



Comunicação digital entre médicos e pacientes: os limites do marketing digital e a interação através de aplicativos

Profa. Dra. Lia Damásio

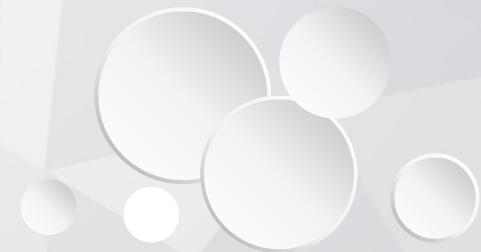
Conselheira Federal de Medicina- PI

Propaganda e Publicidade Médica



Publicidade Médica:

Sobre esse tema, o CFM julgou cerca de 400 processos éticos em grau de recurso no CFM, nos últimos cinco anos.



Artigo 20 da Lei nº 3268/57

“Todo aquele que mediante anúncios, placas, cartões ou outros meios quaisquer se propuser ao exercício de medicina, em qualquer dos ramos ou especialidades, fica sujeito às penalidades aplicáveis ao exercício ilegal da profissão, se não estiver devidamente registrado”



Legislação

Normatização Conselhal

- **Resolução CFM nº 1974/2011**

Estabelece os critérios norteadores da propaganda em Medicina, conceituando os anúncios, a divulgação de assuntos médicos, o sensacionalismo, a autopromoção e as proibições referentes à matéria.

- **Resolução CFM nº 2126/2015**

Altera as alíneas “c” e “f” do art. 3º, o art. 13 e o anexo II da Resolução CFM nº 1.974/11, que estabelece os critérios norteadores da propaganda em Medicina, conceituando os anúncios, a divulgação de assuntos médicos, o sensacionalismo, a autopromoção e as proibições referentes à matéria.

Legislação

Normatização Conselhal

Código de Ética Médica – Cap XIII – Art. 111 a 118

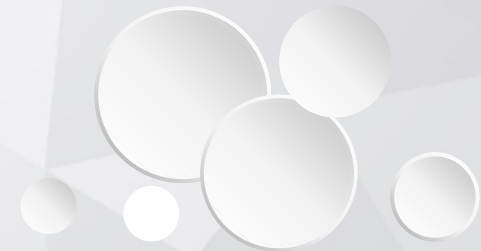
- **Art. 111.** *Permitir que sua participação na divulgação de assuntos médicos, em qualquer meio de comunicação de massa, deixe de ter caráter exclusivamente de esclarecimento e educação da sociedade.*
- **Art. 112.** *Divulgar informação sobre assunto médico de forma sensacionalista, promocional ou de conteúdo inverídico.*
- **Art. 115.** *Anunciar títulos científicos que não possa comprovar e especialidade ou área de atuação para a qual não esteja qualificado e registrado no Conselho Regional de Medicina.*

QUAIS OS LIMITES NO USO DA PUBLICIDADE MÉDICA?



Resolução CFM nº 1.974/2011

“Estabelece os critérios norteadores da propaganda em Medicina, conceituando os anúncios, a divulgação de assuntos médicos, o sensacionalismo, a auto promoção e as proibições referentes a matéria”



Pessoa Física

O que é obrigatório em anúncios:

- Nome do profissional;
- Especialidade e ou área de atuação, quando registrada no CRM;
- Número da inscrição no CRM;
- Número de Registro de Qualificação de Especialista (RQE).

Pessoa Jurídica

O que é obrigatório em anúncios:

- Nome e CRM do Diretor Técnico.

A female doctor with blonde hair, wearing a white lab coat, is smiling and using a stethoscope to examine a baby's back. The baby is lying on its stomach, looking up at the doctor. The doctor's hands are gently holding the baby. The background is a plain, light-colored wall.

It is a common mistake to think that the only way to ensure that a system is secure is to make it as complex as possible. In fact, the most secure systems are often the simplest. A system that is too complex is more likely to have hidden vulnerabilities that can be exploited by an attacker. Therefore, it is important to design a system that is as simple as possible while still meeting the requirements of the system. This can be achieved by using a modular design, where each component of the system is designed to perform a specific function and can be replaced or upgraded without affecting the rest of the system. This approach makes it easier to identify and fix vulnerabilities, and it also makes it easier to maintain the system over time.

