realizado sob orientação e supervisão médica para monitoramento ou vigilância à distância de parâmetros de saúde e/ou doença.
- 3. Teleinterconsulta:** troca de informações (clínicas, laboratoriais e de imagens) e opiniões entre médicos, para auxílio diagnóstico ou terapêutico.



4. Teleconsulta: a troca de informações (clínicas, laboratoriais e de imagens) com possibilidade de prescrição e atestado médico.

Feedback de pacientes que passaram pela experiência do atendimento online



Thais



Consulta com Dr. Marcelo Pavan Paiva, Reumatologista

Ótima experiência por teleconsulta. Bastante atencioso e esclareceu minhas dúvidas nesse momento que não posso sair de casa, por conta da quarentena. Pretendo consultá-lo novamente via presencial.

[Leia no perfil do especialista >](#)



Stephan Garcia



Consulta com Dr. Bruno Gonzales Miniello, Neurologista

Estou muito feliz pois fui atendido por um especialista sem precisar sair de casa nesse período de covid.

[Leia no perfil do especialista >](#)



Salim sila



Consulta com Dr. Leandro de Bessa Lages, Urologista

Fui muito bem atendido...uma nova modalidade pra mim até então que não deixa nada a desejar...e ainda evita deslocamento em muitos casos desnecessário...ótimo profissional...

[Leia no perfil do especialista >](#)



Bruno Salvato



Consulta com Dr. Rafael de Moraes Siqueira, Urologista

Ótima experiência por teleconsulta. Bastante atencioso e esclareceu minhas dúvidas nesse momento que não posso sair de casa, por conta da quarentena. Pretendo consultá-lo novamente via presencial.

[Leia no perfil do especialista >](#)

No entanto, não é só na relação médico-paciente que a Telemedicina vem se aplicando. Quando **dois ou mais profissionais de saúde** se colocam em contato virtualmente, eles também estão praticando a teleconsulta – e a prática está sendo muito positiva para as relações entre a classe.



É o caso de um episódio da *Harvard Medical School*, por exemplo: a pandemia desafiou professores e alunos do curso de medicina a [migrarem para o contato online](#) por conta do isolamento social.

Com isso, os alunos que normalmente realizavam um Exame Clínico Objetivo Estruturado (OSCE) com pessoas simulando pacientes reais, passaram a fazer os exames remotamente. E os professores foram capazes de assistir e avaliar essas habilidades em tempo real.

A abordagem se mostrou tão eficaz que docentes da instituição estão trabalhando para incorporar a telemedicina a estudantes clínicos, bem como para estudantes que já terminaram sua Experiência Clínica Principal (PCE).

Physical: Injuries

Neuro – 12%	Head – 58%
Hip – 90%	Shoulder – 86%
Gait – 4%	Knee – 41%
	Ankle/Foot – 21%

What areas would you focus your exam on?

The slide also features a silhouette of a person walking with a cane. To the right of the slide, there is a vertical stack of five video thumbnails showing participants in a Zoom meeting.

As limitações da Telemedicina

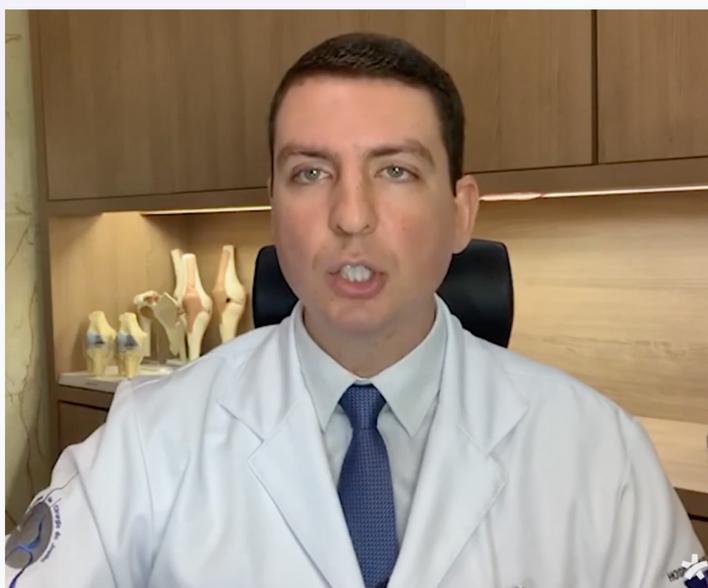
Apesar da sua abrangência, algumas restrições precisam ser respeitadas nessa nova modalidade de exercício da medicina.

