

RF ref. 11/0

PROGRAMA INSTITUCIONAL DE BOLSAS DE INICIAÇÃO CIENTÍFICA
CNPq - EAESP/FGV

A PRÁTICA EMPRESARIAL NA INTERNET E A ÉTICA MÉDICA:
Estudo sobre as possibilidades e limitações de uma estratégia empresarial
na Internet de acordo com o Código de Ética Médica brasileiro.

RELATÓRIO FINAL

ORIENTADORA: PROFESSORA DOUTORA LIGIA MAURA COSTA
ALUNO: VÍTOR KAWANO HORIBE

São Paulo, outubro de 2001

1
Ligia Costa

SUMÁRIO

I. APRESENTAÇÃO	3
FORMULAÇÃO DO PROBLEMA DA PESQUISA	3
JUSTIFICATIVA DA PESQUISA	4
OBJETIVOS DA INVESTIGAÇÃO	4
ORGANIZAÇÃO DO RELATÓRIO	5
AGRADECIMENTOS	5
II. BIBLIOGRAFIA PRELIMINAR	6
A DEFINIÇÃO DE ÉTICA	6
A ÉTICA MÉDICA NO BRASIL	7
A ÉTICA MÉDICA NA INTERNET	10
III. METODOLOGIA	12
IV. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR	14
V. RESULTADOS	20
1. RECURSOS DISPONÍVEIS NA ÁREA MÉDICA	20
1.1 METODOLOGIA EM DETALHES	20
1.2 FOCO	20
1.3 RECURSOS LEVANTADOS	21
2. VIABILIDADE ÉTICA PARA A ÁREA MÉDICA	25
2.1 METODOLOGIA	25
2.2 FOCO	25
2.3 CONTEÚDO DO WEBSITE	25
2.4 VERIFICAÇÃO DA HIPÓTESE	30
VI. DISCUSSÃO	33
ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS	33
CONFRONTAÇÃO DOS RESULTADOS COM A BIBLIOGRAFIA	34
OUTRAS OBSERVAÇÕES	35
CONCLUSÃO	37
VII. ANEXOS	39
VIII. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA	47

I. APRESENTAÇÃO

Formulação do Problema da Pesquisa

“Não existe nada permanente, exceto a mudança”

– Heráclito –

A tecnologia pode mudar indústrias, alterar relacionamentos há muito tempo estabelecidos e criar novas formas de concorrência em uma noite (Tucker, R.B., 1997). Com o advento cada vez mais presente da Internet no mundo, grandes mudanças e inovações estão ocorrendo em variados aspectos da sociedade, em especial na prática empresarial. Esta vem sendo reorganizada com os novos recursos e possibilidades geradas pela disponibilidade dessa tecnologia de informação, influenciando a maioria dos setores produtivos. Dentre eles, foca-se este trabalho na prática empresarial médica que vem apresentando grandes inovações. Conforme Dr. Gary Malet, “o compartilhamento dos registros clínicos de pacientes através da Internet, bem como a integração das fontes do conhecimento ao fluxo de trabalho dos profissionais de saúde, definirão a nova fronteira para a Internet médica no futuro”. Ele diz ainda que “o conhecimento médico globalizado e a capacidade analítica dos computadores de alta velocidade está começando a ser aplicada em problemas da prática clínica”. Destaca-se, entre os principais recursos oferecidos pela Internet utilizados em organizações de saúde, o e-mail, grupos de discussão, Web sites e a Intranet. A título de exemplo, note-se que em Web sites existem serviços de listagens de médicos catalogados por especialidade e localização geográfica, fóruns abertos de discussão sobre temas atuais e até a possibilidade de marcar consultas com o médico desejado. Em termos de fluxo de trabalho, o uso do cyberspaço -que é a área do espaço cibernético em que você está viajando quando trabalha na Web (Kent, P., 1999)- possibilita ainda a diminuição de custos, melhor precificação de materiais e declínio de custos de estocagem, contribuindo para a queda das despesas totais da organização (Judith Douglas, 1999).