CLÍNICA
PEDIÁTRICA
BENDINELLI

Dra. Barbara Bendinelli
Pediatra
CRM-DF 56789/RQE 0027

Outdoor



Lorem ipsum lagea
amet, consectetur
adipiscing elit.

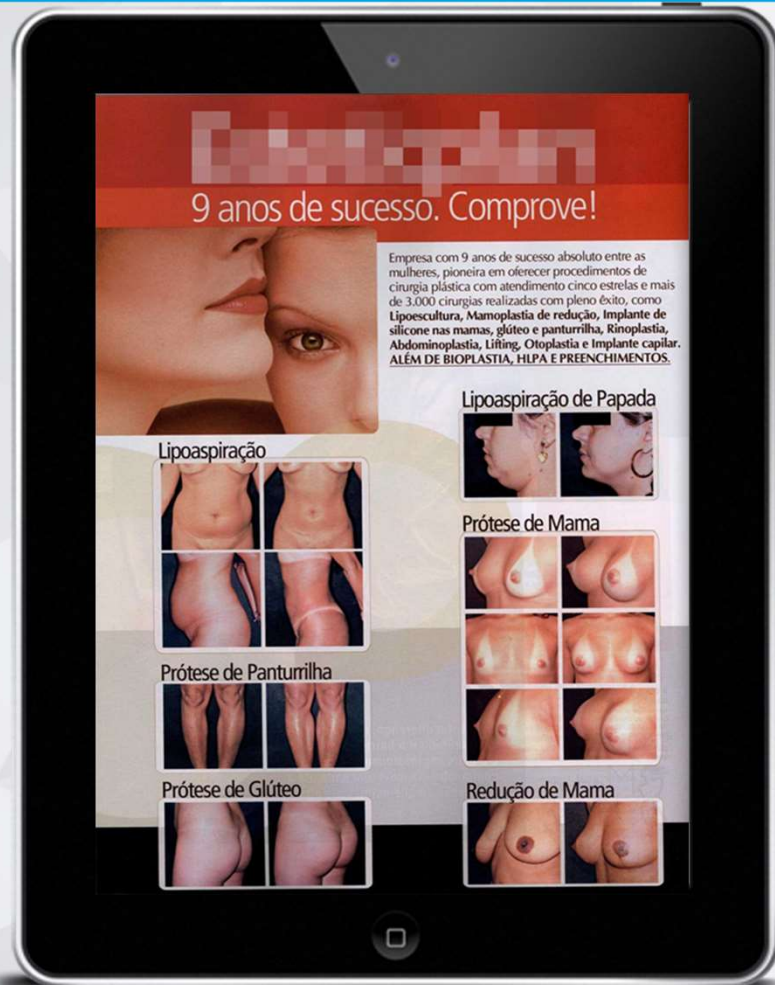
Dr. Edmundo Barbosa
Diretor Técnico Médico
Posto de Saúde Conceição
CRM-DF 56789/RQE 0027

Assessoria de Comunicação

**MARCA DO
GOVERNO
DO ESTADO**

Dr. Edmundo Barbosa
Diretor Técnico Médico
Posto de Saúde Conceição
CRM-DF 56789/RQE 0027

