

# VIRTUAL HealthCARE



GUIA PRÁTICO

## Potencialidades do WhatsApp na telemedicina



Patrocínio:

**AMGEN**<sup>®</sup>

# VIRTUAL HealthCARE

POTENCIALIDADES DO WHATSAPP  
NA TELEMEDICINA

*A telemedicina, ou medicina à distância, engloba-se no contexto geral de telessaúde e possibilita a prestação de cuidados de saúde de forma remota, através do recurso a tecnologias de comunicação e informação.*

*A utilização das tecnologias para a saúde permite agilizar a monitorização de doentes, a análise de exames e a comunicação entre médicos.*





## *A telemedicina facilita o acesso aos cuidados de saúde a:*

Populações com assimetrias regionais;

Doentes crónicos;

Doentes com dificuldades de  
mobilidade;

Outros doentes que não careçam de  
contacto presencial com o profissional  
de saúde.

***A escolha da  
tecnologia é  
determinante na  
definição do tipo de  
interação  
médico-doente.***



# VIRTUAL HealthCARE

POTENCIALIDADES DO WHATSAPP  
NA TELEMEDICINA

## *Desafios da comunicação médico–doente*

Através da utilização de ferramentas tecnológicas, a comunicação médico-doente abraça um conjunto de novos desafios.

Para que a mensagem transmitida possa ser compreendida pelo doente, é necessário tomar em consideração alguns aspetos que podem condicionar os resultados da mesma:

- **INCOMPREENSÃO DA MENSAGEM**
- **DESATENÇÃO E PEDIDOS FREQUENTES DE REPETIÇÃO**
- **DOENTES COM NÍVEIS DE ANSIEDADE ELEVADOS OU COM NÍVEIS COGNITIVOS AFETADOS**

No caso de a comunicação com o doente ser realizada através de vídeo, áudio ou texto, esta deve transmitir clareza e ter em conta o estabelecimento de *rapport*<sup>1</sup> com o destinatário.

***A telemedicina estimula a  
participação ativa dos doentes  
na sua saúde pessoal.***

---

1. Rapport é o estabelecimento de uma relação positiva e de confiança.

## Como melhorar o desempenho da telemedicina



### FORMAÇÃO DOS PROFISSIONAIS EM TECNOLOGIAS PARA A SAÚDE

DISPOSITIVOS USADOS EM TELEMEDICINA  
PROTOCOLO DIGITAL



### COMUNICAÇÃO VERBAL

CLAREZA DE LINGUAGEM  
COMPREENSÃO DA MENSAGEM  
TIMING ADEQUADO DO FLUXO DA CONVERSA  
ESCUITA-ATIVA



### COMUNICAÇÃO NÃO VERBAL

ESTABELECEER CONTACTO OCULAR  
LINGUAGEM CORPORAL ESTÁVEL  
ETIQUETA DIGITAL (POSICIONAMENTO NO CENTRO DA CÂMARA, LUMINOSIDADE, FUNDO EQUILIBRADO, PROXIMIDADE A PONTO WI-FI)  
TER EM CONTA AS MICRO-EXPRESSÕES DO DOENTE E SOLICITAR MAIS INFORMAÇÕES SEMPRE QUE NECESSÁRIO



### COMPETÊNCIAS RELACIONAIS

ESTABELECEER UMA RELAÇÃO DE EMPATIA E DE CONFIANÇA  
COMUNICAR DE FORMA POSITIVA

# VIRTUAL HealthCARE

POTENCIALIDADES DO WHATSAPP  
NA TELEMEDICINA

## *Vantagens da utilização do WhatsApp*



A utilização das redes sociais (Facebook e WhatsApp) para troca de mensagens tem vindo a sofrer alterações de utilização, em especial durante e após a pandemia por Covid-19 (Global Web Index Flagship Report 2020).