No entanto, o uso da Internet na prática médica possui grandes implicações éticas. Por causa disso, o uso da Internet pode se chocar diretamente com o Código de Ética Médica brasileiro cujas normas devem ser seguidas por todas organizações de prestação de serviços médicos. O principal problema de caráter ético refere-se à publicidade e divulgação de médicos na Internet. A barreira que distingue a função informativa e a meramente promocional pode se tornar sensível na Internet, escondendo de forma implícita, objetivos de promoção do nome do médico no mercado. Como a Internet é um meio de comunicação pública, esse tipo de prática empresarial médica, de caráter claramente comercial, torna-se incongruente com os padrões de ética brasileiros de acordo com o Capítulo XIII - Publicidade e Trabalhos Científicos que diz que: “É vedado ao médico: Art. 131 - Permitir que sua participação na divulgação de assuntos médicos, em qualquer veículo de comunicação de massa, deixe de ter caráter exclusivamente de esclarecimento e educação da coletividade.” Assim, percebe-se que existem restrições éticas quanto ao uso desses novos recursos gerados pela Internet por parte dos médicos brasileiros. Ainda sobre o código de ética brasileiro, vale lembrar que a sua última versão

foi publicada no ano de 1988, ou seja, há mais de 12 anos atrás. Esse fato implica no fato de que a realidade em que foi preparado o código é diferente da atual. Daí decorre que não necessariamente seja ainda adequado para o presente, após as grandes mudanças sofridas não somente no país, mas no mundo.

Justificativa da Pesquisa

Na literatura científica brasileira, poucos são os trabalhos publicados a respeito de estratégias empresariais médicas viáveis na Internet, de acordo com o código de ética médico brasileiro. Dessa forma, o presente trabalho mostra-se relevante, na medida em que, há uma grande possibilidade de aprofundar o conhecimento sobre o tema em questão por meio do desenvolvimento de idéias inovadoras e esclarecedoras.

Vale lembrar, também, que o número de sites relacionados à saúde e o número de pessoas interessadas em informações sobre saúde já é significativo e vem expandindo de forma intensa. As afirmações são comprovadas por pesquisas da *Cyber Dialogue* que estima que a Internet oferece mais de 15.000 sites diferentes sobre saúde, e que só nos Estados Unidos, 24,8 milhões de pessoas já procuram por informações de saúde na Internet, com projeção de aumento para 33,5 milhões neste ano. Há, ainda, estudo de que 75% dessas pessoas estão preocupadas ou muito preocupadas com a questão ética do site em que estão registrando suas informações médicas pessoais. Essa preocupação aponta para a urgente necessidade de soluções seguras de garantir a privacidade individual dos usuários e credibilidade de informações nas práticas médicas via Internet.

Objetivos da Investigação

Este trabalho de pesquisa tem como principais objetivos:

- 1. Aprofundar o conhecimento acerca dos recursos da Internet disponíveis para o uso empresarial médico.**
- 2. Verificar quais desses recursos são aplicáveis de acordo com o Código de Ética Médica brasileiro.**

Não há um modelo de negócio na área de saúde totalmente definido, em virtude das constantes evoluções, inovações e mudanças que a Internet traz, assim, é importante entender quais são os novos recursos disponíveis e, mais importante, ainda, saber quais são suas possíveis aplicações práticas no fluxo de trabalho do médico que não entrem em conflito com o Código de Ética Médica brasileiro.

Aprofundar o conhecimento dos recursos disponíveis na Internet e sua aplicação ética no Brasil é de grande valor: para a classe médica. Isto porque ela poderá ter conhecimento das ferramentas atuais de

comunicação e da forma como usá-las para melhorar seu fluxo de trabalho, tanto em relação à agilidade, eficiência, produtividade quanto à qualidade. Com isso, os pacientes poderão ser melhor atendidos e, conseqüentemente, mais satisfeitos. Breve: as organizações empresariais médicas poderão reduzir custos diretamente; e, indiretamente, para a sociedade como um todo.

Organização do Relatório

O relatório está dividido em 5 etapas: Bibliografia Preliminar, Metodologia, Bibliografia Complementar, Resultados e Discussão, tópico em que são apresentadas as conclusões.

A sessão "II. BIBLIOGRAFIA PRELIMINAR" apresenta um estudo bibliográfico sobre a definição de ética, a ética médica no Brasil e a ética médica na Internet.

A sessão "III. METODOLOGIA" apresenta a maneira como foi realizada a pesquisa ao longo do período de setembro de 2000 a agosto de 2001.

A sessão "IV. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR" apresenta um estudo bibliográfico sobre mais assuntos e novas publicações sobre o tema da pesquisa.

A sessão "V. RESULTADOS" apresenta os Recursos Disponíveis na Área Médica e a Viabilidade Ética para a Área Médica.

A sessão "VI. DISCUSSÃO" apresenta a Análise dos Resultados Obtidos a Confrontação dos Resultados e a Conclusão.

Agradecimentos

Profundo agradecimento à orientadora Professora Doutora Ligia Maura Costa pelo incentivo rumo ao alcance da meta.

