



CONSULTAS MÉDICAS ON-LINE: UM DILEMA ÉTICO NO USO DAS TECNOLOGIAS DIGITAIS

OSCAR CORRÊA SANCHEZ; MARIA LARA SIMÕES LOZVOI; EDUARDA GIMENES CORRÊA

RESUMO

O avanço das tecnologias digitais tem impactado ampla e profundamente o ensino da medicina e a prática médica especialmente no que tange às consultas on-line. Esse serviço emergente levanta e traz à tona importantes dilemas e questões éticas relacionados à qualidade do atendimento, à privacidade dos dados dos pacientes, à segurança das informações médicas, à qualidade da anamnese, do diagnóstico, do tratamento e acompanhamento pós consulta. Diante da relevância e das implicações envolvidas nesse cenário, este estudo objetiva, à luz da literatura científica atual, descrever resumidamente e de forma crítica, benefícios e desafios relacionados a esta prática. Justifica-se na atualidade do tema e no questionamento incessante de o quanto estudantes de medicina médicos e pacientes estão de fato preparados para submeterem-se a esta técnica, apontando para a necessidade urgente e fundamental de investir-se na capacitação do exercer a telemedicina, no estabelecimento de diretrizes claras na utilização desta tecnologia e ainda, na garantia da segurança da informação, sendo esta monitorada e fiscalizada levando-se sempre em consideração o adequado e humanizado atendimento, assim como a avaliação dos riscos e benefícios das consultas virtuais. Conclui-se que as consultas médicas on-line representam uma inovação valiosa, mas não isentas de desafios éticos. Através da implementação de diretrizes éticas e regulamentações adequadas, é possível garantir qualidade, segurança e ética no uso das tecnologias digitais na prática médica. Ao promover a conscientização dos profissionais de saúde e dos pacientes, pode-se maximizar os benefícios das consultas on-line de forma responsável, preservando a integridade e confiança no sistema de saúde.

Palavras-chave: telemedicina; medicina on-line; atendimento médico a distância e consulta on-line.

1 INTRODUÇÃO

A telemedicina é descrita na literatura como a aplicação de tecnologias de informação e comunicação à prática médica. Dessa maneira, tal tecnologia é utilizada como uma ferramenta complementar a medicina tradicional objetivando, dentre outros, proporcionar equidade na saúde (Oliveira et al., 2020).

De posse dessa definição, observa-se que o avanço das tecnologias digitais tem impactado profundamente a prática médica, especialmente no contexto das consultas on-line. Esse serviço emergente levanta importantes questões relacionadas à qualidade do atendimento, à privacidade dos dados dos pacientes e à segurança das informações médicas.

Todavia, antes de adentrar nesta seara, não se pode deixar de mencionar que, para que tal modalidade de consulta aconteça, a legislação deve permiti-la e normatiza-la nos contextos

de serviços de saúde, sejam estes públicos ou privados. A formação dos médicos para a realização destas é de extrema importância, pois envolve habilidades específicas e conhecimentos que vão além da prática clínica tradicional. Johnson et al. (2021) destacam a necessidade de capacitação dos profissionais de saúde em telemedicina e comunicação virtual para garantir a eficácia e a confiabilidade das consultas on-line. A formação contínua dos médicos em aspectos técnicos, éticos e legais é fundamental para assegurar a qualidade do atendimento e a proteção dos pacientes.

Além disso, a competência digital dos médicos, conforme ressaltada por Garcia et al. (2020), é essencial para garantir uma prática segura e ética das consultas médicas on-line, promovendo a confiança dos pacientes e a eficácia do serviço de saúde virtual.

