



O uso de aplicativos de mensagens na área médico-hospitalar

Houve um tempo em que o pediatra era selecionado pela família da criança por ter sido o médico que cuidou das gerações anteriores, por ter fama de bom profissional, ser pontual e atencioso ou por proporcionar um serviço com excelente custo-benefício. Embora esses ainda sejam, dentre outros tantos, motivos plausíveis ou relevantes para a seleção do médico de confiança, talvez não seja exagero dizer que, atualmente, o pediatra que não utiliza aplicativos como o WhatsApp para trocar mensagens com pais e mães de pacientes corre o risco de perder clientela para os profissionais mais “conectados”.

Aliar serviços médicos à tecnologia é uma tendência absoluta de mercado, e o uso de aplicativos de mensagem é uma forma fácil e de baixo custo para que os profissionais de saúde possam aderir ao movimento.

Além disso, tais aplicativos são importantes meios de trocas de informações de interesse científico e acadêmico, possibilitando cooperação entre médicos e/ou instituições de saúde em tempo real, o que certamente é bastante positivo.

Se o uso de tecnologia no campo da saúde é um caminho irreversível, os aplicativos e softwares de troca de mensagens vieram para ficar (ao menos até que tecnologias mais revolucionárias os substituam), e deixaram de ser meros artifícios de lazer e interação recreacional para se transformarem em verdadeiros instrumentos de trabalho, porém, num cenário em que não necessariamente há um isolamento entre usos e finalidades.

Tal isolamento não é uma tarefa simples, uma vez que, em geral, os softwares de mensagens são utilizados a partir dos smartphones particulares dos usuários, as conversas e grupos particulares e profissionais são organizados mais recente, sem qualquer compartimentalização, e fotos e documentos são armazenados no dispositivo independentemente da origem, mais comumente em sequência temporal. Some-se a isso a quantidade de grupos (dos mais variados tamanhos e com as mais diversas finalidades) aos quais cada usuário pode ser adicionado, sem controle de escopo ou conteúdo. Num dia mais atribulado, um indivíduo pode ser adicionado por um de seus contatos a um grupo de composição e finalidade desconhecidas e se dar conta somente horas depois de que recebeu inúmeras mensagens sem qualquer controle de origem e conteúdo. Mesmo que providencie a própria exclusão de tal grupo, poderá já ter armazenado em seu dispositivo

algum conteúdo indesejado, ou mesmo ilegal, sem sequer perceber.

Assim, as hipóteses de incidentes desastrosos são as mais variadas: a foto do laudo enviado pelo paciente armazenada na galeria do celular, bem ao lado do registro do último almoço de família do médico, e que acaba encaminhada por ele ao destinatário errado; o conteúdo arquivado na memória do dispositivo, e que, uma vez hackeado, implica vazamento descontrolado de informações; ou a inserção de dado sigiloso destinado ao grupo de trabalho do hospital, que acaba inserido por engano em meio à conversa do grupo da turma da faculdade. Estes são alguns exemplos hipotéticos, porém, bastante factíveis.

Em meio a tal emaranhado de possibilidades, quais são os limites já existente e os cuidados a serem adotados?

O vazamento e o compartilhamento de dados de paciente podem trazer implicações criminais e cíveis, além de representar infração ética, uma vez que o sigilo é obrigatório para médicos e enfermeiros.

Em abril de 2017, após o episódio de divulgação de informações médicas da ex-primeira-dama, Marisa Leticia, por membro da equipe de um importante hospital de São Paulo, foi editado o Parecer 14/2017 do Conselho Federal de Medicina, no sentido de que é permitida a utilização do WhatsApp e de plataformas similares para comunicação entre médicos e seus pacientes e entre médicos e médicos, em caráter privativo, para o envio de dados e para dirimir dúvidas, ou no âmbito de grupos fechados de especialistas ou do corpo clínico de uma instituição ou cátedra, desde que as informações passadas sejam tratadas com sigilo e não extrapolem os limites do próprio grupo.

Alguns parâmetros são estabelecidos por tal Parecer, como a necessidade de que os grupos sejam compostos apenas por médicos devidamente registrados nos Conselhos de Medicina, a vedação à circulação de informações em grupos recreativos, ainda que formados exclusivamente por médicos, e a proibição da referência a casos clínicos identificáveis e da exibição de pacientes ou suas fotos em anúncios ou na divulgação de temas médicos, mesmo com autorização do paciente (o que já estava regulado anteriormente, em especial no Código de Ética Médica e na Resolução 1974/2011 do mesmo conselho profissional).