- **Dentre as limitações principais da Telemedicina estão a realização de exames à distância e as telecirurgias.** É dever do profissional respeitar estas demarcações e também informá-las aos pacientes antes de iniciar uma consulta.



- Dentro deste tópico, ainda merece menção o receituário eletrônico, que só é aceito se acompanhar uma [assinatura digital](#) do profissional, certificada pela ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira).

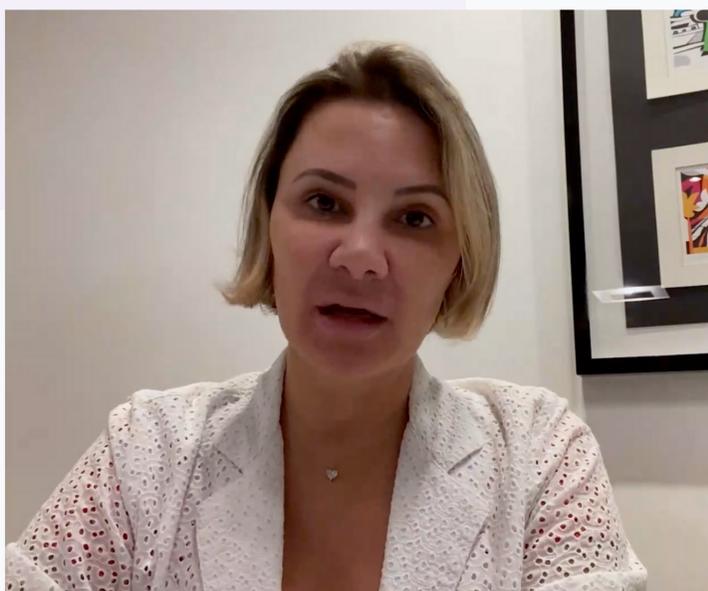
Feedback de especialistas que já aderiram a Telemedicina



Dr. Saulo Morais de Castro

Ortopedista

"Eu tenho tido um feedback interessante dos meus pacientes. Muitos têm relatado que o atendimento por telemedicina não perde em nada para o presencial."



Dra. Roseli Andrade

Dermatologista

"Eu atendia uma média de 15 pacientes por dia e tive esse número reduzido a zero, a Telemedicina foi a solução para que eu pudesse continuar os tratamentos."





Conduzindo uma consulta à distância

Atualmente, toda a teleconsulta deve, obrigatoriamente, ser registrada em prontuário clínico com indicação de data, hora, tecnologia utilizada, o número do Conselho Regional Profissional do médico e sua unidade da federação.

O processo de triagem dos pacientes deve seguir os mesmos critérios do atendimento presencial: a anamnese padrão é obrigatória e, sempre que o profissional avaliar necessário o exame físico, deve encaminhar o paciente para atendimento presencial. A mesma conduta vale em casos de urgência.

Além disso, é recomendado que tanto médicos como pacientes sigam um **protocolo** para garantir a qualidade da consulta à distância e a boa experiência do paciente durante uma consulta à distância.





Como preparar o paciente para que ele tenha uma boa experiência

1. Instrua previamente como o paciente deve se conectar

Assim que a consulta for marcada, envie – ou oriente os profissionais de saúde do seu centro médico a enviarem – o link para a sala virtual onde acontecerá a videochamada ou informe o aplicativo que será utilizado. Como no Brasil não existe uma ferramenta padrão para as teleconsultas, essa instrução prévia é muito importante para o paciente se preparar e não se atrasar para o atendimento.

Outra dica importante é orientar que ele já pense em um local tranquilo e sem interferências para se conectar.

2. Solicite o aceite do termo de consentimento

Como já mencionamos, o termo de consentimento não é obrigatório nas consultas por telemedicina – exceto por determinação da medida de isolamento –, mas ele é extremamente recomendável. O documento assegura que o paciente esteja informado sobre as determinações da teleconsulta, além de demonstrar como sua clínica ou hospital manipula as informações geradas durante atendimento.

O ideal é que este termo seja enviado ao e-mail do paciente e que ele responda com o aceite. Caso a consulta seja marcada através do CRM [TuoTempo](#), o envio do termo por e-mail pode ser automatizado. Já nos agendamentos feitos pela [Doctoralia](#), o termo é solicitado direto na plataforma, antes do paciente concluir pagamento.



