

# Aspectos éticos da relação médico e paciente na telemedicina: revisão integrativa

Emerson Alves Miguel Batista Barreto<sup>1</sup>, Geovana Christina Isidoro Bezerra<sup>2</sup>, Arnon Coelho Bezerra Filho<sup>3</sup>, Yago Ferreira Ferro<sup>4</sup>, Waldemar Naves do Amaral<sup>5</sup>

## RESUMO

**Objetivo:** Analisar os aspectos éticos da relação médico-paciente nas consultas de telemedicina.

**Método:** Revisão integrativa, na qual foram identificados 63 artigos, a partir dos seguintes descritores: ética, telemedicina e relação médico-paciente, dos quais 16 foram selecionados.

**Resultados:** Identificou-se uma necessidade da atualização das normas para assegurar os aspectos éticos da relação médico-paciente, sendo que as existentes não suprem mais as necessidades dessa ferramenta da saúde que está sendo cada vez mais usada.

**Conclusões:** Muito da segurança da relação médico-paciente depende das escolhas do médico, precisando de maiores articulações por parte dos órgãos responsáveis, a fim de garantir a segurança de ambos os lados.

**Palavras-chave:** Telemedicina; Ética; Relação médico-paciente

## ABSTRACT

### Ethical aspects of the doctor-patient relationship in telemedicine: integrative review

**Objective:** To analyze the ethical aspects of the doctor-patient relationship in telemedicine consultations.

**Method:** Integrative review, in which 63 articles were identified, based on the following descriptors: ethics, telemedicine, and doctor-patient relationship, of which 16 were selected.

**Results:** We identified a need to update the regulations to ensure the ethical aspects of the doctor-patient relationship since the existing ones no longer meet the needs of this health tool that is being used with increasing frequency.

**Conclusions:** Much of the safety of the doctor-patient relationship depends on the doctor's choices, requiring greater articulation on the part of the responsible bodies to guarantee the safety of both doctor and patient.

**Keywords:** Telemedicine; Ethics; Doctor-patient relationship

---

1. **Interno** de medicina, Universidade de Gurupi (UnirG) – emersonambb@gmail.com

2. **Interna** de medicina, Universidade de Gurupi (UnirG) – geovanachristinaisidorobezerra@gmail.com

3. **Acadêmico** de medicina, Instituto Tocantinense Antônio Carlos Palmas (ITPAC) – arnonbezerrafilho@gmail.com

4. **Médico**, União das Faculdades dos Grandes Lagos (Unilago) – yagoferrromed@gmail.com

5. **Professor e Diretor**, Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Goiás – dr@waldemar.med.br

---

### Endereço de correspondência:

Emerson Alves Miguel Batista Barreto – Rua Alonso Valentim Cardoso Tavares – Limeira (SP), Brasil – CEP: 13480460

Declararam não haver conflito de interesses.

## Introdução

As possibilidades de prestação de serviços médicos aumentaram significativamente com o avanço da medicina. Uma dessas possibilidades se origina dos recursos tecnológicos, a telemedicina, a qual pode ser aplicada nas mais diversas áreas da medicina. De acordo com a Organização Mundial de Saúde<sup>1</sup>, telemedicina é o termo destinado a serviços ligados aos cuidados com a saúde nos casos em que a distância é o fator crítico. Para o Conselho Federal de Medicina, “telemedicina é o exercício da Medicina através da utilização de metodologias interativas de comunicação audiovisual e de dados, com o objetivo de assistência, educação e pesquisa em saúde”<sup>2</sup>.

No Brasil, a telemedicina entrou em evidência na década de 1990, no setor público e privado, o qual se relaciona com projetos autônomos e, na maioria dos casos, ligados a universidades<sup>3</sup>. Nos últimos anos, a telemedicina brasileira avançou devido ao incentivo do governo, o que possibilitou a formação de novas equipes e centros de pesquisas nas universidades. A partir desse incentivo, diversas instituições públicas e privadas passaram a usar a telemedicina como modelo. Isso permitiu que pacientes distantes dos grandes centros pudessem receber a mesma atenção que as pessoas cujos hospitais são próximos às suas residências<sup>4</sup>.

