PROCESSO CONSULTA Nº: 41/2026 PARECER CRM-SC Nº: 37/2026
INTERESSADO: F.L.H.
CONSELHEIRO RELATOR: Tatjana Barbovitch de Almeida Prado
ASSUNTO: Relação médico-paciente; telemedicina.

EMENTA: a utilização de aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) na relação médico-paciente, bem como a implantação de resposta automática por este canal deve limitar-se a suporte administrativo, agendamentos e orientações gerais. Há vedação expressa à realização de consultas, diagnósticos, análise de exames ou emissão isolada de receitas por esta via. Importante existir a orientação expressa e categórica quanto à conduta em casos de urgência e emergência.

CONSULTA:

Médico Urologista e professor de Urologia da universidade, fez o seguinte questionamento a este Conselho, relativo à utilização de aplicativo de mensagens instantâneas (WhatsApp) na relação médico-paciente, conforme segue: "Bom dia eu gostaria de saber é esta correto e é permitido compartilhar o texto automático seguinte no meu WhatsApp pessoal. "Olá! Obrigado pela mensagem. Se você é médico ou estiver em tratamento recente, responderei assim que possível. Em caso de URGÊNCIA ou piora, procure imediatamente um PRONTO ATENDIMENTO. Ao chegar, informe à equipe médica caso esteja em acompanhamento comigo. Para sua segurança e conforme normas do Conselho Federal de Medicina, este canal não realiza consultas, avaliação de exames ou receitas. Se você é PACIENTE NOVO ou está fora do seguimento recente, por favor entre em contato pelo telefone ou WhatsApp para agendamento. … tenho tido dificuldade com barreiras com contatos sucessivos de pacientes e familiares. Principalmente, pedidos de receitas com mais de 6 meses sem consulta e familiares após anos de pós-operatório.”

DO PARECER:

A utilização de tecnologias de comunicação e a prática da Telemedicina são amplamente respaldadas e regulamentadas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM), em especial pela Resolução CFM nº 2.314/2022 que define e regulamenta a Telemedicina e pelas diretrizes de publicidade médica (Resolução CFM nº 2.336/2023).

Conforme o Parecer CFM 14/2017: “é permitido o uso do Whatsapp e plataformas similares para comunicação entre médicos e seus pacientes, bem como entre médicos e médicos, em caráter privativo, para enviar dados ou tirar dúvidas, bem como em grupos fechados de especialistas ou do

corpo clínico de uma instituição ou cátedra, com a ressalva de que todas as informações passadas tem absoluto caráter confidencial e não podem extrapolar os limites do próprio grupo, nem tampouco podem circular em grupos recreativos, mesmo que composto apenas por médicos."

Sigo avaliando o texto proposto:

- Da Vedação à Consulta por Aplicativos: O preceito ético fundamental determina que aplicativos de mensagens instantâneas servem estritamente como canais de suporte administrativo, agendamento e orientações gerais. Não substituem o ato médico (seja ele presencial ou via telemedicina regulamentada, com a devida emissão de prontuário). Portanto, o aviso explícito de que o canal "não realiza consultas, avaliação de exames ou receitas" cumpre o dever de informação e protege a segurança jurídica e sanitária de ambas as partes.
- Do Dever de Orientação em Urgências: É imperativo que o médico, ao disponibilizar um canal de comunicação digital, mitigue os riscos de o paciente aguardar uma resposta em quadros agudos. A instrução clara de procurar um Pronto-Atendimento em caso de urgência cumpre rigorosamente o zelo pelo bem-estar do paciente.
- Do Limite para Prescrições: A emissão de receitas sem a devida reavaliação periódica (como o relato de "mais de 6 meses sem consulta") afronta o Código de Ética Médica. O estabelecimento de barreiras informativas automáticas é uma ferramenta legítima de gestão de prática e manutenção do padrão de segurança clínica.

O WhatsApp é ferramenta legítima de gestão da prática e segurança clínica e está em conformidade com as resoluções CFM nº: 2.314/2022 e 2.336/2023.

Assim sendo, é totalmente permitido e recomendável o uso da mensagem automática proposta pelo consulente. O texto apresentado demonstra responsabilidade ética, clareza e respeito às normas vigentes, servindo como excelente prática de gestão de expectativa e proteção à relação médico-paciente no ambiente digital.

É o parecer, s.m.j.

Tatjana Barbovitch de Almeida Prado
Conselheira do CRM-SC

Parecer aprovado em Sessão Plenária realizada pelo Corpo de Conselheiros em 13/07/2026