

Alberto Talma Catao Quirino  
Canindé Alves  
João Maria Montenegro Ribeiro  
Karinne Lucena de Sena  
Leonardo Dantas de Oliveira

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

---

Transformação digital é o uso de ferramentas e tecnologias digitais para modificar processos de negócios, cultura e experiência do usuário, de forma a alcançar o objetivo da organização.

Portanto, a finalidade da transformação digital é trazer o consumidor, usuário ou parceiro para dentro da empresa, procurando melhor eficiência, melhor experiência. Trata-se da otimização dos processos através da tecnologia.

---

# TELEMEDICINA

---



# TELEMEDICINA

Em meio à situação de emergência sanitária mundial e necessidade de isolamento social, a Telemedicina naturalmente se apresenta como recurso valioso para a sociedade. Nesse contexto, foi publicada a Lei nº 13.989 de 15 de abril de 2020 dispondo sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2).

Anteriormente, o Ministério da Saúde já havia editado a Portaria nº 467, regulamentando e operacionalizando, em caráter excepcional e temporário, as medidas de enfrentamento da pandemia previstas na Lei n. 13.979/2020.

A Lei define a Telemedicina como o “exercício da medicina mediado por tecnologias para fins de assistência, pesquisa, prevenção de doenças e lesões e promoção de saúde”.

Pelas particularidades do ofício médico, num projeto de implementação de Telemedicina deve-se ter em mente:

## 1 Sincronia

Sincronia entre o antigo e o novo – tecnologia deve agregar, não limitar.

## 2 Estrutura adequada

- ✓ Sempre utilizar recursos como firewalls e servidores com backups regulares;
- ✓ Segurança física do local;
- ✓ Um ambiente seguro quanto a acesso de terceiros;
- ✓ Segurança do provedor (nível do datacenter que está instalado o software (Tier 1, 2, 3 ou 4))

## 3 Segurança

- ✓ Sistemas de antivírus;
- ✓ Redes Privadas Virtuais (VPNs), para compartilhar arquivos ou recursos;
- ✓ Nunca, em hipótese alguma, utilizar servidores de terminal remoto através de redirecionando de portas para tais finalidades;
- ✓ Software para controle de prontuário com senhas fortes.

## 4 Consentimento

É necessário que o paciente seja informado sobre as limitações do método e fundamental que mesmo diante das limitações, consinta com a prática da telemedicina. Nesse contexto, a assinatura, pelo paciente, de um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) vem a ser útil.

## 5 Capacitação

O profissional médico, assistentes, funcionários, todos precisam estar devidamente instruídos sobre o uso dos sistemas, softwares e estruturas digitais. Ademais, é preciso orientar toda a equipe sobre como proceder do ponto de vista jurídico para cumprir todos os deveres inerentes ao ofício da telemedicina, bem como salvaguardar todos os direitos do paciente.

## 6 Limitações

Nem todos os procedimentos poderão ser realizados nessa nova estrutura.



# ADAPTAÇÃO DE PROCESSOS

Qualquer trabalho de transformação digital profundo perpassa o mapeamento dos processos essenciais da atividade-fim, e a estruturação da telemedicina não é outra coisa senão uma transformação digital do ofício médico. Dito isto, seguem os passos de implementação da técnica:

**1** **Avaliação dos processos da organização** – compreensão dos processos que são realizados na área da medicina para a realização de um diagnóstico da situação atual.

**3** **Implementar a gestão da mudança e treinamento do time para prepara-los para a mudança digital** – Capacitar e integrar a equipe no projeto, valorizando os potenciais individuais de cada colaborador, e lhes mostrando os benefícios do que está sendo implementado.

**2** **Realizar um plano de negócios para implementar novas tecnologias e trazer valor e seriedade ao projeto** – Em face do mapeamento de processos, estudar quais possíveis ferramentas seriam mais adequadas ao negócio, quais os investimentos a serem realizados.

**4** **Analisar resultados e validar objetivamente a adoção das novas tecnologias** – validar a implementação dessa nova estrutura é importante para estabelecer uma estrutura de melhorias contínuas e revisão do que precisa ser atualizado.

## PROFISSIONAIS

Os profissionais inseridos no contexto da telemedicina devem apresentar e desenvolver as seguintes habilidades:



Capacidades básicas com informática;  
Lidar com suporte técnico;  
Usar adequadamente a videoconferência;  
Compreender as limitações do método.