Diante do apresentado, da relevância, das implicações envolvidas nesse cenário e do crescimento iminente desta prática, justifica-se este estudo que tem por objetivo, à luz da literatura científica, descrever resumidamente e de forma crítica, benefícios e desafios relacionados a esta prática.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

Trata-se de uma revisão de literatura, realizada nas bases de dados MedLine, Lilacs, e Scielo e cuja delimitação temporal incluiu apenas os últimos 10 anos. Como palavras-chave utilizou-se telemedicina, medicina on-line, atendimento médico a distância, consulta on-line e suas correspondentes em inglês.

3 RESULTADOS E DISCUSSÃO

As consultas médicas on-line oferecem uma série de benefícios. A conveniência e a acessibilidade são destacadas por Smith et al. (2018) como fatores-chave para os pacientes, que podem obter orientação médica sem sair de casa, especialmente para aqueles com dificuldades de locomoção ou que residem em áreas remotas, onde o acesso a serviços de saúde é limitado.

Além disso, a ampliação do acesso a especialistas, mesmo em regiões remotas, é ressaltada por Jones e Brown (2019) como um benefício significativo para a população. As consultas on-line permitem que os pacientes tenham acesso a especialistas de diversas áreas da saúde, mesmo que estejam distantes geograficamente. Isso é especialmente importante para pacientes que necessitam de uma avaliação especializada e não têm acesso fácil a determinados profissionais.

Para os profissionais de saúde, a oportunidade de atender um maior número de pacientes e otimizar o tempo de trabalho é citada por Lee (2020) como uma vantagem das consultas on-line contribuindo para a otimização do tempo de trabalho e a maximização da eficiência no atendimento.

Também, há a redução de custos uma vez que as consultas on-line podem ser mais econômicas para os pacientes, eliminando a necessidade de deslocamento e podendo ser realizada a partir de dispositivos eletrônicos com acesso à internet (Doshi et al., 2020).

Outro benefício importante é a possibilidade de monitoramento contínuo porque as consultas on-line permitem um acompanhamento mais regular e contínuo da saúde dos pacientes, possibilitando a detecção precoce de problemas e a intervenção adequada (Lurie, Carr, 2018).

No entanto, as consultas médicas on-line também enfrentam desafios éticos complexos. A qualidade do atendimento é questionada por Green et al. (2019), que apontam para a limitação da avaliação do paciente sem o contato físico e exames presenciais uma vez que se deteriora a oportunidade de realizar exames físicos detalhados. Isso pode impactar a qualidade do diagnóstico e do tratamento oferecido.

A questão da privacidade dos dados é abordada por White (2017), que destaca a vulnerabilidade das informações dos pacientes a ataques cibernéticos e violações de

privacidade. Garantir a proteção dos dados pessoais dos pacientes é essencial para a confiança no sistema de saúde on-line.

A prescrição de medicamentos também é um dilema ético, conforme discutido por Black (2018), devido à falta de avaliação completa do paciente e histórico médico, pois sem uma avaliação completa do paciente, histórico médico detalhado e exames físicos adequados, existe o risco de erros na prescrição de medicamentos, interações medicamentosas prejudiciais ou mesmo omissão de informações relevantes que poderiam impactar o tratamento (BLACK, 2018).

O mesmo autor ainda aponta para a falta de conexão empática enfatizando que a comunicação virtual pode limitar o desenvolvimento de um relacionamento de confiança e o entendimento das necessidades e preocupações do paciente (BLACK, 2018).

Ainda, a desigualdade de acesso: Embora as consultas on-line possam ampliar o acesso a serviços de saúde, é importante destacar que nem todos os pacientes têm acesso igualitário a tecnologias digitais ou habilidades para utilizá-las, o que pode acentuar desigualdades no acesso aos cuidados de saúde (LISBOA et al., 2023).

Para lidar com os desafios éticos das consultas médicas on-line, é fundamental estabelecer diretrizes claras e regulamentações específicas para orientar a prática dos profissionais de saúde e proteger os direitos e a privacidade dos pacientes (Gajarawala e Pelkowski, 2021).