# VIRTUAL HealthCARE

## POTENCIALIDADES DO WHATSAPP NA TELEMEDICINA

Atualmente, o WhatsApp é utilizado não apenas numa ótica de entretenimento, mas também em diferentes contextos profissionais. Em Portugal, em 2020, dados do Global Web Index demonstram que a percentagem de utilização do WhatsApp a partir de diferentes plataformas é de 79% (Global Web Index Flagship Report 2020).

A utilização do WhatsApp possui inúmeros benefícios para a comunicação entre profissionais e na relação com os doentes. A rapidez com que a comunicação via WhatsApp é realizada permite inclusivamente agilizar contactos para tomadas de decisão.

### *O WhatsApp possibilita aos profissionais de saúde:*

**Amplo alcance de utilizadores através da utilização online (comparativamente aos tradicionais sms)**



**Integração simplificada de novos elementos (comparativamente ao email)**



**Organização das conversas por categorias e por temas**

**Constituição de grupos restritos**

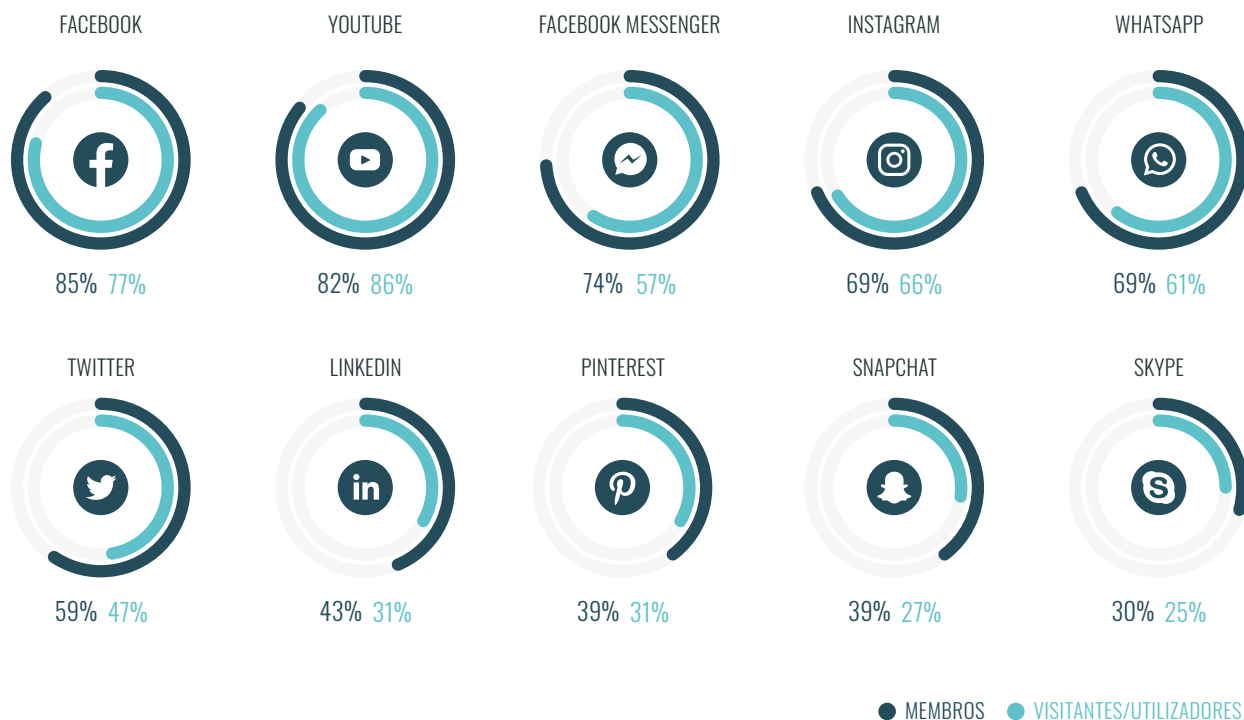


**Encriptação das mensagens**

### TOP 10 PLATAFORMAS DE REDES SOCIAIS

% DE UTILIZADORES GLOBAIS DE INTERNET (NÃO INCLUINDO A CHINA), QUE SÃO MEMBROS E VISITANTES/UTILIZADORES DOS SEGUINTE SERVIÇOS:

PERGUNTA: EM QUAL DOS SEGUINTE SERVIÇOS POSSUI CONTA? | QUAIS DOS SEGUINTE SITES/APLICAÇÕES VISITOU OU UTILIZOU NO ÚLTIMO MÊS ATRAVÉS DO SEU COMPUTADOR, TELEMÓVEL OU TABLET?