# CLIENTE

A Telemedicina é uma vertente que coloca o paciente como figura central na adoção de novas tecnologias. Assim, o paciente será o orientador de toda a iniciativa, através dos questionamentos:

Como atender melhor os pacientes em toda a sua jornada?  
A missão de fornecimento de assistência e suporte aos pacientes está sendo cumprida?  
Quais as reclamações mais frequentes do paciente?

O entendimento da jornada do paciente dentro da organização possibilita uma melhor análise de quais ferramentas trarão mais resultado a cada momento. Assim, definindo-se o objetivo de otimizar o exercício do ofício médico, tendo como fator central a experiência do paciente, vislumbra-se, por exemplo, a criação de estratégias para engajamento prioritário de pacientes com problemas de saúde crônicos, cuja vida se encontra em risco.

## PROCESSOS ROTINEIROS DA MEDICINA

AGENDAMENTO DA CONSULTA



REALIZAÇÃO DA CONSULTA



ENCAMINHAMENTOS





# ESTRUTURA SISTEMA, SOFTWARE E HARDWARE

## Vídeo conferência

LEMBRAR! Salvo em casos de urgência, emergência ou impossibilidade, é vedado ao médico prescrever tratamento e outros procedimentos sem exame do paciente! O uso da videoconferência pode ser a diferença entre violar o Código de Ética Médica ou não!



Estratégia



Software

### TRIAGEM:

01

Profissional de triagem

02

Teste da ferramenta com o paciente

03

Ferramenta validada

04

Teleconsulta



- Sempre seguir as recomendações de segurança do fornecedor, como por exemplo, usar consultórios virtuais com senhas.
- Manter os softwares de vídeo conferência atualizados, por questões de segurança.



Networking



Hardware

- Velocidade mínima para uma conexão satisfatória: 10 Mbps (sem compartilhamento);
- Uso de 4G do celular como backup da conexão principal em caso de instabilidade;

- Boa qualidade de imagem (não inferior à 720p) e de som;
- Equipamento de boa confiabilidade;

## Dados pessoais

Os dados pessoais dos pacientes, constantes dos cadastros, prontuários clínicos, receituários, laudos, dentre outros documentos, são, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), dados pessoais sensíveis. Por isso mesmo esses dados devem ser geridos com respeito a determinadas regras técnicas, organizacionais e jurídicas de forma a evitar prejuízos ao paciente e conseqüente responsabilização dos profissionais que fizeram mau uso, ou uso irresponsável, desses dados.



# GESTÃO DOCUMENTAL

Para viabilizar a emissão de documentos essenciais tais como receitas, laudos e prontuários clínicos, recomenda-se fortemente o uso de uma assinatura digital.

A aceitação dos documentos digitais segue a seguinte orientação:

## Receitas

A portaria nº 467/2020 do Ministério da Saúde determinou que a emissão de receitas digitais deve seguir os requisitos previstos em atos da Agência de Vigilância Sanitária (Anvisa).

A ANVISA por sua vez publicou normativa esclarecendo que a assinatura digital com certificados ICP-Brasil (Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira) pode ser utilizada para receitas de controle especial e nas prescrições de antimicrobianos. Farmácias que disponham de recurso para realizar consulta ao original em formato eletrônico podem considerar o documento válido.

**Receita digitalizada não é considerada válida.**

## Dica!

Leia sobre como o CREMERS e CRF-RS viabilizaram a telemedicina no Rio Grande do Sul (<https://cremers.org.br/cremers-e-crf-rs-criam-ferramenta-para-emissao-de-receitas-e-atestados-medicos-a-distancia/>)!

Procedimento da receita com assinatura digital: compartilhar o arquivo assinado digitalmente (pode ser em pdf) com o paciente e o orientar a enviar eletronicamente para a farmácia – ou informar o código verificador do documento – para o farmacêutico validar a receita.