3. Eduque o paciente a criar um roteiro

Educar o paciente contribui para a entrevista clínica. Por isso, assim que a consulta é marcada, o profissional deve pedir que ele anote todas as dúvidas, sintomas e perguntas antecipadamente para não se esquecer de nada durante a videochamada.

Como as consultas virtuais ainda são novidade para todo mundo, esse procedimento tornará o contato com o paciente mais objetivo e produtivo.

Se preferir, o próprio especialista pode enviar algumas perguntas que considera importantes e pedir para que o paciente as responda online. E quando se trata de um paciente frequente, é indicado ter todos os seus dados em um prontuário eletrônico para ajudar o acesso ao histórico e o preenchimento de novas informações.

4. Lembrete minutos antes

Um dos maiores ganhos das consultas online para pacientes é, sem dúvidas, a economia de tempo com locomoção até seu consultório ou clínica. Nada pode ser mais vantajoso do que ganhar tempo nos dias de hoje.

Ainda assim, será muito gentil da sua parte lembrar seus pacientes alguns minutos antes da consulta começar. Isso não colabora só para diminuir no-shows (que também podem acontecer na internet), como também servirá para que eles comecem a se preparar alguns minutos antes para a chamada.

É possível usar softwares que fazem disparos automáticos desses lembretes para o celular do paciente, ou ainda enviá-los manualmente – por isso, também nunca deixe de solicitar o celular de seus clientes no momento do cadastro.



5. Cobrança pelas consultas

A definição do valor cobrado pela teleconsulta e a forma de pagamento ficam totalmente a critério do especialista ou centro médico.

Idealmente, a cobrança deve ser feita sempre antes do atendimento acontecer. Por isso, no momento da marcação da consulta, não deixe de informar o valor, sua política de retorno, o método de pagamento e os convênios que você atende.



Dica

Baixe o guia de consultas à distância para enviar aos pacientes!

[Baixar](#)



Formalidades durante o atendimento

Depois de ajudar o paciente a se preparar para a consulta, profissionais da saúde podem seguir algumas boas práticas no momento do contato com o paciente:

- Inicie a consulta verificando a qualidade do áudio e som.
- Confirme a identidade do paciente – nome e data de nascimento.
- Pergunte se o paciente está confortável para prosseguir, se está em ambiente privado e se apresenta qualquer preocupação de privacidade.
- Confirme os objetivos do paciente e, em seguida, adapte as perguntas seguindo o seu histórico.
- Ao final, resuma os pontos-chave do atendimento, reforçando qualquer acompanhamento necessário, como retornos futuros, prescrições e receitas.
- Pergunte ao paciente se ele tem mais alguma dúvida ou se precisa de algum esclarecimento.
- Informe que você está encerrando atendimento.
- Uma vez terminado o contato com paciente, conclua fazendo os acompanhamentos necessários - como o envio de recomendações ou o receituário eletrônico, por exemplo.
- Atualize o prontuário clínico do Paciente.
- Caso você tenha passado por problemas técnicos durante a conexão, anote-os e envie ao seu responsável.





O que você precisa saber sobre a Proteção dos dados

Dados são o novo petróleo. Basta uma rápida busca pelo Google e você encontrará várias referências a esta citação, feita por altos executivos e meios de comunicação.

Tendo compreendido a importância dos dados há muitos anos, a medicina sempre encarou a privacidade dos pacientes como uma das premissas fundamentais para a ética na profissão e uma grande responsabilidade dos especialistas que geram e manipulam estes dados.

Uma vez que entramos na geração mais digitalizada da história, a segurança dos dados online merece o dobro de atenção: se, por um lado, as informações são processadas com rapidez e inteligência cada vez maiores, por outro, dados sensíveis também estão na mira de mais usuários interessados em seu contrabando ilegal.

Em alguns países, a má conduta na manipulação dessas informações já rendeu inclusive complicações legais, como foi o caso do famoso incidente que envolveu o gigante de tecnologia Google e o Hospital Britânico Royal Free.

Por isso, a prática inadequada da Telemedicina – seja pelo mau armazenamento de dados ou pelo uso de ferramentas pouco seguras –, pode gerar fraudes como a exposição ou vazamento de dados sensíveis e este é um dos tópicos que merecem mais atenção na discussão sobre as teleconsultas.