O que o médico não pode fazer



O que o médico não pode fazer



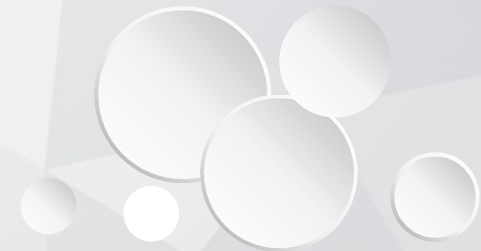
ALINE LOIRAÇA Linda e Sexy. Orel. sab. Anl. s/Tx. + 10 Amigas Nova Saneção de Ocaso Av. Maria Campos 884 ☎ 3685-3984	Babi Surfistinha Bronzeada, quero fazer tudinho c/ você. Adoro ser ativa. ☎ 3862-6088 ☎ 3865-3486	COROA LOIRA R550 Massagem completa, atendendo ao Seu prazer. Local discreto e aquecido 11/2029-8505/8539- 2851. COROA ROSE BONITA Bili grande S. fimes carnosa On s/pres. Anl c/ qd. 7/13/3 3237-4005 a partir das 19:00hs DANIELA MASSAGISTA Reflexologia, pedal, andi stress e talherdesa. amb. aquecido, c/h marcada 11/2029-4480
ALINKA 18A LOIRA 7.68at. Bronzeada beijo boca corpo ardente dominadora at. casal Hotel/Motel/Local - cheque pré ☎ 6959-1834	BIOPLASTIA NO PÊNIS Tenha um pênis mais grosso em minutos. Engrossamos em até 5 cm. Seu pênis fica mais grosso, mais volumoso, mais carnudo e mais potente. Resultado imediato. APROVEITE OS ÚLTIMOS DIAS DA SUPER PROMOÇÃO PARCELAMOS EM ATÉ 12X NO CARTÃO VISA ☎ 6941-6252	DARA Orel s/preserv. bem malhadinho fapo beijo negro. Confira! R. Guaiuna 419 Metrô Penha ☎ 6941-8196
Amanda 1ª vez. sou linda. Timida. Quero me perder com você ☎ 5539-4490 ☎ 5572-3523	BOATE CASTELO A partir 14:00H com + de (50) atendentes! ☎ 6941-6252	DISK A DELICIA 24 HORAS As mais Lindas Garotas te aguardam na linha + quente do sexo Tx. \$1.99/min. ATENDENDO ligue e Confira G.J.S. ☎ 5563-6312

BIOPLASTIA NO PÊNIS

Tenha um pênis mais grosso
em minutos. Engrossamos
em até 5 cm ou mais na hora.
Seu pênis fica mais grosso, mais
volumoso, mais carnudo e mais
potente. Resultado imediato,
indolor e definitivo. Sigilo absoluto.

