

Consultas por whatsapp: como agir?

24 DE SETEMBRO DE 2015 - 7 MINUTES READ

Os aplicativos de mensagem instantânea (whatsapp, viber, messenger do facebook, etc) tem modificado a relação dos profissionais de saúde com seus pacientes.

Muitos pacientes sentem-se à vontade para enviar mensagens em aplicativos como o whatsapp, por acreditarem ser este um meio facilitador do diálogo, esperando que seus médicos, odontologistas, nutricionistas e psicólogos, entre outros profissionais de saúde, respondam de maneira rápida, especialmente quando o paciente consegue saber que o profissional leu sua mensagem.

De outro lado, é comum o relato de profissionais que sentem sua privacidade invadida com essas mensagens sem hora certa para chegar, com relatos confidenciais e, muitas vezes, com fotos e filmes de partes íntimas do corpo, à espera de um diagnóstico, de uma prescrição, de um aconselhamento.

Equilibrar os interesses de pacientes e profissionais de saúde não tem sido tarefa fácil. Em recente parecer (12/2015), o Conselho Regional de Medicina do estado do Pará, manifestou o seguinte entendimento:

- Consulta por mídias sociais (WHATSAPP, e-mails, etc...) não constitui ato médico completo.
- Se realizada a anamnese e o exame físico, a critério do médico e a partir de acordo prévio com o paciente/responsável, este poderá enviar resultados de exames ou

novas informações por meio-eletrônico.

- Como não se trata de ato médico completo, o profissional não poderá receber remuneração por suas orientações/prescrições, se o fizer.

O Conselho Federal de Medicina editou a resolução 1974/2011 sobre publicidade médica. Nesta, veda ao médico “consultar, diagnosticar ou prescrever por qualquer meio de comunicação de massa ou a distância”. O objetivo dessa vedação é evitar que o profissional realize consultas à distância pois, no entendimento do CFM a consulta física é insubstituível. Contudo, o próprio Conselho informa que “o médico pode orientar por telefone pacientes que já conheça, aos quais já prestou atendimento presencial, para esclarecer dúvidas em relação a um medicamento prescrito, por exemplo.” Ocorre que o assunto é tratado no âmbito da publicidade médica e as reclamações dos médicos continuam mesmo após essa resolução, haja vista a consulta realizada junto ao CRM-PA que deu origem ao parecer supracitado. Por essa razão, entende-se salutar que o CFM regulamente essa questão em uma resolução específica, nos moldes do referido parecer, afim de detalhar a orientação aos pacientes por meio de mídias sociais.

O Conselho Federal de Odontologia não possui qualquer regulamentação sobre o tema. O Conselho Federal de Nutricionistas também é silente. Já o Conselho Federal de Psicologia publicou a resolução 011/2012, para regulamentar os serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos de comunicação à distância. Nesta, o CFP determina o cadastramento de sites de atendimento psicológicos no CFP, quando estes forem feitos de forma regular, deixando claro em seu artigo 8º que “será considerada falta ética, conforme o disposto no Código de Ética Profissional da(o) psicóloga(o), o profissional que mantiver serviços psicológicos regulares por meios tecnológicos de comunicação à distância, sem o cadastramento do site no Conselho Regional de Psicologia”.



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/](http://dadaltoecarvalho.com.br/))

EQUIPE ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/](http://dadaltoecarvalho.com.br/equipe/))

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/](http://dadaltoecarvalho.com.br/parcerias/))

BLOG ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/](http://dadaltoecarvalho.com.br/blog-2/))

CONTATO ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/](http://dadaltoecarvalho.com.br/contato/))

4. Diagnósticos não devem ser dados por esses meios, pois necessitam da realização da anamnese, realizada sempre pessoalmente;
5. Prescrições não devem ser feitas por esses meios;
6. Quando o profissional franquear ao paciente expressamente a utilização de aplicativos de mensagens instantâneas, o paciente deve usá-lo com parcimônia, ciente de que nada substitui a consulta presencial;
7. Quando o profissional franquear ao paciente expressamente a utilização desses meios, o paciente deve atentar para o horário de utilização do mesmo, lembrando que o profissional de saúde, com exceção de situações em que esteja em plantão, também tem direito ao descanso;
8. Em caso de ausência de resposta a mensagens enviadas pelos aplicativos de mensagens instantâneas, o profissional não se responsabiliza por evoluções e agravamentos do quadro do paciente, tenha ou não autorizado o uso do serviço, bem como tenha ou não lido a mensagem, pois o mesmo não se destina a realização de atendimentos médicos completos, e sim meras demandas acessórias, devendo o paciente em caso de urgência e emergência dirigir-se a instituições hospitalares e afins.



