



35º Encontro Internacional de Audiologia OnLine – EIA 2020

23 a 25 de novembro de 2020

RELATÓRIO REFERENTE AO FÓRUM DE TELESSAÚDE

O Fórum de Telessaúde do 35º Encontro Internacional de Audiologia aconteceu no dia 23 de novembro das 14:00 às 15:30 horas na Sala Virtual 4, sendo efetivado pela primeira vez conforme a modalidade síncrona de transmissão online, realizado pela Academia Brasileira de Audiologia e organizado pela empresa Tribeca Eventos. O Fórum contou com a participação dos seguintes membros:

Coordenadores:

Profa. Dra. Deborah Viviane Ferrari
Profa. Dra. Wanderléia Quinhoneiro Blasca
Prof. Dr. Orozimbo Alves Costa Filho

Palestrantes:

Profa. Dra. Andrea Cintra Lopes
Profa. Dra. Carmen Barreira Nielsen
Prof. Dr. Eduardo Tomasevicius Filho
Ms. Emílio Tissato Nakamura

Relatora:

Dra. Patricia Danieli Campos

Os temas a serem discutidos no Fórum foram organizados a partir do compartilhamento de propostas de trabalho na plataforma de documentos do Google Drive e a dinâmica a ser implementada foi discutida previamente pelos membros participantes.

No dia 23 de novembro de 2020, o fórum teve início com a transmissão síncrona por meio da plataforma ZLugg. A Profa. Dra. Deborah Viviane Ferrari deu início ao fórum apresentando os convidados e indicando a atuação profissional de cada um. O Fórum foi organizado em dois blocos:

BLOCO I

14:00-15:00 hs	Regulamentação da Telefonaudiologia / Projeto de Lei 5154/2020/ Frente Parlamentar mista de telessaúde Profa. Andrea Cintra Lopes A Lei Geral de Proteção de Dados: o que muda na (tele) audiologia?
----------------	---

Prof. Dr. Eduardo Tomasevicius Filho
Riscos de segurança digital: como prevenir?
Ms. Emílio Tissato Nakamura
Perguntas e comentários

BLOCO II

15:00-15:30

Diretrizes Clínicas em Teleaudiologia

A Profa. Dra. Deborah reforçou que o prefixo tele está entre parênteses no tema de apresentação da Lei Geral de Proteção de Dados visto que esta lei também se aplica às práticas presenciais. Após as apresentações, a Profa. Dra. Deborah passou a palavra à convidada debatedora Profa. Dra. Andrea Cintra Lopes que indicou a ampla discussão em relação ao tema Telefonaudiologia pelas sociedades científicas de todas as áreas da Fonoaudiologia. Colocou-se diante da plenária como representante do Conselho Federal de Fonoaudiologia no Fórum de Telessaúde do EIA 2020.

A convidada levantou a questão da mudança do nome do fórum para Fórum de Telefonaudiologia e fez uma apresentação para contextualizar a temática salientando que a telefonaudiologia e a teleconsulta, foram autorizadas pelo Conselho Federal de Fonoaudiologia desde março de 2020 a partir da recomendação 18B que culminou com a publicação da Resolução n. 580 em agosto de 2020.

Foi feita uma perspectiva histórica dos marcos de 2020 para a telefonaudiologia, indicando a regulamentação do Ministério da Saúde (março de 2020), aprovação da Lei 13.989 (abril de 2020) e discussão para aprovação da remuneração da teleconsulta no âmbito do Sistema Único de Saúde, da saúde suplementar e atendimentos privados. Foi reforçado que o Conselho Federal de Fonoaudiologia encaminhou para a Agência Nacional de Saúde um documento relacionado ao ressarcimento da teleconsulta, considerando ser uma modalidade de atendimento e a necessidade de manutenção dos atendimentos da população mesmo diante da situação de isolamento social no enfrentamento à pandemia de COVID-19. Em 20 de agosto de 2020, foi publicada a Resolução no. 580 que preconiza o sigilo, confidencialidade e privacidade, assim como a eficácia do atendimento. A resolução também determina em seu artigo oitavo que o profissional que pretende atuar em telefonaudiologia deve declarar conhecimento para exercer esta modalidade de atendimento e, por isso, o fonoaudiólogo deve enviar uma declaração auto-referida para os Conselhos Regionais de Fonoaudiologia. O prazo de 90 dias para envio desta declaração foi estabelecido para os fonoaudiólogos que já estavam exercendo atividades de teleconsulta. Para os fonoaudiólogos que iniciarem suas atividades após a finalização do prazo de 90, a declaração poderá ser enviada conforme forem inserindo a telefonaudiologia em sua prática clínica.