Sob esse aspecto, a telemedicina funciona como um instrumento na aceleração do acesso à saúde, principalmente na população que não alcança o atendimento médico com facilidade, seja pelos mais diversos fatores, como distância ou superlotação do sistema de saúde<sup>5</sup>.

A telemedicina possui uma variada aplicação nas áreas médicas, por trazer serviços diversos, que incluem teletriagem, teleconsulta, telediagnóstico, telecirurgia, *telescreening* e telemonitoramento. Por tal razão, ela carrega posturas que confrontam os princípios tradicionais da ética médica, principalmente no que tange o aspecto da relação médico-paciente, uma vez que há a eliminação da relação pessoal entre o médico e seu paciente. Portanto, normas e princípios éticos devem ser aplicados e respeitados pelos profissionais que usam a telemedicina<sup>6</sup>.

Há uma regulamentação parcial no Brasil, apresentada pelo Ministério da Saúde, das portarias que dispõe sobre o uso de telessaúde na rede pública. O Conselho Federal de Medicina (CFM) criou resoluções a fim de estabelecer limites éticos e técnicos para a telemedicina, como a CFM nº 1.821/2007 e a nº 1.643/2002<sup>2,7</sup>.

Nesse sentido, o objetivo desse estudo é analisar quais aspectos éticos circundam a relação médico-paciente nas consultas por telemedicina, à luz da importância e disseminação crescente dessa ferramenta na medicina moderna. Frisa-se que, em função do papel da telemedicina na pandemia da COVID-19 e seu caráter relativamente emergente, surge uma escassez de trabalhos que sistematizam os aspectos éticos e normas que devem prevalecer nessa relação médico-paciente.

## Método

Trata-se de um estudo de revisão integrativa (RI) da literatura, o qual sintetiza os estudos disponíveis sobre o tema e conduz a uma prática baseada em conhecimento científico. Esse modelo de estudo dispõe as seguintes etapas: formulação de uma questão norteadora, busca na literatura dos estudos relacionados ao tema, categorização, avaliação, inclusão, interpretação, resultados e síntese do conhecimento trazido pelos artigos. Assim, este estudo possui como pergunta norteadora: “quais os principais aspectos éticos e normatização necessários para uma relação médico-paciente eficaz e segura?”

## Fonte de busca e período de estudo

Para esse estudo, usou-se como ferramenta norteadora materiais já publicados sobre o tema, sejam artigos científicos, teses de doutorado, livros, guias e pontos de vista. As fontes de busca utilizadas foram Google Acadêmico e PubMed. A amostra contemplou publicações de 2017 a 2022 em língua portuguesa e inglesa. Foram encontrados como resultado da busca 63 referências, a partir dos descritores: telemedicina, ética e relação médico-paciente. Com esse levantamento, foi preciso usar critérios de exclusão para direcionar o estudo, dessa forma, excluí-se artigos que não estavam na língua inglesa ou portuguesa, cuja metodologia não era científica, que fugiam da pergunta

norteadora e textos que não estavam disponíveis na íntegra. Ao final do processo, 16 (dezesseis) trabalhos foram considerados elegíveis para ao estudo.

## Resultados

Dos 16 artigos selecionados, 14 foram encontrados no Google Acadêmico e dois no PubMed, sendo três pontos de vista, um guia, um livro, uma tese de doutorado e dez artigos científicos, dos quais um era revisão integrativa, dois artigos de atualização, uma análise observacional, uma revisão qualitativa e integrativa e cinco artigos de revisão. Tais informações estão descritas na tabela 1, a seguir.