## Atenção

A possibilidade de receitar medicamentos mediante Assinatura Digital com certificação do ICP-Brasil não se aplica a outros receituários eletrônicos de medicamentos controlados – apenas receita especial e antimicrobianos. Então NÃO se pode assinar eletronicamente:

- ✓ Notificação de Receita A (NRA), Notificação de Receita Especial para Talidomida, Notificação de Receita B e B2 e Notificação de Receita Especial para Retinóides de uso sistêmico.
- ✓ Nestes casos, deve-se manter a prescrição em mídia física, através dos talonários e numerações fornecidos pelas autoridades sanitárias locais;



# GESTÃO DOCUMENTAL

Nos casos em que não for possível assinar a receita mediante os protocolos do ICP-Brasil, recomenda-se elaborar procedimento de entrega da receita original ao paciente, de maneira que se respeite todos os critérios sanitários e de isolamento social.

## Prontuários médicos

Uma das exigências para a prática da Telemedicina é a manutenção do prontuário médico, seja ele em mídia física (analógica) ou virtual. O art. 4º da Portaria nº 467 de 20 de março de 2020 determina que o prontuário clínico deve conter:

- I - dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente;
- II - data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e
- III - número do Conselho Regional Profissional e sua unidade da federação.

Assim, como a Portaria exige o registro da tecnologia utilizada, recomenda-se documentação do software e métodos utilizados para o atendimento, além dos dados clínicos.

No caso do prontuário médico virtual, deve-se obedecer ao que dispõe a Resolução CFM nº 1.821/2007. A referida normativa determina que é **autorizada a digitalização dos prontuários dos pacientes, desde que o modo de armazenamento obedeça às normas específicas de digitalização** contidas na própria resolução. Deve-se manter os prontuários digitalizados em mídia física (papel) por pelo menos 20 (vinte) anos.

A normativa também autoriza o uso de sistemas informatizados para a guarda e manuseio dos prontuários, chamados de S-RES – Software de Sistema De Registro Eletrônico De Saúde.

Elimina-se a obrigatoriedade do registro em papel, desde que esses sistemas atendam integralmente aos requisitos do “Nível de Garantia de segurança 2 (NGS2)”, constante do Manual de Certificação SBIS – CFM.

## Laudos e atestados médicos

Pode-se emitir laudo/atestado médico mediante assinatura digital – o documento deve conter os mesmos requisitos de um laudo médico regular, em mídia física, seguindo-se os mesmos preceitos de assinatura digital da receita.



# GESTÃO DOCUMENTAL

## Laudos e atestados médicos

A Portaria nº 467/2020 – Ministério da Saúde determina que o atestado médico digital deverá conter, no mínimo:

- I – Identificação do médico, incluindo nome e CRM;
- II – Identificação e dados do paciente;
- III – Registro de data e hora;
- IV – Duração do Atestado.

A emissão de laudo médico através da telemedicina, ou seja, sem o exame presencial do paciente, deve contar com a consideração do médico se as informações recebidas são qualificadas e suficientes para emissão de parecer ou laudo.

## CONCLUSÃO

A depender do nível de transformação digital com que o profissional da medicina já esteja trabalhando, pode ser um trabalho mais ou menos complexo. O que é comum a todas as situações é que quanto mais preciso for o investimento na implementação dos métodos digitais, melhores serão os seus resultados.

Como a telemedicina é tema que ainda não se encontra plenamente regulamentado, estamos sujeitos a alterações legislativas. Em que pese a insegurança, atualmente o profissional médico se encontra resguardado para o uso da técnica dentro dos parâmetros ora descritos.

A pandemia do Coronavírus mudará a lógica comercial de todo o planeta, e muitas das mudanças serão permanentes. Paradigmas tecnológicos e sociais usualmente são rompidos durante crises e com essa crise não será diferente.

# EQUIPE – CONTATOS

Alberto Quirino  
Advogado  
alberto@alvesduarte.com.br



Canindé Alves  
Advogado  
caninde@alvesduarte.com.br



João Montenegro  
Contador  
joao@montenegrocontabilidade.com.br



Karinne Sena  
Engenheira de Produção  
karinne.sena@montenegrocontabilidade.com.br



Leonardo Dantas  
Engenheiro de Computação  
leo@leo.net.br



  
**ALVES • DUARTE**  
advogados



[www.alvesduarte.com.br](http://www.alvesduarte.com.br)



**MONTENEGRO**

CONTABILIDADE & GESTÃO DE NEGÓCIOS



[www.montenegrocontabilidade.com.br](http://www.montenegrocontabilidade.com.br)