No sentido da autorização da telefonaudiologia, o Conselho Federal de Fonoaudiologia fez a solicitação do protocolamento de um projeto de lei com o objetivo de inserir a teleconsulta na fonoaudiologia. Quando este projeto foi encaminhado, com um dia de diferença, a então deputada Adriana Ventura do Partido Novo protocolou outro projeto de lei (no. 2394 de 2020) que permite aos profissionais da área da saúde exercerem a teleconsulta. Neste projeto de lei proposto pela deputada Adriana Ventura, o artigo sexto indica que os Conselhos Federais das profissões poderão regulamentar os procedimentos mínimos. Este projeto se tornou a Lei no. 13.989 e a fonoaudiologia estava contemplada. Apesar disso, o projeto de lei que o Conselho Federal de Fonoaudiologia apresentou garantia o nome da fonoaudiologia dentro da câmara e o deputado Leo Moraes do Podemos acreditou na ideia e protocolou este projeto como sendo o de número 5.154 de 2020.

Neste sentido também foi aprovada a frente parlamentar mista de telessaúde protocolada também pela Adriana Ventura no dia 18 de setembro de 2020 e o Conselho Federal de Fonoaudiologia é signatário desta frente parlamentar que é composta por deputados e senadores com o objetivo de discutir os temas relacionados à área, assim como estabelecer diretrizes o que para a fonoaudiologia está em um estágio mais avançado devido à publicação

das Diretrizes de Boas Práticas em Telefonaudiologia e início do processo de elaboração do Volume II. O Conselho Federal de Fonoaudiologia e seu grupo de trabalho está em constante processo de atenção a todo assunto que se tem discutido neste âmbito.

Após a apresentação da Profa. Dra. Andrea, a Profa. Dra. Deborah agradeceu indicando que o projeto de lei pode reforçar ainda mais a profissão da fonoaudiologia considerando que a lei atual especifica a telemedicina e não as outras profissões de saúde. A palavra foi passada para o próximo convidado.

Prof. Dr. Eduardo Tomasevicius Filho

O convidado utilizou recurso visual em PowerPoint para apresentar o que muda na (tele)audiologia a partir da publicação da Lei Geral de Proteção de Dados que entrou em vigor em 18 de setembro de 2020. O professor apresentou uma reflexão a respeito do legado do ano de 2020 que vai além da declaração da pandemia e que culminou resultando na disseminação irreversível do teletrabalho/teleatendimento. Esta modalidade de serviços dificilmente irá sofrer um retrocesso.

Os espaços físicos de atendimento são locais de privacidade porque quando um cliente vai à um consultório ou escritório, ao entrar na sala de atendimento, há uma intimidade entre o profissional e o cliente e o que se passa neste espaço é protegido pelo sigilo e pelos direitos de privacidade da pessoa. No ambiente físico fica fácil fazer a limitação e redução das esferas da privacidade. No entanto, com o teleatendimento tudo se subverteu porque pode haver uma invasão de privacidade na internet e uma evasão de privacidade. Muitos dados são divulgados e o sigilo também pode vazar.

Desde há algum tempo já haviam algumas proteções asseguradas na Constituição Federal. O Código Civil reproduz o que está na Constituição Federal estabelecendo as mesmas garantias. O Marco Civil da Internet, lei de 2014, também trazia as mesmas proteções e o que fez com que o assunto entrasse para a ordem do dia foi a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) que entrou em vigor em 18 de setembro de 2020 após diversas prorrogações.

Esta lei traz um detalhamento desta matéria além das proteções que já eram asseguradas e se preocupa com o tratamento de dados pessoais. Agora, tanto para o espaço físico quanto para o teleatendimento, há uma proteção mais intensa da intimidade, privacidade e sigilo. No teleatendimento há algumas questões mais sensíveis porque se não se está em um local apropriado para realizar a atividade não há como assegurar que terceiros não estão ouvindo ou acompanhando.

Agora também foi reforçada a obrigatoriedade de solicitar o consentimento indicando qual a finalidade, a necessidade e a adequação dos dados. É importante prestar atenção aos riscos do uso de determinadas plataformas para evitar o vazamento de dados. Um aspecto importante de verificar é o vazamento consentido de dados que é, por exemplo, quando o próprio paciente envia dados para terceiros. O convidado fez uma pergunta reflexiva: “A culpa exclusiva do paciente em caso de vazamento de dados exclui a responsabilidade do profissional por ter assumido o risco de ter realizado o teleatendimento?” e disse que a resposta encontrase na própria LGPD em seu artigo 43. que indica que o profissional deve provar que todas as cautelas foram tomadas.