**TABELA 1 - CARACTERÍSTICAS DOS TRABALHOS ANALISADOS**

ORDEM	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGIA
A1	Oliveira AB, Tokarski CCR, Japiassu FKAG, Silva JCQ <sup>7</sup>	Desafios do avanço da telemedicina e seus aspectos éticos: revisão integrativa	Revisão integrativa
A2	França GV <sup>6</sup>	Telemedicina: breves considerações ético-legais	Ponto de vista
A3	Garcia EF, Tagawa GSG, Amaral WN <sup>8</sup>	Bioética e telemedicina	Artigo de atualização
A4	França GV <sup>9</sup>	Telemedicina: Abordagem Ético-Legal	Ponto de vista
A5	Almeida JP, Vieira LTQ, Diniz LTG, Martinelle MFS <sup>10</sup>	Telemedicina e bioética: o futuro é agora	Artigo de atualização
A6	Cavet CA <sup>11</sup>	Aspectos éticos-jurídicos da telemedicina: um Panorama Luso-Brasileiro	Artigo de revisão
A7	Cruz AO e Oliveira JGS <sup>12</sup>	Ética e bioética em telemedicina na atenção primária à saúde	Artigo de revisão
A8	Azevedo R Jr. <sup>13</sup>	Teleatendimento, revolução com ética e segurança	Artigo de revisão
A9	Calado VN e Lamy M <sup>14</sup>	Teleconsulta médica: os limites éticos e o risco de negligência informacional	Revisão qualitativa e integrativa
A10	Valente SE <sup>15</sup>	Aspectos regulatórios da telemedicina no Brasil: repercussões na responsabilidade das equipes de saúde	Tese de doutorado
A11	Sartori GLZ, Ronchetti R, Nogaró A <sup>16</sup>	Os desafios da ética médica e da bioética na medicina	Livro
A12	Harzheim E, Kats N, Ferri C, Fernandes JG, Barbosa, I <sup>17</sup>	Guia de avaliação, implantação e monitoramento de programas e serviços em telemedicina e telessaúde	Guia

ORDEM	AUTOR	TÍTULO	METODOLOGIA
A13	Lopes MACQ, Oliveira GMM, Júnior AA, Pereira ESB <sup>18</sup>	Janela para o futuro ou porta para o caos?	Ponto de vista
A14	Koga RCR e Koga JRS <sup>19</sup>	Telemedicina e sua relação com comunicação, tecnologia e convergência	Análise observacional
A15	Cordeiro JV <sup>20</sup>	Digital technologies and data science as health enablers: an outline of appealing promises and compelling ethical, legal, and social challenges	Artigo de revisão
A16	Langarizadeh M, Moghbeli F, Aliabadi A. <sup>21</sup>	Application of ethics for providing telemedicine services and information technology	Artigo de revisão

**Legenda A:** artigo seguindo a sequência numérica adotada para apresentação de dados.

## Discussão

O progresso das tecnologias móveis em saúde, como videochamadas e aplicativos em smartphones, promove novas aplicações diagnósticas e terapêuticas. No sentido da relação médico-paciente, nessa forma de atendimento, deve-se ressaltar o aspecto ético primordial, que seria o respeito ao sigilo, a confidencialidade e a privacidade das informações<sup>6, 7</sup>.

Dois aspectos se destacam, o primeiro seria que essa relação exige a transmissão de informações eletrônicas, como por exemplo informações da pressão arterial e eletrocardiograma, conhecido como televigilância, a qual depende de certa capacidade do paciente e seus familiares. Quando há profissionais da saúde no local, a confiabilidade desses dados é maior<sup>6, 9</sup>. O segundo seria a segurança na transmissão de informações nesse sistema, uma vez que os dados sobre os pacientes gerados são utilizados e compartilhados pelas instituições, membros da equipe de saúde, paciente e familiares, permitindo uma identificação única e, assim, devem ser submetidos a um mecanismo de autenticação seguro e de controle de acesso aos dados, a fim de se obter um maior controle ao acesso dessas informações confidenciais<sup>10</sup>.