Adaptado de Web Global Index. Flagship Report 2020. GlobalWebIndex's flagship report on the latest trends in social media. Disponível em <https://bit.ly/2IKAnn2>





## DESVANTAGENS

Apesar dos benefícios inerentes à utilização do WhatsApp na telemedicina, a sua utilização possui algumas desvantagens.

Entre as principais desvantagens da utilização do WhatsApp na telemedicina encontra-se a falta de regulamentação da utilização da aplicação pelos profissionais de saúde na comunicação com os doentes. Outras desvantagens prendem-se com:

- **Workflows não são específicos para profissionais de saúde;**
- **Carece de melhorias na gestão e organização das mensagens;**
- **Falta de regulamentação relacionada com a passagem dos dados clínicos transmitidos na plataforma;**
- **Falta de normas de conduta para a utilização da app pelos profissionais de saúde;**
- **Falta de proteção da identidade do doente. Os dados pessoais do doente são armazenados no histórico da conversa e podem facilmente identificá-lo.**

# VIRTUAL HealthCARE

POTENCIALIDADES DO WHATSAPP  
NA TELEMEDICINA

## *Dicas práticas para profissionais de saúde*

A utilização do WhatsApp pelos profissionais de saúde facilita a comunicação médico-doente, no entanto, a adoção de algumas normas de conduta tornam a sua utilização mais eficaz.

A criação de uma conta WhatsApp Business profissionaliza a comunicação com os pares e os doentes.



### **CRIAÇÃO DE CONTA WHATSAPP BUSINESS**

ORGANIZAÇÃO DE CONTACTOS E CLASSIFICAÇÃO DAS CONVERSAS.

ENVIO DE MÚLTIPLAS MENSAGENS EM SIMULTÂNEO.

COMUNICAR A NECESSIDADE DE OS DESTINATÁRIOS GUARDAREM O CONTACTO PARA RECEBEREM AS MENSAGENS.

### **PERFIL COMPLETO**

NOME, FOTOGRAFIA, HORÁRIO DE ATENDIMENTO, OUTROS CONTACTOS.

### **RESPOSTAS-TIPO**

CRIAR RESPOSTAS-TIPO A PERGUNTAS MAIS FREQUENTES.

### **MENSAGEM DE SAUDAÇÃO**

CUMPRIMENTAR O DOENTE NO PRIMEIRO CONTACTO E INCLUIR ALGUMAS RECOMENDAÇÕES.

### **MENSAGENS AUTOMÁTICAS - AUSÊNCIA**

EM CASO DE INDISPONIBILIDADE, ENVIAR MENSAGEM INDICANDO QUAL O PERÍODO EM QUE ESTARÁ NOVAMENTE DISPONÍVEL

### **COMUNICAÇÃO COM O DOENTE VIA CHAMADA DE VOZ OU VÍDEO**

AVALIAR NECESSIDADE DE UMA POSSÍVEL CONSULTA PRESENCIAL.

### **COMUNICAÇÃO ENTRE PARES**

CHAMADAS DE GRUPO ENTRE PARES PARA TROCA DE INFORMAÇÃO.

### **EDUCAÇÃO DA COMUNIDADE**

PARTILHAR CONTEÚDOS EDUCATIVOS COM OS DOENTES EM DIFERENTES FORMATOS.