Muito obrigado aos colaboradores:

Profa. Dra. Edith Kawano Horibe- Professora de Pós Graduação em Cirurgia Plástica- UNIFESP-EPM

Dra. Maria Luíza R de Andrade Machado – Conselheira do CREMESP

Prof. Dr. Kose Horibe- Professor de Pós Graduação- USP

Dinaura Paulínio Franco e Ivete Rodrigues dos Anjos- Chefe e assistente bibliotecária CREMESP

II. BIBLIOGRAFIA PRELIMINAR

A DEFINIÇÃO DE ÉTICA

No Michaelis: Moderno Dicionário da Língua Portuguesa (1998) a palavra apresenta a seguinte definição:

“É.ti.ca sf (gr ethiké) 1. Parte da filosofia que estuda os valores morais e os princípios ideais da conduta humana. É ciência normativa que serve de base à filosofia prática. 2. Conjunto de princípios morais que se devem observar no exercício de uma profissão; deontologia. 3. *Med* Febre lenta e contínua que acompanha doenças crônicas. É. Social: parte prática da filosofia social que indica as normas a que devem ajustar-se as relações entre os diversos membros da sociedade”.

Já segundo o Novo Dicionário da Língua Portuguesa, a ética é definida como o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto.

A ética como ciência foi iniciada a mais de 2 milênios atrás tendo Aristóteles como seu conhecido fundador. Para Aristóteles, a ética é parte da ciência política, lhe servindo como introdução. O objetivo da ética seria então de determinar qual é o bem supremo para as criaturas humanas (a felicidade) e qual é a finalidade da vida humana (fruir esta felicidade de maneira mais elevada- a contemplação). Depois de determinados estes dois pontos, haveria que se investigar qual a melhor maneira de proporcionar às criaturas humanas este bem supremo e assegurar-lhes a fruição. Já que o homem, como diz Aristóteles, é um animal social, e a felicidade de cada criatura humana pressupõe por isto a felicidade de sua família, de seus amigos e de seus concidadãos, a maneira de assegurar a felicidade das criaturas humanas é proporcionar um governo à sua cidade (no sentido grego de cidade-estado); há que se determinar, então, qual é a melhor forma de governo, e este é o assunto da política.

Para o filósofo, toda arte e toda indagação, assim como toda ação e todo propósito, visam a algum bem; por isto foi dito acertadamente que o bem é aquilo a que todas as coisas visam. Mas nota-se uma certa diversidade entre as finalidades pois há muitas atividades, artes e ciências. Isso implica na missão de determinar o que é esse bem, e de que ciências ou atividades ele é objeto.

Ao longo dos anos, muitos estudaram a ciência da ética. Segundo um autor relativamente recente, a ética é um ramo da filosofia; é a Filosofia Moral, ou pensamento filosófico acerca da moralidade, dos problemas morais e dos juízos morais (Frankena, 1969). Para ele, “a Filosofia Moral surge quando, como Sócrates, ultrapassamos o estágio em que nos deixamos dirigir por normas tradicionais e ultrapassamos também o estágio em que essas regras se entranham em nós profundamente a ponto de dizermos que nos sentimos dirigidos do íntimo, ingressando no período em que pensamos por nós mesmos em termos gerais e críticos (como os gregos estavam começando a proceder na época de Sócrates) e alcançamos uma espécie de autonomia na condição de agentes morais.” Para o autor, a preocupação inicial da ética é esboçar as linhas gerais de uma teoria normativa que consiga nos ajudar a resolver problemas do que é certo e de como

devemos agir. Assim, a moralidade é um instrumento de que se vale a sociedade como um todo para orientação de grupos menores e indivíduos. Faz aos indivíduos exigências que, inicialmente ao menos, são exteriores a eles.

A ÉTICA MÉDICA NO BRASIL

Estendendo a primeira definição apresentada pelo dicionário Michaelis, a ética médica é o conjunto de princípios morais que devem ser observados no exercício da profissão médica. Além disso, a prática médica também tem linhas normativas que visam assegurar o bem.

No Brasil, a sociedade médica, representada pelo Conselho Federal de Medicina, elaborou formalmente um código de ética médica que tem como objetivo “facilitar e orientar a prática médica, o desempenho ético na medicina e o bom conceito dos que a exercem legalmente” (França, 2001). A inserção dos Códigos de Ética na prática médica brasileira tem como denominador comum a inspiração na tradição da medicina ocidental que tem no “Juramento” sua sustentação e seu ideário. São padrões hipocráticos e centralizados num compromisso com a sensibilidade da Escola de Cós.