Então, notou-se que a telemedicina deve ser sujeitada a princípios éticos-jurídicos do país, como forma de resguardar os direitos tanto do paciente como do médico. A compreensão desses aspectos é importante para entender as implicações da telemedicina e suas aplicações. O Conselho Federal de Medicina, a partir do Código de Ética Médica, veda ao médico a prescrição de tratamento ou procedimentos sem exame direto ao paciente. Além disso, nos artigos 73 e 75 é vetado o compartilhamento de fatos e casos clínicos, nos artigos 85 e 87 a transmissão e guarda de prontuários e no artigo 114 a utilização de comunicação de massa<sup>11, 20</sup>. No entanto, apesar dessa já existente regulação, houve alterações e avanços quanto ao uso de tecnologias na medicina. Isso levou a questões éticas e bioéticas indefinidas a respeito da aplicabilidade e os limites da telemedicina<sup>14</sup>. Uma situação que exemplifica essa necessidade de atualização das regras éticas-jurídicas foi a situação de pandemia da COVID-19, que em 2020 forçou uma adequação do uso da telemedicina como uma forma de descarregar o sistema.

Foi constatado no presente estudo que algo fundamental para o estabelecimento de uma boa relação médico-paciente é a confiança entre as partes, que é construída pela expressão verbal e pela linguagem corporal, algo difícil de ser estabelecido à distância por meio de videochamadas. Além disso, há também a impossibilidade do exame físico, etapa essencial para o raciocínio semiológico do médico<sup>13, 20</sup>. Tendo isso em vista, além da questão ética, fundamental a ser resolvida, há a questão dos impasses em se estabelecer as etapas de uma consulta, as quais, segundo o estabelecido no código de ética, exigem o exame direto do paciente e, portanto, não deveriam ser realizadas a distância<sup>14</sup>.

A grande questão da regulamentação é que tudo que se possui sobre a telemedicina no Brasil apenas tangencia o tema. Ela não indica, nem proíbe, deixando ao médico o direito e independência para decidir quando utilizar e recomendar o uso da telemedicina aos pacientes. Com isso, cabe ao médico a obrigação de informar ao paciente a importância e relevância do exame físico<sup>14</sup>. Pensando nesse sentido, constata-se que as soluções para o estabelecimento de uma telemedicina segura para ambas as partes caminham lentamente no Brasil, bem como a pouca produção científica nessa área. Para que a telemedicina atinja um nível de operação com uma regulação sustentada, necessita de uma rotina<sup>17</sup>.

No cenário atual, com a legislação se atualizando conforme a necessidade e ao se pensar na relação médico-paciente como a humanização do atendimento ao paciente, e que há um novo perfil de paciente, pessoas com acessos a informações, internet, redes sociais, canais de notícias. O ponto importante é que médicos e pacientes interajam de maneira que exista o livre consentimento<sup>19</sup>.

Percebe-se que os médicos têm uma livre atuação e um poder nas tomadas de decisão quanto a telemedicina. Com isso, convém ao médico recordar dos dois pilares da ética médica, o cuidado e zelo nas tomadas de decisões diagnósticas e terapêuticas. Além dos três pilares da bioética, a beneficência, a não maleficência e a autonomia<sup>18</sup>.

Outro ponto a se destacar, é a necessidade de mudar como os médicos atendem seus pacientes na telemedicina, não devendo haver uma padronização, tendo em vista que cada área médica exige um atendimento, por exemplo, o atendimento da telerradiologia vai ser muito diferente da teledermatologia. Mas, um ponto em comum é que o uso das tecnologias digitais requer boa qualidade, no que diz respeito às diretrizes e aos padrões que fortaleceram os aspectos éticos. Com isso em mente, a atenção para com as informações passadas pelo paciente deve ser maior, a fim de evitar erros diagnósticos que tal método é mais suscetível<sup>21</sup>.