Leis internacionais de segurança dados

Ainda que no Brasil ainda não tenhamos uma legislação sólida para o armazenamento de informações sensíveis, é questão de tempo até que a Lei Geral de Proteção de Dados passe a vigorar no país, seguindo a tendência de outras regiões.

Essa já é a realidade da União Européia e dos Estados Unidos, por exemplo, que contam com suas próprias normativas de proteção de dados e estão entre as principais certificações mundiais, como falaremos a seguir.



HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act)

Aprovada pelo Congresso dos Estados Unidos em 1996, o HIPAA se tornou essencial quando crimes de sequestro de sistemas de dados fizeram instituições perderem milhões para “cibercriminosos”.

O HIPAA estabeleceu um conjunto regulatório às organizações para proteger as informações digitais geradas nas etapas do processamento, armazenamento e/ou transmissão.

No setor sanitário, informações de Saúde Protegidas (PHI - Protected Health Information), como prontuário de pacientes, devem obrigatoriamente utilizar servidores compatíveis com a legislação HIPAA.





LGDP (Lei Geral de Proteção de Dados)

Este é o regulamento de proteção de dados criado pela União Europeia, em 2018. Assim como o HIPAA, a LGDP estabeleceu um novo marco legal no tratamento de dados pessoais, impondo mais cautela na manipulação destas informações por parte das organizações.

Entre as principais exigências, determinou-se a necessidade de backups de todos os dados gerados e o seu armazenamento dentro do território da União Europeia.

Em outras palavras, todos os dados gerados deveriam estar digitalizados e armazenados em nuvem, seguindo critérios mais rigorosos de segurança. Por isso, é recomendável que a ferramenta escolhida para as consultas online tenha uma boa reputação e atue em acordo com normas como LGPD e HIPAA.





Como proteger os dados gerados durante as teleconsultas?

Apesar de não especificar detalhadamente os protocolos de segurança que devem ser seguidos por dispositivos que viabilizam a telemedicina, a Portaria 467/2020 do Ministério da Saúde descreve, em seu § 2º do art. 2º, que a **tecnologia da informação e comunicação utilizada deve garantir a integridade, segurança e o sigilo das informações.**

Por isso, é preciso ter cuidado ao utilizar plataformas não específicas para Telemedicina, como é o caso de aplicativos como Skype e WhatsApp, com políticas de armazenamento e compartilhamento de dados que não são próprias nem exclusivas para o mercado sanitário.

Ao escolher uma ferramenta para as consultas online, é importante conhecer sua política de segurança e tomar alguns cuidados quando for atender o paciente:

- Ser seletivo em relação aos funcionários que têm acesso à sua base de dados;
- Evitar realizar atendimentos utilizando sistemas de wi-fi públicos;
- Jamais compartilhar senhas.



Certifique-se também de que a plataforma **armazena dados em nuvem**. Neste caso, toda a sua base de dados estará salva em um sistema externo ao do computador, podendo ser acessada remotamente e sem estar refém a um único dispositivo ou espaço físico.

Isso torna sua estrutura de armazenamento menos vulnerável a fatores externos, como uma infiltração ou mesmo um vírus no computador, por exemplo.

A **Criptografia** também é uma das chaves para o armazenamento de dados na nuvem, pois transforma em códigos toda a informação que será armazenada, permitindo que ela trafegue com mais segurança.

Por fim, tenha sempre um **backup** dos seus dados para evitar riscos de perda completa do histórico de informações. Quando você utiliza um sistema com armazenamento na nuvem, um backup de todo o sistema é normalmente garantido pelo provedor, pois este ambiente já possibilita a criação de uma rotina de execução para que você tenha sempre a última versão de seus dados salva e criptografada em mais de uma base de dados.

As plataformas de Telemedicina desenvolvidas pelo Grupo DocPlanner, que integram o Software para Clínicas Doctoralia e o CRM TuoTempo, já atendem a essas regras de segurança, utilizando a **criptografia de dados e tecnologias aprovadas por grandes hospitais nos Estados Unidos e por empresas globais de telemedicina, como a Babylon Health**.





Dica

Comparativo entre ferramentas para clínicas*!

*Se você representa um hospital ou clínica com mais de 20 especialistas, recomendamos que conheça a [ferramenta de telemedicina do TuoTempo](#), nosso sistema de relacionamento com o paciente.