O Código de Ética Médica dos Conselhos de Medicina do Brasil, atualmente em vigor, foi aprovado durante a I Conferência de Ética Médica realizada no Rio de Janeiro, de 24 a 28 de novembro de 1987 e homologado pela Resolução CFM no. 1246, de 8 de janeiro de 1988, após várias discussões com a categoria médica, com os demais profissionais de saúde e com os segmentos mais organizados da sociedade civil brasileira. Conforme Genival França, autor do livro *Direito Médico*, esse código representa o mais participativo e democrático dos documentos produzidos que sejam conhecidos na história médica nacional. Diz ainda que:

“Da maneira como foi este estatuto produzido, não representa ele apenas um depósito de “ética codificada”, analisando o significado e a natureza da conduta médica, mas, antes e acima de tudo, um compromisso do médico em favor da sociedade e, em particular, do paciente, como quem conscientemente assume uma dívida no interesse superior do conjunto da comunidade”.

O autor aponta ainda que a medicina tem o caráter científico de contribuir para mudanças de uma estrutura social injusta e perversa. E que um Código de Ética pode reestruturar e redefinir valores, fazendo com que os médicos e as pessoas envolvidas exijam e lutem por isso. O referido Código de Ética possui normas específicas relativas ao balizamento da conduta profissional, tentando com isso pontificar que aquela postura não é moralmente correta. De modo análogo, o Conselho Federal de Medicina define que “...o Código de Ética Médica é um instrumento fundamental na regulação das relações do médico com a sociedade, e em particular com o paciente, e não um emblema corporativo”.

No preâmbulo do Código de Ética Médica é possível observar o posicionamento e as linhas norteadoras do Conselho Federal de Medicina:

“PREÂMBULO

I - O presente Código contém as normas éticas que devem ser seguidas pelos médicos no exercício da profissão, independentemente da função ou cargo que ocupem.

II - As organizações de prestação de serviços médicos estão sujeitas às normas deste Código.

III - Para o exercício da Medicina, impõe-se a inscrição no Conselho Regional do respectivo Estado, Território ou Distrito Federal.

IV - A fim de garantir o acatamento e cabal execução deste Código, cabe ao médico comunicar do Conselho Regional de Medicina, com discricção e fundamento, fatos de que tenha conhecimento e que caracterizem possível infringência do presente Código e das Normas que regulam o exercício da Medicina.

V - A fiscalização do cumprimento das normas estabelecidas neste Código é atribuição dos Conselhos de Medicina, das Comissões de Ética, das autoridades da área de saúde e dos médicos em geral.

VI - Os infratores do presente Código sujeitar-se-ão às penas disciplinares previstas em lei”.

O Código de Ética Médica é apenas uma referência às normas de conduta da classe médica, sendo que existem Conselhos Regionais de Medicina que têm como missão principal esclarecer dúvidas e acompanhar, regulamentar, avaliar e punir o comportamento dos profissionais dessa categoria.

O Código de Ética Médica possui 145 artigos separados em 14 capítulos. No que se refere sobre a comunicação entre o médico e o meio externo, isto é, os pacientes, a mídia e a sociedade como um todo, observa-se o posicionamento do Conselho Federal de Medicina nos seguintes artigos:

“CAPÍTULO IX - SEGREDO MÉDICO

É vedado ao médico:

Art. 104 - Fazer referência a casos clínicos identificáveis, exhibir pacientes ou seus retratos em anúncios profissionais ou na divulgação de assuntos médicos em programas de rádio, televisão ou cinema, e em artigos, entrevistas ou reportagens em jornais, revistas ou outras publicações legais.

CAPÍTULO XIII - PUBLICIDADE E TRABALHOS CIENTÍFICOS

É vedado ao médico:

Art. 131 - Permitir que sua participação na divulgação de assuntos médicos, em qualquer veículo de comunicação de massa, deixe de ter caráter exclusivamente de esclarecimento e educação da coletividade.

Art. 132 - Divulgar informação sobre assunto médico de forma sensacionalista, promocional, ou de conteúdo inverídico.

Art. 133 - Divulgar, fora do meio científico, processo de tratamento ou descoberta cujo valor ainda não esteja expressamente reconhecido por órgão competente.

Art. 134 - Dar consulta, diagnóstico ou prescrição por intermédio de qualquer veículo de comunicação de massa.

Art. 135 - Anunciar títulos científicos que não possa comprovar ou especialidade para a qual não esteja qualificado.

Art. 136 - Participar de anúncios de empresas comerciais de qualquer natureza, valendo-se de sua profissão.