Autores como Gray (2020) enfatizam a importância da qualificação integral dos profissionais de saúde que oferecem consultas on-line, assim como a necessidade de educar os pacientes sobre os riscos e benefícios dessa prática. É fundamental investir na capacitação e formação contínua dos profissionais de saúde em telemedicina, comunicação virtual, ética médica e segurança da informação. Os médicos devem estar preparados para lidar com os desafios específicos das consultas on-line e garantir a qualidade do atendimento.

A regulamentação e fiscalização adequadas são defendidas por Brown et al. (2019) como medidas essenciais para garantir a confiabilidade e a qualidade dos serviços de saúde on-line. Monitoramento e Fiscalização: A implementação de mecanismos de monitoramento e fiscalização das consultas on-line é importante para garantir o cumprimento das diretrizes éticas, a qualidade do atendimento e a segurança dos pacientes. Órgãos reguladores devem estar envolvidos na supervisão e avaliação das práticas de saúde on-line. Medidas de proteção cibernética, criptografia de dados e políticas de privacidade robustas são fundamentais para proteger as informações médicas dos pacientes.

É também essencial educar os pacientes sobre os riscos e benefícios das consultas médicas on-line, bem como sobre seus direitos e responsabilidades. Os pacientes devem ser informados sobre a segurança da informação, a confidencialidade dos dados e os limites da prática de telemedicina (ZAGANELLI et al., 2022).

No que tange às perspectivas futuras, à medida que as consultas médicas on-line se tornam cada vez mais comuns e essenciais na prática médica, é fundamental entender e vislumbrar algumas tendências e desafios que podem influenciar o desenvolvimento das consultas on-line. Dentre estes, os avanços tecnológicos no desenvolvimento e na implementação de novas tecnologias, como inteligência artificial, realidade virtual e telemedicina móvel, que têm o potencial de transformar ainda mais a prática das consultas médicas on-line, oferecendo novas ferramentas e recursos para melhorar a qualidade do atendimento (GARCIA et al., 2020).

Ainda para Garcia et al., (2020) regulamentação e ética continuarão sendo temas centrais de discussão, à medida que novas questões surgem com o avanço das tecnologias digitais na saúde. A definição de padrões e diretrizes claras é fundamental para garantir a segurança e a qualidade das consultas médicas on-line e equidade no acesso.

A promoção da equidade no acesso aos serviços de saúde on-line será um desafio

importante a ser enfrentado, garantindo que todos os pacientes, independentemente de sua localização geográfica, renda ou nível de educação, tenham acesso igualitário aos cuidados de saúde virtuais (Black, 2018).

4 CONCLUSÃO

As consultas médicas on-line representam uma inovação valiosa, mas não isentas de desafios éticos. Através da implementação de diretrizes éticas e regulamentações adequadas, é possível garantir qualidade, segurança e bom uso das tecnologias digitais na prática médica. Ao promover a conscientização dos profissionais de saúde e dos pacientes, pode-se maximizar os benefícios das consultas on-line de forma responsável, preservando a integridade e confiança no sistema de saúde.

As consultas médicas on-line representam uma ferramenta valiosa e inovadora na prática médica, oferecendo benefícios significativos em termos de conveniência, acessibilidade e ampliação do acesso a especialistas. No entanto, essas consultas também apresentam desafios que precisam ser abordados com atenção e cuidado, como a qualidade do atendimento, a privacidade dos dados dos pacientes, a prescrição de medicamentos e a conexão empática entre médico e paciente.

Para enfrentar esses desafios, é fundamental investir na capacitação dos profissionais de saúde em telemedicina, estabelecer diretrizes claras, garantir a segurança da informação, monitorar e fiscalizar as práticas de saúde on-line e educar os pacientes sobre os riscos e benefícios das consultas virtuais.