As evidências mostram que a telemedicina é uma ferramenta que pode trazer benefícios aos sistemas de saúde, como a redução do tempo de atendimento, dos custos de deslocamento e melhorias na qualidade assistencial, ao disponibilizar especialistas a população de lugares mais remotos. No sentido do atendimento público, promove melhorias na rede de serviços, principalmente na Atenção Primária à Saúde (APS), ao fortalecer as Redes de Atenção à Saúde (RAS)<sup>16</sup>. Mas para efetiva garantia de qualidade na oferta de serviços por meio da telemedicina, constatou-se a necessidade da conscientização e educação dos profissionais de saúde, residentes, estudantes, bem como dos pacientes<sup>7</sup>.

## Conclusão

A telemedicina é uma ferramenta que, bem empregada, pode disseminar um melhor atendimento àquelas pessoas que não conseguem acessar os centros médicos, ou até mesmo para desafogar o sistema de saúde em condições de caos, como ocorreu durante a pandemia da COVID-19. Esse estudo evidenciou que é uma ferramenta de um alcance considerável e de grande relevância no cenário atual e futuro da medicina de forma complementar, e não substitutiva, a medicina tradicional. No quesito da confidencialidade e manejo das informações ainda necessita de articulações por parte do Conselho Federal de Medicina e Ministério da Saúde, para defesa dos princípios éticos e bioéticos.

Dentro das principais questões relacionadas à ética médica no que tange a relação médico-paciente, tem-se: a falta de uma normatização que segure tanto o paciente quanto o médico, a garantia da preservação da confiabilidade dos dados gerados nas consultas, o estabelecimento de uma relação de confiança e respeito entre médico e paciente, adequação dos conflitos entre os paradigmas comerciais e a centralidade do cuidado ao paciente, bem como a adequação do método de realização dos exames físicos e a utilização de imagens para avaliação diagnóstica nas plataformas online.

Ainda que tenha a necessidade de adequação da normatização e de alguns fatores operacionais para o bom estabelecimento da relação médico-paciente, a telemedicina veio com um potencial de melhorar a prestação de serviços em saúde e avança como uma inovação disruptiva em relação a medicina tradicional. Assim, uma nova atualização das normas existente e a criação de novas que se adequem melhor a esse novo cenário se faz necessária, bem como uma maior produção científica que dissemine a normatização ético-jurídica para médicos e pacientes.

