

A Telemedicina e as suas Particularidades Práticas

Telemedicine and its Practical Features

Palavras-chave: Consulta Remota; Padrões de Prática Médica; Telemedicina

Keywords: Practice Patterns, Physicians; Remote Consultation; Telemedicine

Caro Editor,

A telemedicina compreende a oferta de serviços de cuidados de saúde, nos casos em que a distância é um fator crítico.¹ A história da telemedicina, em Portugal, aproxima-se da terceira década de existência, mas foi devido ao aparecimento da pandemia de COVID-19 em 2020 que, através da teleconsulta, ganhou destaque, tornando-se numa ferramenta fundamental à abordagem de múltiplos problemas. Esta realidade foi, durante meses, transversal às várias especialidades médicas, adotando-se, de acordo com os meios existentes, as medidas possíveis.

Apesar de ser uma solução válida e eficaz e de responder ao que se propunha, rapidamente foram sentidos diversos constrangimentos, com vantagens e desvantagens reconhecidas (Tabela 1). A sua implementação no Serviço Nacional de Saúde (SNS), decorrida de forma célere e individualizada, resultou em disparidades relativas à prestação deste serviço entre instituições. Estas desigualdades foram tanto maiores quanto mais escassos e deteriorados os meios disponíveis. Por outro lado, a sua utilização é dependente do utente, dos seus recursos e das

suas capacidades. Por fim, o êxito de um serviço desta tipologia é estritamente dependente das instituições que o implementam, que devem garantir a existência dos recursos físicos necessários, a adequação da carga de trabalho, a regulamentação da sua utilização bem como a sua divulgação junto dos seus profissionais e utentes.

A utilização da telemedicina também levanta questões éticas importantes. A Declaração de Tel Aviv³ e o Código Deontológico Médico⁴ remetem-nos para as responsabilidades do médico e do utente e a Direção Geral da Saúde, na Norma 010/2015, expressa a obrigatoriedade do acordo e consentimento informado escrito por parte do utente.⁵

Atualmente, o crescimento da telemedicina nos serviços de saúde portugueses continua notório. Criaram-se aplicações e *sites* para gestão de receituário, agendamento de consultas, consulta de boletim vacinal e obtenção de certificados digitais e, para os utentes com pouca literacia digital, criaram-se os Balcões SNS24.

Por outro lado, para os profissionais de saúde, particularmente os que pertencem ao SNS, pouco ou nada mudou. Trabalham há anos com os mesmos sistemas informáticos desatualizados e utilizam múltiplas plataformas para os diferentes passos da consulta. Vêm-se com frequência obrigados a dactilografar os resultados de meios complementares e a qualidade dos recursos tecnológicos disponíveis é, frequentemente, precária.

Por fim, a reforma dos cuidados de saúde deverá encaminhar-nos no sentido da excelência e satisfação: excelência dos serviços prestados e dos resultados obtidos;

Tabela 1 – Principais vantagens e desvantagens da telemedicina²

Vantagens	Utentes	Acessibilidade
		Conveniência e conforto
		Resposta rápida
		Maior segurança
		Combate ao isolamento
	Profissionais de Saúde	Flexibilidade de horário
		Acesso rápido a informação
		Consultadoria com outros profissionais/especialidade
	Instituições/ Serviços	Prestação de cuidados a populações isoladas
		Maior flexibilidade na gestão de recursos
Diminuição de despesas		
Desvantagens	Melhoria de articulação entre cuidados	
	Perda do contacto 'face a face' com implicações na recolha de informação não verbal e maior dificuldade em estabelecer empatia	
	Menor quantidade de informação obtida e, possivelmente, de menor qualidade	
	Maior probabilidade de erro médico	
	Questões éticas - identificação inequívoca do utente e garantia de privacidade	
	Utentes com dificuldades no acesso aos meios tecnológicos necessários ou com incapacidade para a sua utilização correta ou adequada	
	Fomento da procura de resposta 'imediate' que pode levar a uma procura não criteriosa	
Sobrecarga de contactos 'não triados' culminando em maiores níveis de <i>burnout</i>		
Necessidade de formação específica para comunicação em teleconsulta		

satisfação do utente pelos cuidados recebidos e dos meios utilizados e satisfação dos profissionais com o seu trabalho, com as condições em que o desempenham e com o serviço que representam.

CONTRIBUTOS DOS AUTORES

Todos os autores contribuíram de igual forma para a conceção/desenho, rascunho, revisão e aprovação final, e concordam em ser responsáveis por todos os aspetos do trabalho.

REFERÊNCIAS

1. World Health Organization. A health telematics policy in support of WHO's Health-For-All strategy for global health development: report of the WHO group consultation on health telematics, 11–16 December, Geneva, 1997. Geneva: WHO; 1998.
2. Hjelm NM. Benefits and drawbacks of telemedicine. J Telemed Telecare. 2005;11:60-70.
3. World Medical Assembly. WMA statement on accountability, responsibilities and ethical guidelines in the practice of telemedicine. Tel Aviv: WMA; 1999.
4. Portugal. Regulamento n.º 707/2016. Diário da República, II Série, n.º 139 (2016/07/21). p.22575-88.
5. Direcção Geral da Saúde. Modelo de funcionamento das teleconsultas. Norma nº 010/2015 de 15/06/2015. [consultado 2021 dez 26]. Disponível em <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0102015-de-15062015-pdf.aspx>.

José SOARES✉¹, Diana ANDRADE¹

1. Unidade de Saúde Familiar S. Martinho. Agrupamento de Centro de Saúde Tâmega II. Vale do Sousa Sul. Penafiel. Portugal.

✉ Autor correspondente: José Soares. josepsoares@gmail.com

Recebido/Received: 09/01/2022 - Aceite/Accepted: 19/02/2022 - Publicado/Published: 01/04/2022

Copyright © Ordem dos Médicos 2022

<https://doi.org/10.20344/amp.17865>

