

Há alguns anos, ninguém imaginava ser atendido virtualmente por um médico, fazer uma consulta de rotina através da tela do computador, enviar exames por e-mail e receber a devolutiva por aplicativos, por exemplo. E, embora muitos tenham sonhado com esse dia, ele chegou de repente e pegou todo mundo de surpresa.

A pandemia do novo coronavírus acelerou as mudanças no âmbito médico, e o paciente ficou confuso, sem saber se a consulta virtual teria o mesmo peso que aquele olho no olho; isso sem falar sobre as redes sociais e os aplicativos de mensagens que fazem parte do nosso dia a dia e que também entraram no meio dessa relação.

Ou seja, muita novidade. E como toda novidade causa estranheza e certa resistência, o risco de errar e de não aderir às mudanças, também cresceram. E como não podemos negar que as tecnologias digitais terão um grande impacto para a assistência de saúde da população, é preciso aceitar e aderir a essas novidades, mas com cautela, porque o que veio para contribuir e tornar mais ágil a relação médico paciente, não pode se tornar um pesadelo ou prejudicar o atendimento.

E a linha que separa isso, é muito tênue e os dois, tanto o médico, quanto o paciente não podem confundir essa relação, que deve se manter sempre ética e profissional. O paciente não pode querer uma consulta ou uma indicação de medicamento em uma conversa informal no WhatsApp, por exemplo. O atendimento deve continuar restrito às plataformas de telemedicina, com a devida atenção e cuidado.

O médico, em contrapartida, precisa ter uma agenda própria para estas consultas virtuais, com horários determinados e uma preocupação genuína com a velocidade e qualidade da internet, iluminação, som do microfone e as ferramentas adequadas para envio de guias de exames e receitas médicas. O paciente continua vindo até você, só que pelas ondas da Internet.

Por isso, nem o médico, nem o paciente, não podem confundir esse contato mais próximo com intimidade e as regras do atendimento precisam estar claras desde o começo. É o médico e a sua equipe que alertam o paciente como acontecerá a consulta. Ele precisa saber que nem sempre as dúvidas poderão ser sanadas nos aplicativos, que o objetivo delas não é uma consulta (exceto a de teleatendimento), mas que as outras colaborarão com o trânsito de informações que existirá após a consulta.

E para não derrapar ao sair utilizando as ferramentas disponíveis, a regra básica continua sendo o bom senso, o profissionalismo e o sigilo inviolável das informações de saúde, mantendo o caráter científico ou clínico desse tipo de interação profissional. No mais, é preciso estar sempre de olho nas regras, orientações sobre mudanças e adequações no atendimento do Conselho Federal e Regional, da sua especialidade. E boas consultas!

#### **Sobre a autora**

Maeve Nóbrega, especialista em marketing médico.

**Fonte:** [Saúde Business](#), em 24.02.2021