O Prof. Dr. Eduardo finalizou sua apresentação indicando que a Lei não mudou a prática clínica para aqueles que já seguiam os preceitos nela contidos, porém para quem não seguia exatamente seu conteúdo, há necessidade de adequações. A Profa. Dra. Deborah aproveitou para dizer que pode ocorrer um vazamento de dados mesmo quando o profissional toma todas as precauções, no entanto, fica mais fácil de se defender e solicitou comentários do convidado, que indicou a importância de agir corretamente cumprindo rigorosamente as medidas de segurança para evitar o vazamento de dados e respeitar o direito à privacidade, intimidade e sigilo dos paciente.

O que será considerado inadmissível é que o profissional alegue desconhecimento, sendo comprovada uma situação de negligência, será difícil o profissional ficar imune á uma

indenização. Agir com a boa fé sempre é uma forma de defesa e isso quer dizer que se o profissional diz que vai dar segurança, ele tem que demonstrar que o comportamento se destinava a isso. Se o profissional é negligente não há como dizer que tomava todos os cuidados, há uma incoerência de comportamentos. Importante informar os riscos que podem surgir.

Após a fala do convidado, a Profa. Dra. Deborah reforçou a existência da Resolução no. 580 e das Diretrizes de Boas Práticas que apresentam as normas de como o profissional deve conduzir a telefonaudiologia o que dificulta a alegação de falta de conhecimento, indicando a importância dos profissionais acessarem estes documentos. Após estas colocações, a professora passou a palavra ao próximo convidado.

Ms. Emílio Tissato Nakamura

O convidado utilizou recursos visuais em PowerPoint para proceder a apresentação da temática relacionada aos riscos de segurança digital em teleaudiologia e como prevenir estes riscos. O convidado definiu o “risco” como algo que pode acontecer, podendo ser avaliado e serem tomadas medidas de segurança necessárias para que este risco se torne um incidente.

É com base no conhecimento do que pode acontecer que será possível tomar as medidas necessárias para exercer a telefonaudiologia. No mundo físico há um controle maior, porém, quando se parte para um ambiente digital, virtual ou remoto, há outros elementos que trazem aspectos a serem considerados e estes aspectos incluem as tecnologias de informação que fazem parte de um ambiente bastante diferente do ambiente físico, apesar de que cada vez mais venha ocorrendo uma fusão entre estes dois mundos.

No mundo digital há basicamente três tipos de dados que se transformam: os dados que são processados pelos sistemas, dados transmitidos e dados armazenados.

O vazamento pode ocorrer em qualquer um destes dados. Na telefonaudiologia, os dados são considerados os cadastros, arquivos trocados, gravações, transcrições, conversas/chat, imagens/sons, atendimentos, prontuários e pagamentos.

O convidado versou a respeito da complexidade quando se utiliza a telefonaudiologia, visto que de um lado se tem o profissional que usa um equipamento de tecnologia de informação para fazer o atendimento que usa diversas camadas diferentes que podem sofrer algum incidente de segurança, por exemplo, ataques de hackers. Há uma rede de comunicação intermediando até o paciente que por sua vez também tem uma série de componentes tecnológicos para receber o teleatendimento. Considerando estas questões há riscos legais, impossibilidades de atendimentos, vazamento de dados de pacientes, perda de dados, perda de histórico de atendimentos ou riscos de perda financeira com resgates. Quando se fala de ataques cibernéticos o que pode acontecer é que o hacker/criminoso aproveita a vulnerabilidade do sistema para roubar uma informação ou paralisar um serviço. Ele pode fazer uma execução arbitrária de código, invasão de sessões, roubo de dados e roubo de credenciais de acesso. Uma vulnerabilidade importante de ser considerada é a configuração insegura pelo profissional que facilita a ação de criminosos. Quando se fala em prevenção, há três objetivos principais:

- Proteger a privacidade de todos, principalmente dos pacientes;
- Diminuir as vulnerabilidades tecnológicas;
- Aumentar a conscientização em segurança e privacidade.

O convidado apresentou algumas dicas para prevenir os danos derivados dos riscos:

- Separar o ambiente digital pessoal e o profissional;
- Atualizar constantemente os sistemas;
- Ser cuidadoso com anexos e mensagens;
- Seguir melhores práticas no uso de plataformas;
- Armazenar dados na nuvem;
- Utilizar senha forte e autenticação duplo fator;
- Realizar backup de todos os dados.

