

## **Covid-19 – Atendimento médico por telefone**

**Angélica Carlini**

**Advogada e docente do ensino superior.**

Em 20 de março de 2020, o Ministério da Saúde aprovou a Portaria n. 467, que dispõe em caráter excepcional e temporário sobre as ações de **telemedicina**, com objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional decorrente da epidemia de COVID-19.

### **Coronavírus ou covid-19?**

A Fundação Oswaldo Cruz – FIOCRUZ informa em seu portal na rede mundial de computadores que recebe o nome de **coronavírus** ou **covid-19** a infecção provocada pelo novo coronavírus. O acrônimo do termo “doença por corona vírus”, em inglês, recebeu o nome de covid-19.<sup>1</sup> Portanto, é indiferente chamar por um nome ou por outro. O mais importante é compreender que se trata de uma doença grave que provoca infecção respiratória e pode ser letal.

### **A facilidade de transmissão é enorme.**

O Ministério da Saúde informa que a transmissão pode ocorrer:

**A transmissão acontece de uma pessoa doente para outra ou por contato próximo por meio de:**

- O toque do aperto de mão é a principal forma de contágio
- Gotículas de saliva
- Espirro
- Tosse
- Catarro

---

<sup>1</sup> Disponível em: <https://portal.fiocruz.br/noticia/covid-19-que-virus-e-esse>. Acesso em 07 de abril de 2020.

- **Objetos ou superfícies contaminadas como celulares, mesas, maçanetas, brinquedos e teclados de computador etc.**

Em razão da grande facilidade de transmissão do coronavírus a principal recomendação para prevenção tem sido o **isolamento social**, ou seja, que as pessoas que puderem se mantenham em suas casas sem circular e sem conviver umas com as outras, especialmente, com idosos. Ficar em casa é a forma mais comprovada de evitar se contaminar!

### **Quais os sintomas de infecção por coronavírus?**

O Ministério da Saúde informa que os sintomas mais comuns são:

- **Febre e**
- **Tosse ou**
- **Dificuldade para respirar**
- **Entre outros sintomas gripais**

Essas informações estão disponíveis na página <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#transmissao> do Ministério da Saúde que você pode consultar facilmente.

### **Aconselhamento médico por telefone ou por outras tecnologias.**

Em função da facilidade de transmissão do coronavírus e da recomendação das autoridades de saúde para que seja cumprido período de isolamento social, é bastante prudente que as pessoas pensem bem antes de sair de casa mesmo que seja para procurar auxílio médico.

Para contribuir com o isolamento social como prevenção de contaminação e não impedir que as pessoas tenham aconselhamento médico, o Ministério da Saúde autorizou os médicos e entidades de

saúde a praticarem a telemedicina *com objetivo de reduzir a propagação do covid-19 e proteger as pessoas* como consta no texto da Portaria n.º 467 de 2020.

Por meio da telemedicina, ou seja, do atendimento de forma não presencial será possível que paciente e médico troquem informações para atendimento pré-clínico, suporte assistencial, consulta, monitoramento e diagnóstico por meio de tecnologia da informação e comunicação, tanto no âmbito do SUS como da saúde suplementar.

A determinação da portaria é para que o atendimento seja efetuado **diretamente entre médicos e pacientes por meio de tecnologia da informação e comunicação que garanta a integridade, segurança e o sigilo das informações**. Os médicos devem atender o paciente, conduzir o atendimento e formular as recomendações sobre o que o deve ser feito.

Os médicos poderão também emitir receitas e atestados médicos à distância por meio eletrônico, que serão considerados válidos sempre que atendidas as especificações da portaria.

Os médicos que realizarem o atendimento por meio de telemedicina terão que seguir os mesmos preceitos éticos de atuação para o benefício do paciente, para não causar nenhum mal e para manter o sigilo das informações que ele receber do paciente. Nada muda nesse aspecto, a relação médico-paciente continua a ser de confiança, de qualidade técnica, de respeito recíproco e sigilosa.

**As operadoras de saúde também podem atender por telemedicina.**

A Agência Nacional de Saúde Suplementar – ANS, entidade reguladora e fiscalizadora das atividades das operadoras de saúde em reunião realizada no dia 25 de março de 2020, recomendou a todas as operadoras de saúde brasileira que informem a seus usuários que *sempre que possível procurem o aconselhamento médico por*

*telefone ou por outras tecnologias que possibilitem, de forma não presencial, a troca de informações para diagnóstico, tratamento e prevenção de doenças.*

Recomendou a ANS também que as *operadoras de saúde adequem suas redes para disponibilizarem atendimento remoto utilizando recursos de tecnologia de informação e comunicação na forma prevista nas resoluções dos respectivos conselhos profissionais de saúde e a portaria editada pelo Ministério da Saúde.*

Neste momento em que o país vive os efeitos da pandemia de coronavírus, a ANS determinou que **não há necessidade de alteração do contrato do usuário para que ele possa utilizar os serviços de telemedicina.** Neste momento, a possibilidade de utilização pelo usuário é automática.

**Para utilizar telemedicina com a minha operadora de saúde.**

As operadoras de saúde em todo o Brasil já estão trabalhando para se adequarem ao acesso remoto por telefone, aplicativos ou outros meios tecnológicos disponíveis.

Ao entrar em contato com sua operadora pelo 0800 ou pelo portal da operadora na rede mundial de computadores, surgirão informações sobre como utilizar os serviços médicos por telemedicina.

É preciso compreender que neste momento vivemos em todo mundo uma situação diferente de tudo que conhecemos! Milhões de pessoas estão utilizando telefonia celular móvel, rede mundial de computadores e telefones fixos para trabalhar, comprar e se relacionar umas com as outras, por isso, é possível que às vezes existam dificuldades para conseguir falar na primeira tentativa ou, para se conectar no portal da operadora com rapidez.

Estamos em um momento de crise mundial, todos estão se adaptando a essa nova realidade. Teremos que ser tolerantes uns com os outros para que seja possível agir de forma serena, racional e eficiente.

É certeza que todos estão tentando fazer o melhor. Temos que confiar nisso e não desistir se o primeiro atendimento não for completado rapidamente. É fundamental que as pessoas só saiam de casa se não tiverem nenhuma outra alternativa. Para diagnósticos médicos é possível utilizar a telemedicina.

Para usar os serviços de atendimento médico à distância, algumas orientações são fundamentais. Converse com o médico com tranquilidade como se fosse uma consulta presencial. Faça suas perguntas, peça que ele repita aquilo que você não entender, que explique com outras palavras se estiver difícil a compreensão. Deixe a timidez de lado e fale exatamente o que você está sentindo. Os médicos e médicas estão sendo preparados para atuar de forma não presencial, estão recebendo instruções e informações importantes para fazer com que essas consultas sejam muito eficientes para o diagnóstico e o tratamento.

Sua operadora de saúde poderá informar como utilizar os recursos de atendimento à distância por telemedicina. Busque as informações e utilize quando precisar. Fique em casa, proteja-se e cuide bem da sua saúde.