Adaptado de Tecnoblog. 10 dicas do WhatsApp para médicos e profissionais de saúde.  
Disponível em <https://tecnoblog.net/343753/10-dicas-do-whatsapp-para-medicos-e-profissionais-de-saude>

WhatsApp.com. Cómo puede WhatsApp ayudarte a mantenerte conectado durante la pandemia de coronavirus (COVID-19).  
Disponível em [www.whatsapp.com/coronavirus/healthcare](http://www.whatsapp.com/coronavirus/healthcare)

# VIRTUAL HealthCARE

POTENCIALIDADES DO WHATSAPP  
NA TELEMEDICINA



## **Confidencialidade, regulamentação e segurança**

A utilização do WhatsApp abre novas possibilidades ao estabelecimento de comunicação entre os profissionais de saúde e os doentes. No entanto, é necessário salvaguardar a segurança e a privacidade da transmissão dos dados.

O WhatsApp realiza melhorias contínuas à sua política de segurança e proteção de dados e publica regularmente atualizações à mesma no website oficial WhatsApp.com.



### **Segurança e proteção de dados do WhatsApp:**

- *Segurança elevada – mensagens encriptadas*
- *Resposta rápida a problemas e falhas de segurança*
- *Transparência de atuação*

# VIRTUAL HealthCARE

**POTENCIALIDADES DO WHATSAPP**  
NA TELEMEDICINA

## Referências

Day, K, Millner S & Johnson, H 2016. How Nurses Use Telehealth to Support Health Transitions of Older Adults., Stud Health, Technol Inform, vol. 231, pp.23-30, Disponível em <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/27782013/>. Consulta a 20.11.12.

Lexology. What's Up With WhatsApp? Implications for Healthcare Organizations. Disponível em [www.lexology.com/library/detail.aspx?g=68e29bfe-e2e2-40f7-ae43-f9781ed3f6b3](http://www.lexology.com/library/detail.aspx?g=68e29bfe-e2e2-40f7-ae43-f9781ed3f6b3). Consulta a 20.11.12.

Henry, B, Ames, L, Block, D & Vozenilek, J. 2018. Experienced Practitioners' Views on Interpersonal Skills in Telehealth Delivery. IJAHSP, vol. 16 no. 2. Disponível em <https://nsuworks.nova.edu/ijahsp/vol16/iss2/2/>. Consulta a 20.11.13.

Interactive Journal of Medical Research. WhatsApp Messenger as an Adjunctive Tool for Telemedicine: An Overview. Disponível em [www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5544893/](http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC5544893/). Consulta a 11.11.20.

Ordem dos Médicos. Informação jurídica – condições para exercício da telemedicina. Disponível em <https://ordemdosmedicos.pt/informacao-juridica-condicoes-para-exercicio-da-telemedicina/>. Consulta a 20.11.12.

Ppware. WhatsApp resolveu vários problemas de segurança e agora anuncia-os na Internet. Disponível em <https://pplware.sapo.pt/internet/whatsapp-resolveu-varios-problemas-de-seguranca-e-agora-anuncia-os-na-internet/>. Consulta a 20.11.13.

Tecnoblog. 10 dicas do WhatsApp para médicos e profissionais de saúde. Disponível em <https://tecnoblog.net/343753/10-dicas-do-whatsapp-para-medicos-e-profissionais-de-saude/>. Consulta a 20.11.13.

van Houwelingen, C, Moerman, A, Ettema, R, Kort, H & ten Cate, O 2016. Competencies Required for Nursing Telehealth Activities: A Delphi-study. Nurse Education Today, vol. 39, pp. 50-62. Disponível em [www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691716000149](http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0260691716000149). Consulta a 20.11.12.

Web Global Index. Flagship Report 2020. GlobalWebIndex's flagship report on the latest trends in social media. Disponível em <https://bit.ly/2lKAnn2>. Consulta a 20.11.17.

WhatsApp.com. Cómo puede WhatsApp ayudarte a mantenerte conectado durante la pandemia de coronavirus (COVID-19). Disponível em [www.whatsapp.com/coronavirus/healthcare](http://www.whatsapp.com/coronavirus/healthcare). Consulta a 20.11.13.

# VIRTUAL HealthCARE

[www.VIRTUALHEALTHCARE.pt](http://www.VIRTUALHEALTHCARE.pt)

Apoios:

Grupo de Investigação



Patrocínio:

