

Pesquisa inédita realizada pelo Idec avaliou as seis plataformas mais populares do País

Você já desejou marcar suas consultas com apenas alguns cliques, quando e onde estiver, podendo optar pelo profissional mais próximo e pelo valor que mais lhe convém? E ainda desfrutar de descontos em medicamentos e outros benefícios? Tudo isso totalmente de graça? É o que prometem os aplicativos para agendar consulta médica, já em número significativo no País.

Mas o que é feito com os dados e o histórico de saúde dos usuários ali armazenados? Quem tem acesso a essas informações? A fim de responder essas e outras questões, o Idec avaliou os seis apps de consulta médica mais populares no Brasil: Doctoralia, BoaConsulta, Docway, Dokter, Doutor Já e Saúde Já.

A pesquisa foi realizada entre 29 de janeiro e 2 de fevereiro. Como o Brasil ainda não possui uma lei de proteção de dados pessoais, as análises foram baseadas na regulação europeia sobre o assunto, no Marco Civil da Internet (Lei nº 12.965/2014) e no decreto que o regulamenta (Decreto nº 8.771/2016), além do CDC (Código de Defesa do Consumidor) e do Código Civil.

O estudo revelou um cenário de baixa proteção jurídica para os consumidores. No geral, os aplicativos não só intermediam a relação médico-paciente, mas compartilham informações dos usuários com terceiros, utilizam dados pessoais para direcionamento de propagandas personalizadas, além de arrecadarem com ofertas ao usuário (como de cartões de compra de medicamentos) e com cobrança dos profissionais que se cadastraram na plataforma.

Segundo Rafael Zanatta, advogado e pesquisador em direitos digitais do Idec, para que o compartilhamento de dados dos usuários como forma de gerar lucro não seja ilegal, é imprescindível que os apps explicitem quais padrões de segurança são adotados para garantir que informações sensíveis fiquem anônimas, bem como a proteção do sigilo médico.

Pouca informação

Nenhum dos aplicativos avaliados alcançou nível bom em relação à disponibilidade de informações ao usuário. A omissão de esclarecimentos quanto à segurança da informação - ou seja, sobre quais mecanismos são adotados para evitar acesso indevido ou vazamento de dados, por exemplo - também é o padrão.

Há normalmente pouca informação - ou informações imprecisas. Apenas a plataforma Doutor Já garante em seus termos de uso a notificação em casos de vazamentos de dados ou brechas de segurança em sua plataforma.

A pesquisa também averiguou se o app se responsabiliza por eventuais danos causados aos usuários pelo serviço, independentemente de culpa, como definem o Código de Defesa do Consumidor e o Marco Civil da Internet. Todos os aplicativos se saíram mal, ficando com o conceito ruim, exceto o Saúde Já, com regular.

INFORMAÇÃO, SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE CIVIL DOS APLICATIVOS DE CONSULTA MÉDICA

	 Doctoralia	 BsaConsulta	 Docway	 DOKTER	 doutorJá	 saúde já
Disponibilidade de informações	RUIM	REGULAR	REGULAR	RUIM	REGULAR	RUIM
Segurança da informação	REGULAR	REGULAR	REGULAR	SI	BOM	BOM
Responsabilidade	RUIM	RUIM	RUIM	RUIM	RUIM	REGULAR

SI = sem informações

Sem lei

A ausência de uma lei geral de proteção de dados pessoais no Brasil faz com que o cenário de baixa proteção às informações privadas dos usuários seja comum.

Existem iniciativas para regular o tema no País, mas elas se arrastam há anos, sem conclusão. Há três PLs (projetos de lei) sobre o assunto tramitando no Senado e na Câmara.

O Idec defende a aprovação urgente de uma norma federal sobre o tema focada na proteção da privacidade dos consumidores.

Na página especial Chega de Desproteção, o Instituto reúne alguns casos recentes em que os dados dos consumidores ficaram desprotegidos e que revelam o tamanho do problema.

Fonte: Idec, em 20.03.2018.