	WhatsApp	skype	zoom	Doctoralia
CERTIFICAÇÃO HIPAA	✗	✗	✓	✓
CRIPTOGRAFIA 128	✓	✓	✓	✓
CERTIFICAÇÃO GDPR (LGPD)	✗	✓	?	✓
LEMBRETES AUTOMÁTICOS	✗	✗	✗	✓
PAGAMENTOS ONLINE	✗	✗	✗	✓
SALA DE ESPERA E COMPARTILHAMENTO DE TELA	✗	✓	✓	✓
PRONTUÁRIO ELETRÔNICO	✗	✗	✗	✓
ASSESSORIA ESPECIALIZADA	✗	✗	✗	✓





Termo de consentimento do paciente

Muitos profissionais da saúde ainda têm dúvidas sobre a necessidade do preenchimento do termo de consentimento pelo paciente.

O documento já é obrigatório em muitos países, mas ainda não no Brasil. Sua imprescindibilidade é aplicada apenas no caso de determinação da medida de isolamento, em acordo com o artigo 6º§ I ou II, que exige ainda a relação das pessoas que residem no mesmo endereço.

Em outros casos, no entanto, a aplicação do termo é altamente recomendável e uma alternativa eficiente para transmitir a credibilidade do profissional e assegurar ao paciente o sigilo das informações compartilhadas, assim como a segurança de sua imagem. Por isso, sugere-se sempre que o profissional envie um termo ao paciente, contendo:

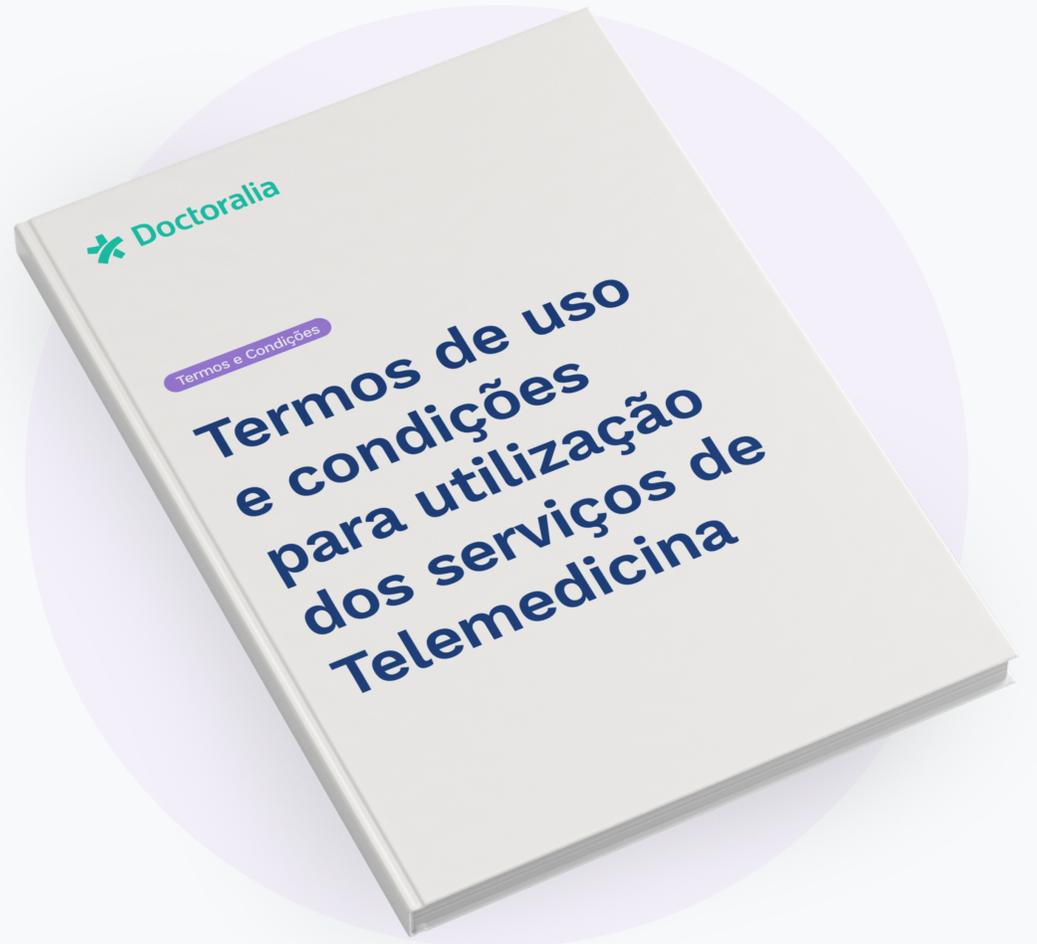
- Dados do profissional;
- Dados do paciente;
- Definições da teleconsulta e suas limitações;
- Política de retorno;
- Política sobre o prontuário do paciente;
- Informações sobre o pagamento.