Esses são os artigos que darão orientação ao estudo da prática do uso da Internet em modelos de negócio médicos no Brasil.

A ÉTICA MÉDICA NA INTERNET

Verificou-se que na literatura científica brasileira existem poucos trabalhos publicados a respeito das implicações éticas da utilização da Internet na prática empresarial médica.

Um deles é um manual da Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos, Manual da CODAME, publicado pelo CREMESP em maio de 2000. Seu objetivo é de esclarecer uma forma adequada de comunicação entre médicos, médicos e seus pacientes, a mídia e a população em geral. Não há, porém, no citado manual, qualquer resolução específica ou menção sobre a utilização da Internet tanto como um instrumento de mídia como um transmissor de informações médicas. No entanto, pode-se considerar que a Internet tem como uma de suas características a de ser uma ferramenta de comunicação de função híbrida. Isto é, ela pode ser usada como meio de comunicação em massa (como a televisão, outdoors, etc. através de sites) ou como meio de comunicação individual (como o telefone através do e-mail). Dessa forma, ela faz parte do conceito de veículo de comunicação. Destarte é possível estender para a Internet as normatizações e resoluções das outras ferramentas de mídia citadas na publicação em referência. Dentre as normas presentes no manual, existe uma que diz respeito ao tratamento virtual, ou seja, sem a presença física do médico, o Parecer CFM n. 27/96 que dispõe:

“Configura procedimento anti-ético o oferecimento de serviço de informação ao público sobre planejamento familiar ou qualquer assunto de natureza médica, através do serviço telefônico “0900”, por ferir os artigos 62 e 134 do Código de Ética Médica.

É vedado ao médico:

Art.62 Prescrever tratamento ou outros procedimentos sem exame direto do paciente, salvo em casos de urgência e impossibilidade comprovada de realizá-lo, devendo, nesse caso, fazê-lo imediatamente cessado o impedimento.

Art.134 Dar consulta, diagnóstico ou prescrição por intermédio de qualquer veículo de comunicação de massa.”

Dessa forma, estariam sujeitos a práticas antiéticas, muitos dos serviços de comunicação direta entre pacientes e médicos, visando o esclarecimento de dúvidas.

Laura Nash (1993) define a ética dos negócios como sendo “(...)o estudo da forma pela qual normas morais pessoais se aplicam às atividades e aos objetivos da empresa comercial. Não se trata de um padrão moral separado, mas do estudo de como o contexto dos negócios cria seus problemas próprios e exclusivos à pessoa moral que atua como um gerente desse sistema.” Ela diz ainda que as “(...) atividades e escolhas são alimentadas pelo sistema moral de valores pessoais próprios, mas este, com frequência, sofre uma transformação em suas prioridades ou sensibilidades quando operado dentro de um contexto institucional de severas restrições econômicas e pressões, assim como pela possibilidade de se adquirir poder.” A autora enumera três áreas básicas de tomada de decisão em que são abordados aspectos morais diferentes. A primeira

refere-se sobre escolhas quanto à lei, ou seja, o que deveria ser e se deverá ser cumprida ou não. A segunda refere-se sobre a escolha acerca dos assuntos econômicos e sociais que estão além do domínio da lei- em geral, chamados de “áreas cinzentas” ou “valores pessoais”, ou seja, é a escolha que diz respeito aos meios intangíveis e tangíveis pelos quais se tratam os outros, e incluem não apenas as noções morais de honestidade, palavra e justiça, mas também a de evitar danos e a da reparação voluntária dos prejuízos causados. Já a última refere-se sobre escolhas acerca da preeminência do interesse próprio, ou seja, o quanto o bem-estar próprio vem antes dos interesses da empresa ou de outras pessoas dentro ou fora da empresa. Incluem-se as decisões que dizem respeito aos direitos de propriedade e quanto dinheiro deve ser retido ou distribuído.

Laura levanta alguns valores básicos que uma descrição geral da integridade nos negócios deve conter. Um deles é a honestidade que trata da precisão ao avaliar e representar a empresa e qualquer atividade relevante para ela. Confiabilidade é um outro valor e que sugere ser consistente nas ações com os valores que se defende. Isso implica desde cumprir consistentemente as alegações do seu produto até punir os empregados que não honram os padrões que você alega serem integrantes da empresa. Outro valor é a justiça que busca equilibrar os direitos dos diversos grupos com consistência e boa vontade. E o último é o pragmatismo que se refere em dar contribuições concretas para a contínua saúde financeira e organizacional da empresa.