A responsabilidade dos médicos participantes dos grupos pelo conteúdo e opiniões que disponibilizam é classificada no termos do Parecer 14/2017 como pessoal, o que não impede que as instituições às quais pertençam (hospitais, clínicas, laboratórios, universidades), também sejam instadas a responder, por exemplo, por danos morais, danos à imagem, defeito na prestação de

“ Os aplicativos são importantes meios de trocas de informações de interesse científico e acadêmico, possibilitando cooperação entre médicos e/ou instituições de saúde em tempo real”

serviços com base no Código Civil e no Código de Defesa do Consumidor, quando as informações divulgadas sejam relativas a pacientes de tais instituições e tenham sido obtidas pelos médicos no âmbito e em razão da relação entre tais pacientes e as mencionadas instituições.

Na mesma linha, foi publicada em 31 de julho de 2017 a Resolução 554/2017 do Conselho Federal de Enfermagem, que “estabelece os critérios norteadores das práticas de uso e de comportamento dos profissionais de enfermagem, em meio de comunicação de massa: na mídia impressa, em peças publicitárias, de mobiliário urbano e nas mídias sociais”. Referida Resolução contém uma lista de práticas vedadas aos profissionais de enfermagem, dentre elas, expor imagens de pacientes em redes sociais e grupos sociais como o WhatsApp.

A despeito das normas que, aos poucos, vão sendo criadas para acomodar o turbilhão de inovações tecnológicas e as novas práticas sociais que delas derivam, os cuidados a serem adotados por profissionais e instituições de saúde se multiplicam e são muitas as perguntas a serem respondidas, como se pode exemplificar: se é vedado ao médico acobertar conduta antiética de outro médico, conforme o que disciplina o Código de Ética Médica, é obrigatório ao médico denunciar a veiculação irregular por um colega de informações sigilosas de pacientes via WhatsApp? A veiculação isolada ou esporádica de conteúdo recreativo em um grupo de WhatsApp formado por médicos com finalidade profissional ou acadêmica descaracteriza sua natureza? Existe um número de participantes máximo aplicável ao grupo de WhatsApp para que mantenha seu caráter privativo?

Em tal cenário, ainda um tanto instável, uma boa estratégia é a criação de regimentos próprios relacionados ao uso de aplicativos como o WhatsApp por consultórios, hospitais, clínicas, laboratórios e instituições de saúde de qualquer porte, aliadas a parâmetros rígidos de confidencialidade, especialmente tendo em vista eventuais diferenças entre as normas baixadas por cada conselho profissional (medicina, enfermagem, farmácia, nutrição, etc.), bem como a existência em seus quadros de colaboradores de profissionais que, embora não exerçam atividade regulada, têm acesso a informações sigilosas (secretárias, recepcionistas, profissionais da segurança e limpeza, etc.), visando a garantir não somente o cumprimento da legislação e a qualidade na prestação de serviços, mas a mitigar riscos e danos, inclusive de natureza reputacional.

Rochelle Ricci :

Advogada sócia das áreas de contratos, imobiliário e compliance
de Machado Associados Advogados e Consultores. :

TOALHA-PLUS seco

Tecnologia avançada na higiene do paciente

UNICO SISTEMA DESCARTAVEL DE HIGIENE MANUAL
TOALHA-PLUS seco
ESPECIALMENTE INDICADO PARA PELES MUITO SENSÍVEIS

UNICO SISTEMA DESECHABLE DE HIGIENE MANUAL
PAÑOPLUS seco
ESPECIALMENTE INDICADO PARA PELES MUY SENSIBLES

Evitar a contaminação cruzada
Não causa irritação na pele
Baixo custo

SUBAMEDIC COMERCIO DE PRODUTOS MEDICO HOSPITALAR Ltda.
www.subamedic.com.br
Aut. ANVISA 2.08.242-4

PROCURANDO PRODUTOS E SERVIÇOS HOSPITALARES?

BUSCA HOSPITALAR

buscahospitalar.com.br

Completa ferramenta da Revista Hospitais Brasil que permite localizar as melhores opções em produtos e serviços do setor, interagir com fornecedores e realizar bons negócios!

ÓTIMO PARA QUEM QUER COMPRAR,
EXCELENTE PARA QUEM QUER VENDER

REVISTA HOSPITAIS Brasil