## Referências

1. Organização Mundial da Saúde [homepage na internet]. Digital Atlas Health. [acesso 2 de março de 2022]. Disponível: <https://digitalhealthatlas.org/pt/-/>
2. Conselho Federal de Medicina (BR). Resolução CFM nº 1.821, de 11 julho de 2007. Diário Oficial da União [Internet]. 23 nov 2007 [acesso 10 de abril de 2022].1:252. Disponível: <https://www.gov.br/conarq/pt-br/legislacao-arquivistica/resolucoes/resolucao-cfm-no-1-821-de-11-de-julho-de-2007>
3. Viana FM. Telemedicina: uma ferramenta para ampliar o acesso à assistência em Saúde no Brasil. São Paulo. Dissertação [mestrado em administração de empresas] - Fundação Getúlio Vargas; 2015.
4. Consórcio de Inovação na Gestão Pública – CIGA [homepage na internet]. [acesso 2 de março de 2022]. Disponível: <https://ciga.sc.gov.br/quem-somos/>
5. Correia A. Telemedicina: O estado da arte. Revista da Ordem dos Médicos Cabo- Verdianos [Internet]. 2016 [acesso 2 de março de 2022];18:5-14. Disponível: [https://www.researchgate.net/publication/296703211\\_Telemedicina\\_O\\_estado\\_da\\_arte](https://www.researchgate.net/publication/296703211_Telemedicina_O_estado_da_arte)
6. França GV. Telemedicina: breves considerações ético-legais. Rev Bioét. 2019;8(1):107-26.
7. Conselho Federal de Medicina (BR). Resolução CFM nº 1.643, de 07 agosto de 2002. Diário Oficial da União [Internet]. 26 ago 2002 [acesso 10 de abril de 2022].1:205. Disponível: <https://abmes.org.br/legislacoes/detalhe/2695/resolucao-cfm-n-1.643>
8. Oliveira AB, Tokarski CCR, Japiassu FKAG, Silva JCQ. Desafios do avanço da telemedicina e seus aspectos éticos: revisão integrativa. Com. Ciências Saúde. 2020;31(1):55-63.
9. Garcia EF, Tagawa GSG, Amaral WN. Bioética e telemedicina. Revista Bioética Cremego. 2020;2(1):61-6.
10. França GV. Telemedicina: Abordagem Ético-Legal. Brasília, DF: Conselho Federal de Medicina [homepage na internet]. 1999. [acesso 2 de março de 2022]. Disponível: <https://portal.cfm.org.br/artigos/telemedicina-uma-abordagem-etico-legal/>
11. Almeida JP, Vieira LTQ, Diniz LTG, Martinelle MFS. Telemedicina e bioética: o futuro é agora. Revista Bioética Cremego. 2019;1(1):41-5
12. Cavet CA. Aspectos ético-jurídicos da telemedicina: um Panorama Luso-Brasileiro. RCABDC [Internet]. 2020 [acesso 5 de abril de 2022];4(2). Disponível em: <https://abdc.emnuvens.com.br/abdc/article/view/41>
13. Cruz AO e Oliveira JGS, Ética e bioética em telemedicina na atenção primária à saúde. Rev Bioét. 2021;29(4):844-54.
14. Azevedo R Jr. Teletendimento, revolução com ética e segurança. Rev Soc Cardiol. Estado de São Paulo. 2019;29(4):362-4.
15. Calado VN e Lamy M. Teleconsulta médica: os limites éticos e o risco de negligência informacional. Cad. Ibero Am. Direito Sanit. 2021;9(3):89-122
16. Valente SE. Aspectos regulatórios da telemedicina no Brasil: repercussões na responsabilidade das equipes de saúde [tese de doutorado]. São Paulo: Universidade de São Paulo; 2018
17. Sartori GLZ; Ronchetti R. e Nogaro A. (Org.) Os desafios da ética médica e da bioética na medicina. Erechim: EdiFAPES; 2021
18. Harzheim E, Kats N, Ferri C, Fernandes JG, Barbosa, I. Guia de Avaliação, implantação e monitoramento de programas e serviços em telemedicina e telessaúde. Rio Grande do Sul: Rede Brasileira de Avaliação de Tecnologias em Saúde; 2018.
19. Lopes MACQ, Oliveira GMM, Júnior AA, Pereira ESB. Janela para o futuro ou porta para o caos? Arq Bra. Cardiol. 2019;112(4):461-5.
20. Koga RCR e Koga JRS. Telemedicina e sua relação com comunicação, tecnologia e convergência. Revista Arquivos Científicos (IMMES). 2020;3(1):111-6. doi: 10.5935/2595-4407/rac.immes.v3n1p111-116
21. Cordeiro JV. Digital technologies and data science as health enablers: an outline of appealing promises and compelling ethical, legal, and social challenges. Frontiers in Medicine. 2021;8. doi:10.3389/fmed.2021.647897
22. Langarizadeh M, Moghbeli F, Aliabadi A. Application of ethics for providing telemedicine services and information technology. MED ARCH. 2017;71(5):351-5. doi: 10.5455/medarh.2017.71.351-355

---

Recebido em: 21/03/2022

Revisões requeridas: 07/04/2022

Aprovado em: 12/04/2022

---