Dica

Todos os pacientes que agendam a Teleconsulta pela Doctoralia devem estar de acordo com o documento de Termos de uso e condições para utilização dos serviços de Telemedicina. Este documento é exibido no momento da marcação da consulta e pode ser consultado clicando abaixo.



[Ver modelo de Termos e Condições Doctoralia](#)





A Telemedicina na Doctoralia: como surgiu e como funciona

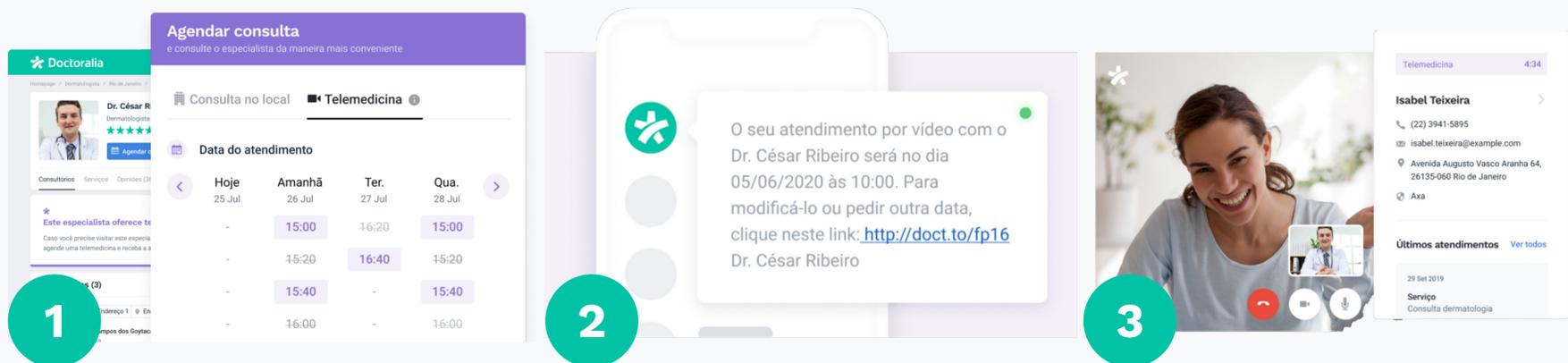
Quando a proliferação da pandemia de Covid-19 começou a se intensificar pelo mundo, a Doctoralia dedicou todos os seus esforços para colocar no ar uma ferramenta de Telemedicina que pudesse ser, ao mesmo tempo, simples e segura para médicos e pacientes.

Nosso objetivo como empresa era continuar seguindo por um caminho em que pudéssemos ser úteis para o setor sanitário, mantendo a missão de tornar as experiências em saúde mais humanas.

E o uso da internet e da Telemedicina cresceram na quarentena. O confinamento social elevou o tempo de permanência na internet e os brasileiros estão cada vez mais habituados a encontrar online o que precisam. Por isso, a nossa solução continua sendo atualizada e melhorada, constantemente.