**APROVEITE OS ÚLTIMOS DIAS
DA SUPER PROMOÇÃO**

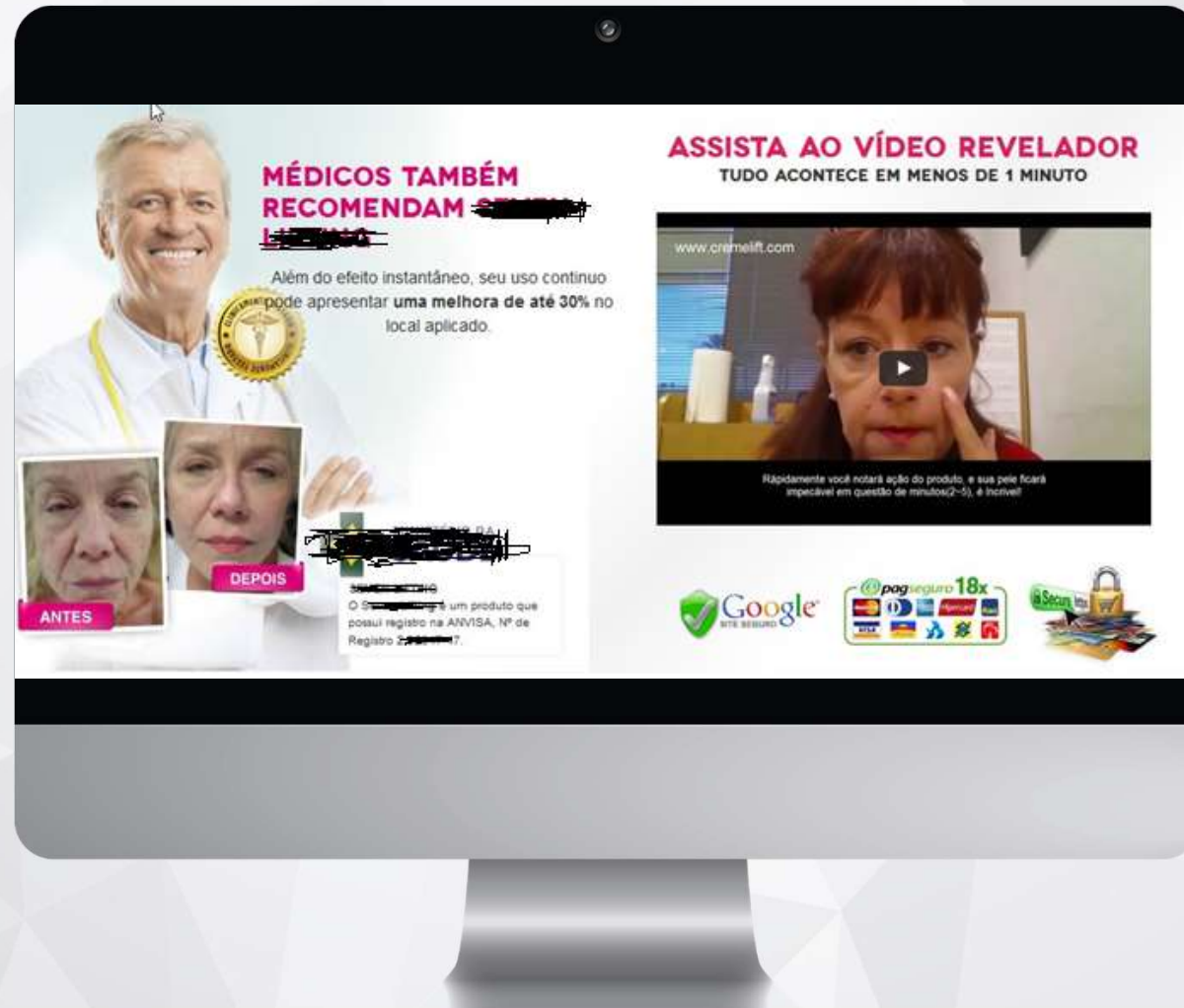
PARCELAMOS EM ATÉ 12X NO CARTÃO VISA



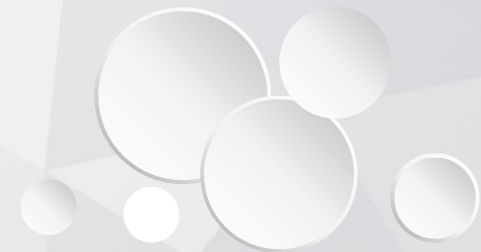
O que o médico não pode fazer



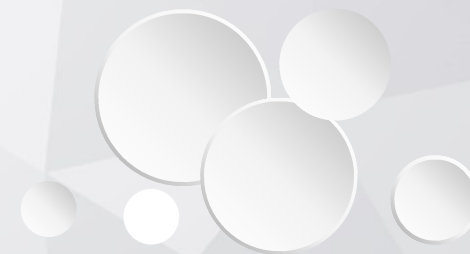
O que o médico não pode fazer



O que o médico não pode fazer



O que o médico não pode fazer



O que o médico não pode fazer

- Incluir imagens de pessoas em atendimento ou apresentando eventuais resultados;
- Usar imagens ou informações que induzam a equívoco e/ou confusão;
- Anunciar cura de doenças para as quais ainda não exista tratamento científicos comprovados;
- Anunciar especialidade não reconhecida;
- Promover afirmações ou dramatizações que provoquem medo no paciente.



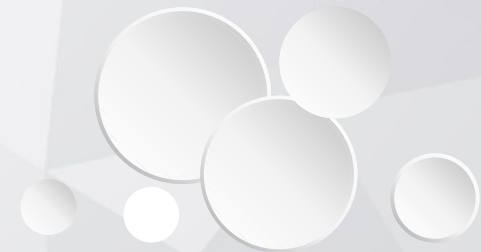
O que o médico não pode fazer

- Apresentar nome, imagem e/ou voz de celebridade, recomendando uso de serviço;
- Relacionar o uso de serviço ao desempenho físico, intelectual, sexual ou beleza de uma pessoa.
- Valer-se de notícia que induza à convicção de que o serviço é a única alternativa ao alcance do paciente.
- Oferecer vantagens, prêmios, participação em concursos ou recursos semelhantes.



O que o médico não pode fazer

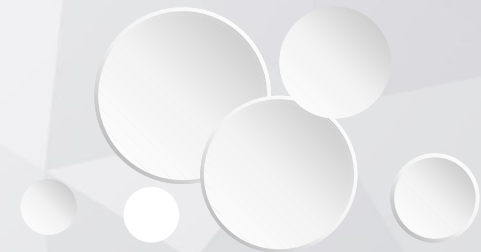
- Fazer demonstrações de tratamento para valorizar habilidades ou estimular procura por seus serviços;
- Divulgar endereço ou telefone de consultório, clínica ou serviços em entrevistas, inclusive nas redes sociais.
- Divulgar especialidade médica não registrada no CRM.