Outro ponto interessante é que a autora argumenta que “a tecnologia e a complexidade financeira têm criado muito mais oportunidades de fraude e muito mais lugares para se esconder”. É o que pode ocorrer com o advento da Internet nos negócios de saúde. Outro ponto ela comenta é que “o ambiente de sobrevivência de hoje estimula uma ética do “primeiro eu” nos negócios, que parece justificar a exploração e a fraude, pois todos os barcos salva-vidas estão lotados”.

III. METODOLOGIA

A metodologia da pesquisa é separada em quatro etapas distintas: Exame dos Recursos Disponíveis, Viabilidade Ética, Preparação dos Resultados Obtidos e Discussão do Problema da Pesquisa:

1ª. Etapa: Exame dos Recursos Disponíveis

Esta etapa inicial objetiva aprofundar o conhecimento sobre o tema, proporcionando maior familiaridade e compreensão sobre quais são os recursos da Internet para a medicina disponíveis atualmente. Isso é feito por meio de:

A. Pesquisa Bibliográfica

Realização de pesquisa detalhada sobre informações que dizem respeito ao tema de:

- trabalhos científicos nacionais e internacionais;
- principais publicações e comentários de profissionais e autoridades importantes do meio médico;
- revistas especializadas;
- sites na Internet.

B. Conclusões

Análise e relatório da 1ª Etapa

2ª. Etapa: Viabilidade Ética

Esta parte da pesquisa visa verificar, dentre os recursos disponíveis detectados, quais deles são eticamente permitidos para a realidade no país, de acordo com o Conselho Regional de Medicina de São Paulo. Para isso, é feito:

A. Pesquisa na literatura sobre o tema;

B. Análise das hipóteses de viabilidade dos recursos da Internet médica levantados na 1ª Etapa tendo como instrumento base, o Código de Ética Médica brasileiro;

C. Verificação das hipóteses por meio de contato com o Conselho Regional de Medicina de São Paulo - CREMESP;

De modo mais específico, esse item C visa confirmar se os recursos analisados como éticos no item anterior podem de fato ser utilizados pela classe médica. E, em caso de resposta negativa quanto a sua utilização, levantar qual é o argumento principal em que está baseada a resposta e, também, sob que condições a resposta poderia tornar-se positiva. Esse item é relevante ao trabalho no sentido de que o Conselho Médico é o órgão máximo que julga a ética dos comportamentos médicos tanto no exercício da

profissão em si como em atividades empresariais médicas. Além disso, não há referência específica sobre o uso da maioria desses novos recursos em questão no Código de Ética Médica. Assim se faz imprescindível a verificação das hipóteses por meio de algum Conselho Médico que, no caso, é o Conselho Regional de Medicina de São Paulo devido a sua importância e influência no país e devido a praticidade da sua localização geográfica. A concretização desse item pode ser assim descrita:

- Levantamento dos recursos considerados como eticamente viáveis do item anterior;
- Triagem do recurso mais relevante (em termos de utilidade, capacidade de popularização, isto é, se são acessíveis financeiramente, de fácil manuseio técnico, etc.) para ser apresentado ao Conselho Regional de Medicina de São Paulo;
- Formulação do detalhamento do recurso mais relevante selecionado e suas respectivas descrições de características para facilitar o entendimento de suas utilidades;
- Encaminhamento dessa descrição ao departamento responsável em lidar com o assunto em questão do Conselho, junto ao pedido de sua apreciação.

D. Conclusões, com análise e relatório da 2ª Etapa.

3ª. Etapa: Preparação dos Resultados Obtidos

A revisão bibliográfica foi feita após o levantamento da disponibilidade dos diferentes recursos da Internet para aplicação empresarial médica e da verificação de quais deles seriam considerados éticos perante o Conselho Médico, realizados respectivamente na 1ª e 2ª Etapa. Ela tem como objetivo levantar posicionamentos ideológicos distintos sobre o uso da Internet como parte integrante de estratégias de negócio médico. A etapa pode ser descrita em:

A. Pesquisa bibliográfica sobre estratégia de negócio médico;

B. Conclusões, com análise e relatório da 3ª Etapa.

4ª Etapa: Discussão

A etapa de Conclusão Final consiste na exposição das novas idéias, conceitos, resultados, características e análises obtidas sobre o assunto pesquisado.

Além disso, ela poderá ser usada como um manual para a formulação de uma estratégia de negócio para setor médico que use a Internet. Com isso, o setor médico poderá aproveitar os seus benefícios produtivos e, o que é mais importante, preservar a ética organizacional, fundamental para esse setor.

Resumidamente, essa é a metodologia utilizada na pesquisa.