Como acontece a experiência do paciente

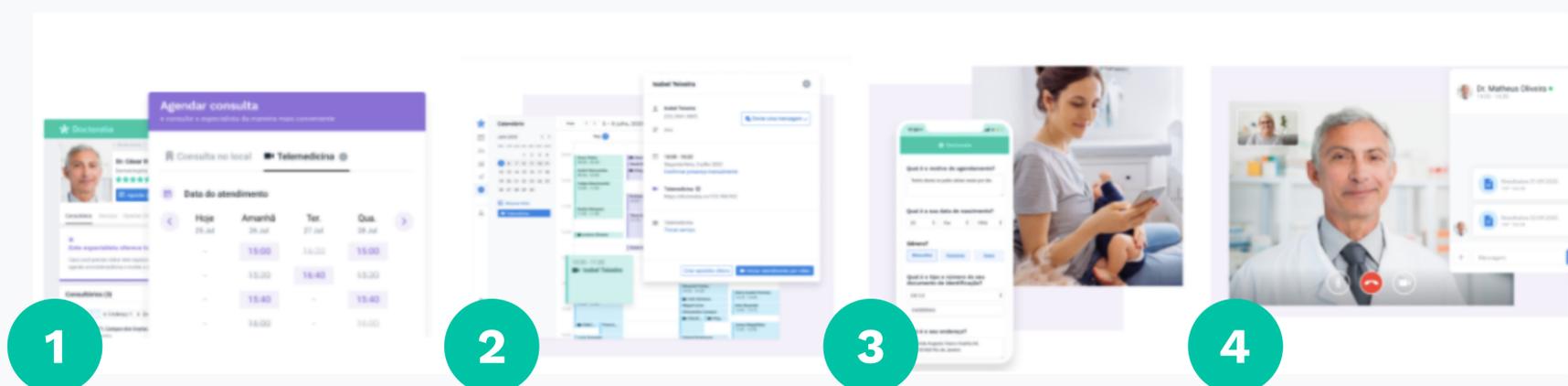


1. O paciente agenda o atendimento em um clique. Isso pode ser feito a partir das listas da Doctoralia, pelo perfil da clínica ou diretamente pelo perfil do especialista, basta selecionar a data e hora para atendimento – caso prefira, o agendamento também pode ser feito manualmente pela secretária ou especialista.

2. Em seguida, o paciente fornece seus dados para o atendimento, paga e recebe por mensagem a confirmação e todos os detalhes da videochamada.

3. Para se conectar ao atendimento, basta clicar no link enviado por mensagem e a videochamada se inicia automaticamente. Caso o profissional ofereça o atendimento telefônico, o paciente deverá esperar por sua ligação.

Como acontece a experiência do profissional de saúde



1. O especialista pode permitir que os pacientes agendem o atendimento diretamente pelo seu perfil na Doctoralia, pelo perfil da clínica, widget no site, ou ainda pode incluir os horários manualmente.
2. Assim que a consulta é marcada, ele recebe um alerta na agenda com todos os dados do paciente e o link para o atendimento, que é personalizado por usuário e gerado automaticamente.
3. Caso necessite, o profissional também pode solicitar informações antecipadas a esse paciente para o atendimento, como resultado de exames. Nós garantimos a transmissão destes dados com a máxima segurança.
4. No momento da consulta, basta clicar no link que aparece junto ao nome do paciente e a videochamada se inicia automaticamente. Durante o atendimento, você ainda tem a opção de enviar dados ao paciente por chat, compartilhar sua tela e preencher o prontuário eletrônico do paciente, que é integrado a ferramenta de telemedicina.

Pagamento das consultas

Por meio da ferramenta da Doctoralia, também é possível receber o pagamento pelas consultas online. Este processo é feito através da integração com uma empresa parceira, a [Stripe](#), que permite que os pacientes realizem a transação financeira para a conta bancária do profissional, utilizando o cartão de crédito.

Pela plataforma também é possível realizar o reembolso parcial ou total do valor da consulta.

[Receba mais informações](#)





Considerações

Medidas de prevenção e combate ao coronavírus estão transformando a rotina da população em todos os aspectos e estamos tendo que nos adaptar a um novo padrão coletivo: mais virtual, cauteloso, distante fisicamente e, ainda assim, humanizado como nunca.

O contexto da pandemia também tem acelerado muito a inovação no setor da saúde. As recomendações de isolamento social, a urgência por atendimentos e a necessidade de suporte por parte dos pacientes impeliram profissionais a se apoiarem na tecnologia para manter a constância dos atendimentos.

A Telemedicina chega como mais uma força importante para garantir esse acesso à saúde. A modalidade vem provando que não veio para substituir o atendimento presencial, mas para aumentar o acesso à saúde e encurtar distâncias em tempos tão desafiadores como os que passamos hoje.

Quando estruturada e tomada com responsabilidade, tem muito potencial para melhorar o atendimento ao paciente e trabalho do especialista. Sua incorporação pode ajudar em triagens mais qualificadas e no encaminhamento do paciente ao serviço/ especialidade mais adequado, na fluidez de informação entre profissionais da saúde e na possibilidade de orientar o paciente com mais rapidez, inclusive quando for o caso dele buscar um hospital quando se detecta necessidade imediata.



www.clinicas.doctoralia.com.br