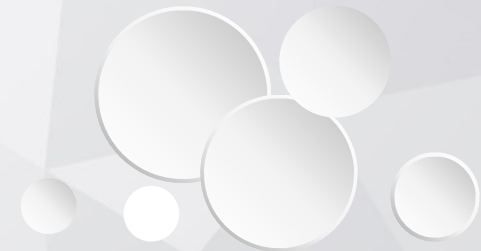
O que o médico não pode fazer

A inclusão do nome em concurso para escolha:

- Médico do Ano;
 - Destaque;
- Melhor Médico.



Como se comportar nas redes sociais?

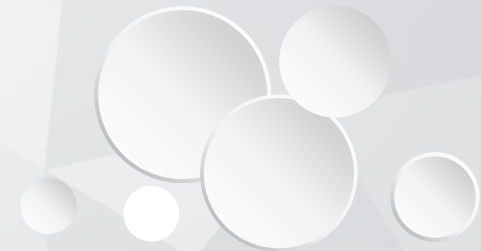


Resolução CFM nº 2126/2015

Altera as alíneas “c” e “f” do art. 3, o art. 13 e o anexo II da Resolução CFM 1974/2011:

Art. 13 – As mídias sociais dos médicos e dos estabelecimentos assistenciais em medicina deverão obedecer à lei, às Resoluções normativas e ao manual da Codame;

Parágrafo 1- para efeitos da aplicação desta resolução são consideradas mídias sociais: sites, blogs, facebook, twitter, instagram, youtube, whatsapp e similares;

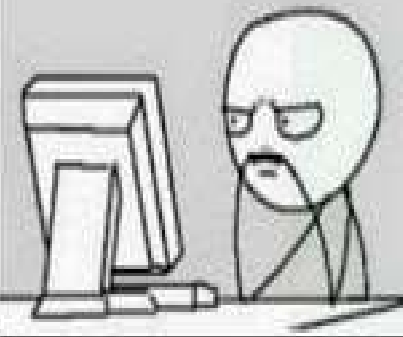
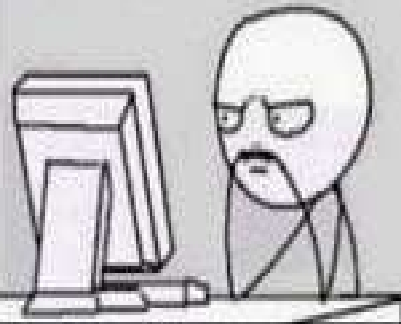


AS MÍDIAS SOCIAIS: um novo paradigma na informação

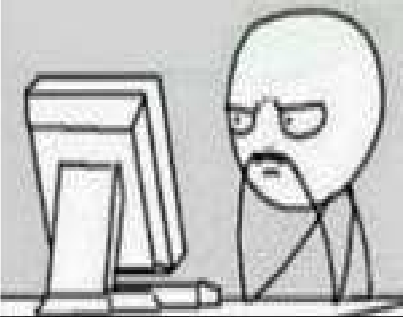
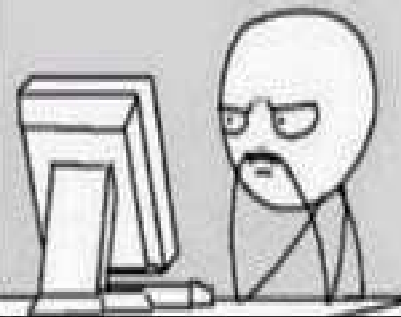
- FACEBOOK: 1,6 bilhão (mundo)/ 110 milhões (Brasil)
- WHATSAPP: 1 bilhão (mundo)/ 100 milhões (Brasil)
- YOU TUBE: 1 bilhão (mundo)/ 82 milhões (Brasil)
- INSTAGRAM: 500 milhões (mundo)/ 35 milhões (Brasil)
- TWITTER: 310 milhões (mundo)/ 34 milhões (Brasil)

- IMPACTO RELAÇÃO MÉDICO-PACIENTE

Eu me sinto doente, vou
procurar meus sintomas
na internet.