Luciana Dadalto (<http://dadaltoecarvalho.com.br/author/luciana/>)



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/](http://dadaltoecarvalho.com.br/))

EQUIPE ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/](http://dadaltoecarvalho.com.br/equipe/))

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/](http://dadaltoecarvalho.com.br/parcerias/))

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)

Deixe uma resposta

Your Comment Here

Name *

Email *

Website

SUBMIT

Pesquisa

type and hit enter

Arquivos



(http://dadaltoecarvalho.com.br)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)

agosto 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/08/>) (1)

julho 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/07/>) (1) →

junho 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/06/>) (4) →

maio 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/05/>) (2) →

abril 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/04/>) (3) →

março 2016 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2016/03/>) (1) →

outubro 2015 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2015/10/>) (2) →

setembro 2015 (<http://dadaltoecarvalho.com.br/2015/09/>) (1) →

Assine nossa Newsletter

Email

INSCREVER



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)

**AV. DO CONTORNO, N° 2905 - SL 406
SANTA EFIGÊNIA, BH - MG
TELEFONE: (31) 3236-1428**

Facebook Page Id is missing in Widget settings.

Ultimas Notícias



Lei sobre doulas na maternidade

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/lei-sobre-doulas-na-maternidade/>)

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/lei-sobre-doulas-na-maternidade/>)

sobre-doulas- Posted: 11 de janeiro de 2017

na- A presença das doulas nas maternidades para auxiliarem as parturientes ainda gera muita polêmica. A...
maternidade/)

0 comments (<http://dadaltoecarvalho.com.br/lei-sobre-doulas-na-maternidade/#respond>)



Internação obrigatória ou compulsória para dependentes químicos

e portadores de transtornos mentais

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/internacao-obrigatoria-ou-compulsoria-para-dependentes->

obrigatoria-ou-

compulsoria-

para-

dependentes-

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/internacao-obrigatoria-ou-compulsoria-para-dependentes->



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)

~~Close()~~amos...

0 comments (<http://dadaltoecarvalho.com.br/direito-e-respeito-ao-idoso/#respond>)



Terceirização de serviços em academias

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/terceirizacao-de-servicos-em-academias/>)

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/terceirizacao-de-servicos-em-academias/>)
Posted: 27 de outubro de 2016

Atividade no mercado fitness tem levado algumas redes de academias a ofertarem para os...

1 comment (<http://dadaltoecarvalho.com.br/terceirizacao-de-servicos-em-academias/#comments>)



Residentes em foco (<http://dadaltoecarvalho.com.br/residentes-em-foco/>)

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/residentes-em-foco/>)
Posted: 30 de setembro de 2016

As atividades médicas e hospitalares estão cada vez mais sujeitas a ações de responsabilização pelo...

1 comment (<http://dadaltoecarvalho.com.br/residentes-em-foco/#comments>)



Doação de órgãos (<http://dadaltoecarvalho.com.br/doacao-de-orgaos-2/>)

(<http://dadaltoecarvalho.com.br/doacao-de-orgaos-2/>)
Posted: 19 de setembro de 2016

A recusa de parentes em doar órgãos de familiares falecidos ficou em 44% no ano...

0 comments (<http://dadaltoecarvalho.com.br/doacao-de-orgaos-2/#respond>)



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)

 **após morte cerebral da mãe/)**

medica-vida-
do-nascituro-

Posted: 25 de agosto de 2016

Após algumas semanas, veio à tona o caso da adolescente Rosiele Ferreira, de 17 anos,...

cerebral-da-
mãe/)
1 comment (http://dadaltoecarvalho.com.br/etica-medica-vida-do-nascituro-apos-morte-cerebral-da-mãe/#comments)



Home care na justiça (http://dadaltoecarvalho.com.br/home-care-na-justica/)

Posted: 15 de julho de 2016

(http://dadaltoecarvalho.com.br/home-

Care é um número de consumidores que recorrem à justiça para conseguir custeio de planos de saúde...

justica/)
2 comments (http://dadaltoecarvalho.com.br/home-care-na-justica/#comments)

Resolução do CFM
reafirma necessidade
do TCLE

Resolução do CFM reafirma necessidade do Termo de



Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) – Parte 2

(http://dadaltoecarvalho.com.br/resolucao-

do-cfm-

(http://dadaltoecarvalho.com.br/resolucao-do-cfm-reafirma-

reafirma-

necessidade-do-tcle-texto-2/)

do-tcle-texto-

Posted: 27 de junho de 2016

2/)
Confira a primeira parte do texto sobre o impacto legal da decisão desta resolução: <http://bit.ly/cfm-cesariana> Saliente-se,...

0 comments (http://dadaltoecarvalho.com.br/resolucao-do-cfm-reafirma-necessidade-do-tcle-texto-2/#respond)



(http://dadaltoecarvalho.com.br)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/)

CONTATO (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/)



(<http://dadaltoecarvalho.com.br>)

HOME (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/)

EQUIPE (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/EQUIPE/)

SERVIÇOS ▾

PARCERIAS (HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/PARCERIAS/)

BLOG ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/BLOG-2/](http://dadaltoecarvalho.com.br/blog-2/))

CONTATO ([HTTP://DADALTOECARVALHO.COM.BR/CONTATO/](http://dadaltoecarvalho.com.br/contato/))