Os principais aspectos a se considerar são:

- Não é possível nos proteger contra riscos que não conhecemos, e também contra riscos que foram mal calculados. Importância das recomendações dos conselhos de classe;
- Evite ser o elo mais fraco da segurança na teleaudiologia;
- Segurança e privacidade no mundo digital devem ser, no mínimo, equivalentes ao que existe no mundo físico;
- Cuidado com o vazamento de dados;
- Cuidado em não ser vítima de golpes/fraudes;
- A transformação digital está aí, é do bem, e abre uma vasta gama de oportunidades (inclusive para o crime).

Após a explanação, o convidado retornou a palavra à Profa. Dra. Deborah que fez um questionamento em relação ao armazenamento de gravações de atendimentos de terapia fonoaudiológica para facilitar a discussão com o próprio paciente ou como material de orientação. O convidado indicou que esta é uma questão bastante polêmica devido à necessidade de um nível de segurança nos equipamentos. Estes controles de segurança devem ser bem implementados de forma a evitar os ataques.

Os provedores de “nuvens” já têm os controles bem implementados. Então o ataque que aconteceria em casa ou dentro de uma clínica, na “nuvem” não vai acontecer. No entanto, a segurança dos dados na “nuvem” não é responsabilidade somente do provedor, esta responsabilidade é principalmente do usuário que tem o acesso. Então a recomendação é pelo uso da “nuvem” desde que se tenha um controle de acesso muito bem elaborado que é uma senha forte sempre com duplo fator de autenticação. Quando há um controle de acesso muito bem definido para se ter o acesso ao dado, se alguém roubar a senha, ainda há o duplo fator de autenticação para proteção. A Profa. Dra. Deborah indicou a importância do profissional esclarecer dúvidas com equipes de tecnologias de informação considerando que a telefonaudiologia é um serviço implementado e que não sofrerá um retrocesso, mesmo após o fim da pandemia.

Após a finalização das perguntas específicas ao Ms. Emílio, foram verificadas as colocações no chat escrito indicando que as perguntas foram respondidas durante as apresentações do primeiro bloco que foi finalizado.

Neste momento, a Profa. Dra. Deborah deu início ao segundo bloco do Fórum de Telessaúde indicando duas propostas para discussão.

A primeira proposta diz respeito à elaboração de diretrizes clínicas para teleaudiologia. As Diretrizes de Boas Práticas em Telefonaudiologia elaboradas pela Profa. Dra. Andrea, Profa. Dra. Carmen e pela Dra. Patricia (relatora do fórum) juntamente com outros colegas da área não se referem às diretrizes clínicas.

Neste momento houve uma falha na transmissão da atividade do fórum, sendo necessária uma pausa de aproximadamente quatro minutos em que os membros mantiveram conversa informal e foi esclarecida dúvidas em relação à definição de segmentos. O Prof. Dr. Eduardo indicou que este termo se refere às diferentes áreas e às diferentes formas que cada um irá reagir à LGPD.

Houve uma pergunta da plenária ao Prof. Dr. Eduardo quanto à opinião em relação aos diversos segmentos considerando a LGPD. Se alguns são mais protegidos do que os outros? O convidado explicou que a aplicação da LGPD é discutida por setores. A Lei é geral, os princípios são os mesmos a diferença é que cada setor terá uma peculiaridade que vai fazer com que haja uma maior proteção e que vão suscitar maiores cuidados. Por exemplo comparando o atendimento de um profissional liberal na área da saúde com um hospital ou um centro de saúde e um banco, o princípio da boa-fé, a finalidade, a adequação, a necessidade, a privacidade, a intimidade e o sigilo é o mesmo, no entanto, cada segmento vai reagir de uma maneira. Os bancos e redes sociais, por exemplo, trabalham com uma quantidade de dados muito grande, já um hospital, a quantidade de dados será menor e um profissional liberal terá menos ainda.

Assim, o impacto será diferente e também o tipo de dano será diferente. A Autoridade Nacional de Proteção de Dados irá verificar as penalidades considerando os diferentes segmentos.