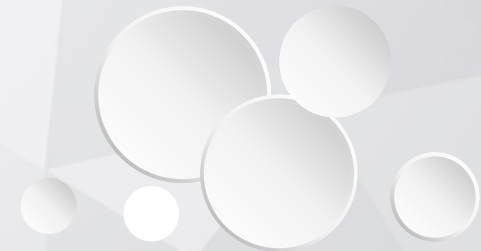
Acho que eu tenho...
câncer no cérebro!



Resolução CFM nº 2126/2015

Parágrafo 2 – É vedada a publicação nas mídias sociais de autoretrato (selfie), imagens e/ou audios que caracterizem sensacionalismo, autopromoção e concorrência desleal;

Parágrafo 3 – É vedado ao médico e aos estabelecimentos de assistência médica a publicação de imagens do “antes e depois” de procedimentos, conforme previsto na alínea “g” do artigo 3 da Resolução CFM nº 1974/2011.

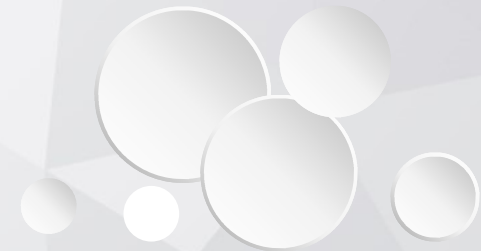


O QUE O MÉDICO PODE FAZER?

- Divulgar endereço, telefone e site do seu local de trabalho, observando as regras da Resolução CFM 1947/2011.
- Utilizar os canais de redes sociais para esclarecer, de forma GENÉRICA, sobre doenças e opções terapêuticas
- Trocar experiências e pedir apoio de outros médicos na tomada de decisões, desde que preservado o sigilo do paciente.

O que o médico não pode fazer

- Compartilhar dados sigilosos de pacientes em grupos de discussão e nas redes sociais.
- Publicar fotos suas e de seus pacientes em situação de atendimento, mesmo com autorização.
- Fazer anúncios com promessas de resultados.
- Usar ferramenta para realizar consultas ou tirar dúvidas específicas à distâncias.



O que o médico não pode fazer



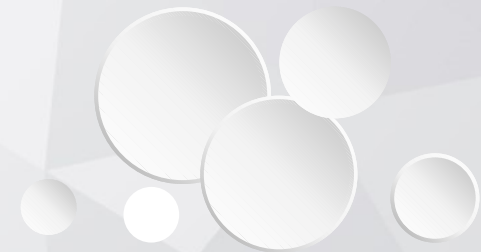
O que o médico não pode fazer



O desrespeito às normas pode ter quais implicações?

Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos - CODAME

- Propor instauração de sindicância;
- Processos ético-profissionais e respectivas penalidades



**1º FORUM DE
MARKETING E
REDES SOCIAIS**
19 DE JUNHO
AUDITÓRIO DO CFM

VOCÊ SABE QUAIS OS
POSSÍVEIS IMPACTOS LEGAIS DA
PROPAGANDA MÉDICA?



WWW.CRMDF.ORG.BR

Atualmente a Resolução CFM nº. 1.974/2011 critérios norteadores da propaganda

A publicidade médica deve obedecer exclusivamente a princípios éticos de orientação educativa, não sendo comparável à publicidade de produtos e práticas meramente comerciais (Capítulo XIII, artigos 111 a 117 do Código de Ética Médica);

E vedada ao médico a prática mercantilista da medicina, a autopromoção e o sensacionalismo. Devendo o médico estar em consonância com as normativas do Conselho Federal de Medicina e o Código de Ética Médica vigeste.

Médicos **podem** publicar em redes sociais seus dados pessoais, dar entrevistas e publicar artigos versando sobre assuntos médicos de fins estritamente educativos.

Não é permitido publicar fotos de pacientes, imagens ou áudios que caracterizem sensacionalismo, autopromoção ou concorrência desleal.

Também é vedado ao médico anunciar métodos ou técnicas não consideradas cientificamente e não reconhecidas pelo CFM. É ainda proibido a realização de consultas, diagnósticos ou prescrições por qualquer meio de comunicação de massa ou à distância.

RESPONSABILIDADE

“Obrigação de tomar a nosso encargo as consequências de nossas atitudes”.