IV. BIBLIOGRAFIA COMPLEMENTAR

Durante o período de pesquisa surgiram publicações recentes sobre ética, dada a relevância e novidade do tema.

Outro ponto importante sobre a viabilidade ética dos recursos da Internet gira em torno da questão da integridade e da veracidade do conteúdo dos sites. Mesmo com a criação de órgãos fiscalizadores de conteúdo, esses teriam dificuldades devido ao grande número de sites relacionados à área médica existentes atualmente – no mínimo 15000 sites (Marwick, Charles, 2000). Uma solução encontrada, por uma fundação internacional - *Health on Net Foundation* - foi a de criar um selo de identificação, assegurando que o site portador desse selo original segue um código de conduta ética pré-estabelecida. Seus 8 princípios são:

1. "Autoridade

Toda orientação médica ou de saúde contida no site será dada somente por profissionais treinados e qualificados, a menos que seja declarado expressamente que uma determinada orientação está sendo dada por um indivíduo ou organização não qualificado na área médica.

2. Complementaridade

A informação disponível no site foi concebida para apoiar - e não para substituir - o relacionamento existente entre pacientes ou visitantes do site e seus médicos.

3. Confidencialidade

Será respeitado o caráter confidencial dos dados dos pacientes e visitantes de um site médico ou de saúde - incluindo sua identidade pessoal. Os responsáveis pelo site se comprometem em honrar ou exceder os requisitos legais mínimos de privacidade de informação médica e de saúde vigentes no país e no estado onde se localizam o site e as cópias do site.

4. Atribuições

Quando for o caso, a informação contida no site será respaldada por referências claras às fontes consultadas, e, quando possível, tendo links HTML para estas fontes. A data em que cada página médica foi atualizada pela última vez será exibida claramente (no topo da página, por exemplo).

5. Justificativas

Quaisquer afirmações feitas sobre os benefícios e/ou desempenho de um tratamento, produto comercial ou serviço específico serão respaldadas com comprovação adequada e equilibrada, conforme indicado no Princípio 4.

6. Transparência na propriedade

Os programadores visuais do site irão procurar dispor a informação da forma mais clara possível e disponibilizar endereços de contato para os

visitantes que desejem informação ou ajuda adicional. O webmaster exibirá seu endereço de e-mail claramente em todas as páginas do site.

7. Transparência do patrocínio

Os apoios dados ao site serão identificados claramente, incluindo a identidade das organizações comerciais e não-comerciais que tenham contribuído para o site com ajuda financeira, serviços ou recursos materiais.

8. Honestidade da publicidade e da política editorial

Se a publicidade é uma das fontes de renda do site, isto deverá ser indicado claramente. Os proprietários do site fornecerão uma breve descrição da política de divulgação adotada. Os anúncios e outros materiais promocionais serão apresentados aos visitantes de uma maneira e em um contexto que facilitem diferenciá-los do material original produzido pela instituição gestora do site.”

Com a mesma finalidade de estabelecer linhas de conduta para o fornecimento de informações de saúde na Internet, a EHealth (Internet Healthcare Coalition) foi fundada. Eles elaboraram um estatuto com princípios a serem seguidos.

“Princípios:

1- Transparência (disponibilizar informações que, se conhecidas pelo usuário, poderiam provavelmente afetar o entendimento, o uso do website ou a compra de um produto ou serviço)

2- Honestidade (ser correto e não ambíguo ou evasivo)

3- Qualidade (informações acuradas)

4- Consentimento informado (respeitar o direito do usuário de determinar como os dados pessoais podem ser coletados, compartilhados ou usados)

5- Profissionalismo (seguir o código de ética dos profissionais, além de informar e educar o paciente sobre as limitações do atendimento on-line à saúde)

6- Privacidade

7- Corresponsabilidade (assegurar que as organizações e sites vinculados **também são confiáveis**)

8- Controle (prover oportunidade para o usuário fornecer feed-back ao website e monitorar sua aderência ao eHealth Code of Ethics.

O Journal of American Medical Association (JAMA) estabeleceu também linhas de conduta ética para a criação e manutenção de sites:

“Recomendações:

- 1- Indicar empresas proprietárias do website (pessoa jurídica ou física), alianças estratégicas e investidores mais significativos.
- 2- Conteúdo e linguagem apropriada para a audiência esperada, com revisão ortográfica.
- 3- Fornecer lista de técnicos especialistas responsáveis pelo material técnico-científico oferecido.
- 4- Manter a privacidade pessoal dos usuários. Muitos sites de informação em saúde têm políticas de privacidade, alguns podem não segui-las.