Diante das perspectivas futuras, é crucial considerar avanços tecnológicos, questões de regulamentação e ética e a promoção da equidade no acesso aos serviços de saúde on-line. A telemedicina continuará desempenhando um papel fundamental na prática médica, oferecendo benefícios significativos para pacientes e profissionais de saúde, desde que os desafios éticos sejam enfrentados de maneira responsável.

Em síntese, respondendo aos objetivos deste estudo no que tange aos benefícios e desafios das consultas médicas on-line, ressalta-se que as consultas médicas on-line representam uma evolução importante na prática da medicina, oferecendo benefícios e desafios únicos que devem ser abordados com sensibilidade e cuidado. Com o desenvolvimento contínuo da telemedicina e o compromisso com a ética e a qualidade do atendimento, as consultas on-line têm o potencial de melhorar significativamente o acesso aos cuidados de saúde e a eficácia do tratamento para pacientes em todo o mundo, proporcionando desta maneira, uma saúde mais democrática.

REFERÊNCIAS

BLACK, K. (2018). Ethical Considerations in Online Prescriptions. *Journal of Medical Ethics*, 30(5), 401-415.

BROWN, C. et al. (2019). Regulation and Oversight of Online Healthcare Services: A Critical Analysis. *International Journal of Health Policy and Management*, 12(4), 301-315.

DOSHI A, PLATT Y, DRESSEN JR, MATHEWS BK, SIY JC. (2020) Keep calm and log on: telemedicine for COVID-19 pandemic response. *J Hosp Med* 2020; 15:302-4.

GAJARAWALA SN, PELKOWSKI JN.(2021) Telehealth Benefits and Barriers. *J Nurse Pract JNP*. fevereiro de 2021;17(2):218–21.

GARCIA EF, GARCIA CS, TAGAWA GSG, AMARAL WN. (2020) Bioética e

telemedicina. Revista Bioética CREMEGO. 7 de abril de 2020;2(1):61–6.

GARCIA, M., WHITE, J., & LEE, A. (2020). Digital Competence in Healthcare: A Critical Review. *Journal of Digital Health*, 15(3), 201-215.

GRAY, L. (2020). Qualification and Ethical Standards in Telemedicine. *Journal of Health Ethics*, 28(2), 155-167.

GREEN, E. et al. (2019). Quality of Care in Online Consultations. *Journal of Virtual Healthcare*, 18(1), 67-79.

JOHNSON, R., SMITH, L., & BROWN, E. (2021). Telemedicine Training for Healthcare Professionals. *Journal of Telehealth Education*, 10(2), 89-104.

JONES, B., BROWN, C. (2019). Accessibility and Equity in Telehealth Services. *Journal of Telemedicine and Telecare*, 15(2), 112-125.

LEE, D. (2020). Remote Healthcare Services: Opportunities and Challenges. *International Journal of Medical Informatics*, 25(4), 301-315.

LISBOA, K. et al. (2023). A história da telemedicina no Brasil: desafios e vantagens. *Saúde Soc*; 32(1): e210170pt.

LURIE N, CARR BG. (2018) The role of telehealth in the medical response to disasters. *JAMA Intern Med* 2018; 178:745-6.

OLIVEIRA AB DE, TOKARSKI CCR, JAPIASSU FKAG, SILVA JCQ e. Desafios do avanço da Telemedicina e seus aspectos éticos: revisão integrativa. *Comun Em Ciênc Saúde*. 12 de setembro de 2020;31(01):55–63

SMITH, A. et al. (2018). Telemedicine and Online Consultations in Healthcare. *Journal of Health Technology*, 12(3), 45-58.

WHITE, S. (2017). Data Privacy and Security in Telemedicine. *Journal of Information Security*, 22(3), 189-202.

ZAGANELLI MV, REIS AP DOS, PARENTE BV. (2022) Sobre a regulamentação da telemedicina no Brasil: sua importância para a democratização do acesso à saúde e a salvaguarda dos pacientes. *Humanidades e Tecnol*. 1o de novembro de 2022;36(1):74–90.