“Obrigação de responder pelas nossas ações ou omissões”

Responsabilidade CIVIL

- Caracteriza-se pela infração de uma norma de natureza privada, obrigando o agente a reparar o dano ocasionado à vítima.
- Ex: Inobservância de contrato.

Características do Contrato Médico

- **Obrigação de Meio** (Regra Geral)
- **Obrigação de Resultado** (Cirurgia estética, oftalmológica, anestesia)

Quando surge a responsabilidade Civil do Médico?

- A Responsabilidade inicia quando o médico se dispõe a assistir o enfermo para encontrar a cura, minorar os efeitos da doença ou controlar a enfermidade.

(Délcio Policastro)

Espécies de Responsabilidade Civil

Quanto ao fato gerador:

- Contratual**
- Extra-contratual.**

A responsabilidade contratual tem origem na inexecução contratual

- Advém do inadimplemento **de uma determinada obrigação** estabelecida pela vontade das partes;
- Típico caso do “antes e depois”;
- O artigo 389 do CC - “Não cumprida a obrigação, responde o devedor por perdas e danos ...”

Espécie de Responsabilidade Civil

Quanto ao seu fundamento:

- Responsabilidade Civil Subjetiva

x

- Responsabilidade Civil Objetiva

PROCESSO CIVIL E CONSUMIDOR. INDENIZAÇÃO. **CIRURGIA ESTÉTICA. RESPONSABILIDADE SUBJETIVA. OBRIGAÇÃO DE RESULTADO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA.** CONJUNTO PROBATÓRIO. CIRURGIA REPARADORA. DANOS MATERIAIS E MORAIS.

1. De acordo com o art. 14, §4º, do Código de Defesa do Consumidor a responsabilidade do médico é subjetiva, mesmo nas hipóteses de cirurgia plástica. **Todavia, a cirurgia estética é, na verdade, uma obrigação de resultado, pois o médico se compromete a obter um resultado específico.**
2. **Caso o resultado pretendido não seja alcançado, presume-se a culpa do médico, com inversão do ônus da prova.** O profissional deverá provar as causas excludentes da sua responsabilidade, como culpa exclusiva do consumidor, do terceiro e situações de caso fortuito ou força maior.
3. Na demanda restaram amplamente demonstrado, pelos depoimentos e pelas fotografias apresentadas pelas partes, que houve piora da condição da paciente que afetou, inclusive, suas atividades laborais
4. O conjunto probatório revelou o não alcance do resultado esperado de uma cirurgia estética, cuja finalidade é melhorar a aparência, o que denota o nexo causal ensejador de reparação por danos materiais e morais.
5. Os danos materiais são devidos justamente pelo insucesso do procedimento, que fez com que a consumidora peregrinasse atrás de outros profissionais para a cirurgia reparadora, além de outros tratamentos psicoterapêuticos.
6. A consumidora provou o montante devido pelos danos materiais, pois trouxe aos autos as notas fiscais dos gastos com consultas e tratamento reparatório.
7. Entretanto, uma vez que as lesões estão relacionadas apenas a parte dos procedimentos realizados, a devolução dos valores pagos pela consumidora deve ser restrita ao tratamento que se apresentou falho.
8. Para a fixação do valor dos danos morais devem ser observados alguns parâmetros fixados pela jurisprudência, quais sejam: a extensão do dano ou gravidade da violação, a repercussão na esfera pessoal da vítima, o tempo de permanência da infração, a função preventiva da indenização ou o grau de reincidência do fornecedor e, por fim, o grau de culpa e a capacidade financeira do ofensor
9. Recurso do réu conhecido e parcialmente provido. 10. Recurso da autora conhecido e provido.
([Acórdão n.1105472](#), 20151110035236APC, Relator: MARIA DE LOURDES ABREU 3ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 20/06/2018, Publicado no DJE: 29/06/2018. Pág.: 319/325)

CIVIL E CONSUMIDOR. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. PRELIMINAR DE INTEMPESTIVIDADE E DE CERCEAMENTO DE DEFESA. REJEIÇÃO. BIOPLASTIA DE MAMAS. **RESULTADO INSATISFATÓRIO. RESPONSABILIDADE DO MÉDICO. NEXO DE CAUSALIDADE.** CONDUTA CULPOSA OU DOLOSA DO MÉDICO NÃO EVIDENCIADA. REPARAÇÃO INDEVIDA. SENTENÇA REFORMADA.

