



CNSaúde
CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE SAÚDE

TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE [POSICIONAMENTO]

TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

As tecnologias de informação e de comunicação criaram um novo ambiente para a assistência à saúde e a prática da medicina. De maneira geral, essas tecnologias afetaram profundamente e estão continuamente revolucionando a maneira como as pessoas se comunicam, as formas de organização do trabalho, a produção e a distribuição de bens, a prestação de serviços e o consumo.

No campo da saúde, a tecnologia é responsável, também, por uma revolução permanente em todas as áreas – pesquisa, equipamentos, medicamentos, diagnósticos, monitoramento de informações, terapias, cirurgias, etc. **O avanço da telemedicina tem propiciado enormes benefícios como a possibilidade de interação entre profissionais de saúde à distância ou a realização de diagnósticos e cirurgias de forma remota, com o apoio da robótica e de tecnologias de imagem.**

Mais recentemente, com a difusão da teleconsulta, essas disrupturas começam a tocar uma das áreas mais sensíveis da assistência médica: aquela que diz respeito ao contato do paciente com o médico. **Os recursos tecnológicos colocados à disposição da assistência à saúde geram, com razão, grande expectativa e euforia em relação aos benefícios que podem trazer. Entretanto, é necessário também estar alerta para os riscos que ela pode implicar para a boa prática da medicina e para a saúde dos pacientes.**



TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

Entre as vantagens da teleconsulta, é possível enumerar:

Ampliação do acesso aos serviços,

Facilitação do atendimento a regiões remotas,

Comodidade e economia para pacientes que não precisam se deslocar até o médico,

Redução do fluxo de pacientes nos serviços de emergência,

Redução dos custos do atendimento,

Facilitação do atendimento continuado, especialmente de pacientes crônicos multimórbidos ou com mobilidade reduzida.

Graças às facilidades do atendimento remoto e às mudanças feitas, em caráter extraordinário, pelas autoridades e pelo Conselho Federal de Medicina, na legislação e nas normas que regem a matéria, as teleconsultas se multiplicaram desde que se iniciou o combate à pandemia da Covid-19 e se decretou o isolamento social para reduzir o contágio entre a população.

TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

Com a disseminação da prática da teleconsulta nesse período, agora discute-se **quais as regras que deverão regulá-la quando ocorrer a volta à normalidade**. As operadoras de planos de saúde, as clínicas populares e as startups de telemedicina estão entre as principais entusiastas da adoção das teleconsultas com a menor restrição possível. Um dos motivos apontados em favor deste instrumento é a considerável redução de custos que as teleconsultas trazem à operação dos planos de saúde. **Essa economia constitui um forte estímulo à massificação acelerada da teleconsulta, o que reforça a necessidade de que se adotem os cuidados necessários para preservar a qualidade do atendimento e a segurança clínica dos pacientes.**

O setor de prestação de serviços de saúde, representado pela **Confederação Nacional da Saúde (CNSaúde)** e constituído por hospitais e laboratórios privados, tem desempenhado o papel de motor do processo de modernização da saúde no Brasil.

Assim, também tem participado ativamente, nos últimos tempos, da incorporação das tecnologias de informação e comunicação à assistência na saúde. Exemplo disso é a crescente utilização de plataformas de telemedicina e de telediagnóstico por meio das quais hospitais e laboratórios de ponta podem levar a medicina de qualidade a estabelecimentos públicos e privados em localidades que dispõem de menos recursos.



TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

Os prestadores de serviços de saúde têm reafirmado, assim, seu compromisso com a adoção das práticas mais avançadas, incluindo o uso intenso da tecnologia de informação e comunicação que constitui a base da telessaúde. Entretanto, como responsáveis diretos pelo atendimento dos pacientes e pela administração da medicina, os hospitais e laboratórios têm especial preocupação com os impactos que o uso dos novos recursos tecnológicos podem ter sobre a qualidade do atendimento.

É dessa perspectiva que a CNSaúde apresenta as seguintes considerações, como contribuição à discussão sobre o uso da telemedicina e da teleconsulta:

1. O atendimento médico à distância deve ser adotado, por princípio, apenas quando trouxer benefícios para o tratamento do paciente. Embora a comodidade e a redução de custos possam ser boas justificativas para a teleconsulta, elas não devem nunca se sobrepôr a razões de ordem clínica, como a eventual necessidade de realizar a anamnese médica presencialmente;

TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

2. Igualmente importante é que o atendimento remoto não se torne compulsório por razões de ordem econômica ou empresarial. Ao paciente deve ser dada sempre a opção do atendimento presencial, sem que ele seja, por isso, penalizado financeiramente. Ao beneficiário do plano de saúde deve ser assegurada a liberdade de escolher os prestadores de serviço dentre aqueles que fazem parte da rede de assistência contratada. A utilização das plataformas de atendimento à distância não pode restringir o acesso dos beneficiários à rede de assistência;

3. A teleconsulta deve oferecer as condições necessárias para assegurar a qualidade do atendimento, tanto do ponto de vista do paciente como do médico. Isso pressupõe, entre outras coisas, que a consulta tenha duração suficiente para que o diagnóstico seja feito; que haja procedimentos para evitar a automação ou desumanização do cuidado; e que não se restrinja a autonomia do médico;

4. Ainda em relação aos profissionais da saúde, já existem relatos sobre o achatamento dos valores pagos pelas teleconsultas em comparação às consultas presenciais, bem como a respeito da sobrecarga de trabalho em razão da multiplicação do número de atendimentos. Esse fenômeno, que tem sido chamado de “uberização” da medicina,



TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

representa uma séria ameaça à qualidade do atendimento médico, à segurança clínica dos pacientes, às condições de vida e trabalho dos profissionais da saúde e à própria confiabilidade da atividade de assistência médico-hospitalar;

5. A legislação e a regulação devem ser atualizadas de modo a oferecer um ambiente de segurança para a atividade do setor de saúde, sobretudo protegendo a prática da medicina de efeitos indesejáveis e riscos que, ademais dos benefícios, podem resultar da adoção dessas novas tecnologias e de um crescimento descontrolado do mercado da telessaúde. As autoridades e a comunidade médica devem tomar as providências para impedir que a teleconsulta se transforme em uma forma rebaixada de prática da medicina;

6. A atualização da legislação e da regulação devem ter em vista, também, nesse novo ambiente, a garantia dos direitos do consumidor, a segurança e a privacidade dos dados dos pacientes, bem como as questões legais envolvendo a responsabilidade médica e das empresas;



TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE

7. Entre os desafios colocados para a área de saúde em face das novas tecnologias estão:

A] integração dos atendimentos à distância com os atendimentos presenciais;

B] a valorização da atividade médica e da relação entre médico e paciente, independentemente da forma de atendimento;

C] a avaliação da relação entre custo e efetividade nas diversas aplicações dessas tecnologias;

D] a criação de um ambiente regulatório e de mercado que facilite a disseminação das melhores práticas e o seu constante aperfeiçoamento em favor da saúde dos pacientes.





SRTV/S - Quadra 701, Conj. E - Ed. Palácio do Rádio I - Bl. 3, N° 130 - 5° Andar
Asa Sul Brasília DF- CEP: 70340-901 Tel.: (61) 3321-0240 Fax: (61) 3321-0250
WWW.CNSAUDE.ORG.BR



[POSICIONAMENTO]

TELECONSULTA DEVE ESTAR A SERVIÇO DA SAÚDE DO PACIENTE