Houve outra pergunta da plenária a respeito ao uso de plataformas. Assim, foi solicitado ao Ms. Emílio para compartilhar sua experiência, antes disso, a Profa. Dra. Deborah indicou que na telefonaudiologia há o uso de plataformas dedicadas à fonoaudiologia, sendo sistemas construídos para este público, como também há o uso de plataformas tradicionais para o desenvolvimento de teleconsultas. A pergunta que foi feita era se há alguma plataforma que possa ser recomendada? O convidado indicou a plataforma que “serve para cada um”, havendo a necessidade de avaliar muito bem o tipo de atendimento que é feito e dados que serão armazenados. Há algumas plataformas onde a comunicação é de ponta-a-ponta (fonoaudiólogo com o paciente), há outras plataformas que são acessíveis via site em que os dados vão para o site, mas o paciente não precisa instalar nada. Então, esta é uma questão de funcionalidade. Outra questão é que se a comunicação é de ponta-a-ponta, como os dados serão armazenados e como serão protegidos, assim todo o cuidado é do profissional. Quando é feito pelo site, os dados vão permanecer naquele site, havendo uma mudança na proteção. Assim, vai depender muito do tipo de atendimento. Há diferentes plataformas e provavelmente será difícil uma única plataforma atender às necessidades para todos os tipos de atendimentos, então sua escolha vai depender de cada caso.

A Profa. Dra. Deborah apresentou uma pergunta indicando a situação dos Estados Unidos com a HIPAA indicando que há uma regulamentação específica para o dado sensível e para a área da saúde. Assim, várias plataformas que são produzidas neste país vêm com uma certificação, havendo conformidade com a HIPAA ou com a ISO. No Brasil, esta certificação é voluntária. Desta forma, será que seria importante uma certificação nacional para ajudar o profissional a escolher a plataforma? Qual seria a formação profissional? O convidado Emílio indicou que a certificação faz muito sentido, visto que ela garante que a plataforma ou sistema seja desenvolvida de uma forma segura com um mínimo de vulnerabilidades possíveis para proteger os dados dos pacientes. No Brasil, há um movimento de se fazer certificações para diferentes segmentos de mercado.

O convidado Eduardo comentou que a formação profissional seria muito bem vinda para que um profissional compreenda o outro, formando parcerias colaborativas e aproveitando as tecnologias para desenvolver a ciência.

Após esta retomada do primeiro bloco para esclarecimentos de dúvidas, novamente foi dado início ao segundo bloco com o questionamento a respeito da necessidade da elaboração de diretrizes clínicas, lembrando que as Diretrizes de Boas Práticas em Telefonaudiologia não são diretrizes clínicas e, por isso, não são específicas por áreas.

Foi colocado para apreciação se os participantes da plenária consideram que deve ser necessário o encaminhamento de uma solicitação para a criação de uma força tarefa à Academia Brasileira de Audiologia. Os membros desta força tarefa seriam apontados pela diretoria da Academia Brasileira de Audiologia, mas a organização ficaria dentro do fórum para viabilizar a criação das diretrizes clínicas para a teleaudiologia.

Há metodologias específicas para cada área para a criação das diretrizes clínicas e estas metodologias envolvem uma revisão sistemática da literatura, experiência clínica quando não há dados de literatura e a redação do texto no formato de recomendações.

A Profa. Dra. Deborah aproveitou este momento para comentar a respeito da discussão a respeito da mudança de nomenclatura do Fórum de Telessaúde para Fórum de Telefonaudiologia ou de Teleaudiologia.

As diretrizes clínicas seriam elaboradas para a área de audição e equilíbrio, abrangendo desde a identificação até a reabilitação e haveria grupos específicos dentro desta força tarefa compostos tanto por especialistas da área de audição, telessaúde, de tecnologias de informação, e do direito.

A proposta foi colocada em votação e os demais membros do fórum foram questionados em relação às informações adicionais.

A Profa. Dra. Andrea mencionou a apresentação da professora Mara Behlau para propor uma equipe de alta performance com a finalidade de trabalhar com as diretrizes clínicas em teleaudiologia e se posicionou a favor desta recomendação.

A Profa. Dra. Wanderléia indicou que a criação desta força tarefa é extremamente importante diante de todo o cenário que está sendo vivenciado pelos profissionais que desejam praticar a teleaudiologia, no entanto, devem ter o conhecimento de diversos aspectos para exercer esta modalidade de atendimento de forma adequada, sendo essencial a elaboração das diretrizes clínicas.

A Profa. Dra. Carmem reforçou a importância da segmentação do material das diretrizes para a teleaudiologia e também discutiu a respeito da mudança da nomenclatura do fórum, citando a definição internacional da teleaudiologia. A convidada também salientou que a publicação das diretrizes clínicas não irá descartar as diretrizes já publicadas.

Após uma hora e trinta minutos a transmissão e as discussões foram encerradas com a coordenação recomendando que todos os profissionais fiquem atentos aos canais da Academia Brasileira de Audiologia para que possam ser retomadas discussões a respeito deste assunto