1 - Deve ser afastada a preliminar de intempestividade do recurso suscitada em contrarrazões quando a Apelação é protocolizada dentro do prazo legal (artigos 219 c/c 1.003, § 5º, CPC).

2 - O indeferimento da produção de prova pericial pela desistência da parte interessada, mediante preclusão da oportunidade para o recolhimento dos honorários periciais, não configura cerceamento de defesa.

3 - Nos termos do art. 14, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor, a responsabilidade pessoal dos profissionais liberais, dentre os quais se inclui o médico, é aferida mediante a verificação de culpa. Dessa forma, conquanto se trate de relação de consumo, a responsabilização do médico pelo dano experimentado pelo consumidor somente será possível mediante a demonstração do defeito do serviço, do dano, do nexo de causalidade entre os dois e de sua conduta culposa.

4 - O procedimento médico estético caracteriza obrigação de resultado e não de meio. A responsabilidade civil do médico deve ser afastada se ocorrente caso fortuito, com as possíveis intercorrências previsíveis no procedimento estético que não decorrem de erro médico, mas de fatores externos e alheios à atuação do médico.

5 - O fato de o resultado obtido não corresponder às expectativas da Autora não implica que o procedimento não atingiu seus objetivos, tendo em vista o acervo probatório dos autos não indica minimamente qualquer erro ou imprudência médica.

Preliminares rejeitadas. Apelação Cível provida.

([Acórdão n.1091904](#), 20140110198523APC, Relator: ANGELO PASSARELI 5ª TURMA CÍVEL, Data de Julgamento: 25/04/2018, Publicado no DJE: 03/05/2018. Pág.: 373/377)

(...)

6. O dever de informar é dever de conduta decorrente da boa-fé objetiva e sua simples inobservância caracteriza inadimplemento contratual, fonte de responsabilidade civil *per se*. A indenização, nesses casos, é devida pela privação sofrida pelo paciente em sua autodeterminação, por lhe ter sido retirada a oportunidade de ponderar os riscos e vantagens de determinado tratamento, que, ao final, lhe causou danos, que poderiam não ter sido causados, caso não fosse realizado o procedimento, por opção do paciente.

7. O ônus da prova quanto ao cumprimento do dever de informar e obter o consentimento informado do paciente é do médico ou do hospital, orientado pelo princípio da colaboração processual, em que cada parte deve contribuir com os elementos probatórios que mais facilmente lhe possam ser exigidos.

8. A responsabilidade subjetiva do médico (CDC, art. 14, §4º) não exclui a possibilidade de inversão do ônus da prova, se presentes os requisitos do art. 6º, VIII, do CDC, devendo o profissional demonstrar ter agido com respeito às orientações técnicas aplicáveis. Precedentes.

(STJ - REsp 1540580 / DF, RECURSO ESPECIAL, 2015/0155174-9, MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO)

Art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Parágrafo 4º

- “A responsabilidade pessoal dos profissionais liberais será apurada **mediante a verificação de culpa**”.

Art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Caput

- “O fornecedor de serviços responde, **independentemente da existência de culpa**, pela recuperação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por **informações insuficientes** ou inadequadas sobre sua fruição e riscos”.

Art. 14, do Código de Defesa do Consumidor. Parágrafo 3º

- “O fornecedor de serviços só **não** será responsabilizado quando provar:
- Que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste;
- A culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro.

Ato ilícito

- todo ato praticado em desacordo com a ordem jurídica, violando direito subjetivo.

Art. 187 do Código Civil

- “Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, **pela boa-fé ou pelos bons costumes**”.

Art. 927 do Código Civil

- “aquele que, por ato ilícito (**arts. 186 e 187**) causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Art. 949 do Código Civil

- “No caso de lesão ou outra ofensa à saúde, o ofensor indenizará o ofendido das despesas do tratamento e dos lucros cessantes até o fim da convalescença, além de algum outro prejuízo que o ofendido prove haver sofrido.

- Como evitar o processo?



- Não garantir o resultado;
- Termo de consentimento livre e esclarecido;
- Preencher o prontuário de forma completa;
- Obedecer os ditames éticos.