No artigo lido intitulado “Les Serveurs web de radiology: Conseils pour leur consultation, leur realization et mesure de la qualité des sites” (Y Rolland, C Bousquet, B Pouliquen, Fresnet A Le Beux, J Chaperon, M Rambeau e R Duvauferrier) observa-se a menção sobre os “Critérios de Darmoni” que têm intuito de levantar especificações que os Websites de saúde devem ter:

- “1- Nome e logo da instituição
- 2- Data de atualização
- 3- Autor
- 4- Fonte de financiamento
- 5- E-mail webmaster
- 6- Mapa do site
- 7- Ferramenta de procura interna do site
- 8- Verificação regular do funcionamento dos links
- 9- *Navegabilidade – simplicidade de uso, de achar informações*
- 10- Citação das fontes bibliográficas
- 11- Seleção de links externos
- 12- Distinção entre links internos e externos”

Além disso, em março de 2001, foi publicada a Resolução n. 097/2001 do Conselho Regional de Medicina de São Paulo (CREMESP), que instituiu o “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde” (íntegra da publicação no capítulo denominado como Anexos). É uma iniciativa do CREMESP para *regulamentar a utilização da Internet, mais especificamente, os sites médicos. O manual deve ser seguido* rigorosamente por todos profissionais da classe médica, que tem como data limite o dia 9 de setembro de 2001 para regularizar seus WebSites. Assim, o manual busca, também, inibir, por meio de punições severas, o uso abusivo e indiscriminado da ferramenta Internet por parte de médicos com intenções não éticas. Os princípios a serem seguidos são:

“1) TRANSPARÊNCIA

Deve ser transparente e pública toda informação que possa interferir na compreensão das mensagens veiculadas ou no consumo dos serviços e produtos oferecidos pelos sites com conteúdo de saúde e medicina. Deve estar claro o propósito do site: se é apenas educativo ou se tem fins comerciais na venda de espaço publicitário, produtos, serviços, atenção médica personalizada, assessoria ou aconselhamento. É obrigatória a apresentação do nome do responsável, mantenedor e patrocinadores diretos ou indiretos do site.

2) HONESTIDADE

Muitos sites de saúde estão a serviço exclusivamente dos patrocinadores, geralmente empresas de produtos e equipamentos médicos, além da indústria farmacêutica que, em alguns casos, interferem no conteúdo e na linha editorial, pois estão interessados em vender seus produtos.

A verdade deve ser apresentada a verdade sem que haja interesses ocultos. Deve estar claro quando o conteúdo educativo ou científico divulgado (afirmações sobre a eficácia, efeitos, impactos ou benefícios de produtos ou serviços de saúde) tiver o objetivo de publicidade, promoção e venda, conforme Resolução CFM N° 1.595/2000

3) QUALIDADE

A informação de saúde apresentada na Internet deve ser exata, atualizada, de fácil entendimento, em linguagem objetiva e cientificamente fundamentada. Da mesma forma produtos e serviços devem ser apresentados e descritos com exatidão e clareza. Dicas e aconselhamentos em saúde devem ser prestados por profissionais qualificados, com base em estudos, pesquisas, protocolos, consensos e prática clínica.

Os sites com objetivo educativo ou científico devem garantir a autonomia e independência de sua política editorial e de suas práticas, sem vínculo ou interferência de eventuais patrocinadores.

Deve estar visível a data da publicação ou da revisão da informação, para **que o usuário tenha certeza da atualidade do site. Os sites devem citar todas** as fontes utilizadas para as informações, critério de seleção de conteúdo e política editorial do site, com destaque para nome e contato com os responsáveis

4) CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Quaisquer dados pessoais somente podem ser solicitados, arquivados, usados e divulgados com o exposto consentimento livre e esclarecido dos usuários, que devem ter clareza sobre o pedido de informações: quem coleta, reais motivos, como será a utilização e compartilhamento dos dados.

Os sites devem declarar se existem riscos potenciais à privacidade da informação dos usuários, se existem arquivos para "espionagem" dos passos do internauta na Rede, que registra as páginas ou serviços que visitou, nome, endereço eletrônico, dados pessoais sobre saúde, compras online, etc.

5) PRIVACIDADE

Os usuários da Internet têm o direito à privacidade sobre seus dados pessoais e de saúde. Os sites devem deixar claros seus mecanismos de armazenamento e segurança para evitar o uso indevido de dados, através de códigos, contra-senhas, software e certificados digitais de segurança apropriados para todas as transações que envolvam informações médicas ou financeiras pessoais do usuário. Devem ter acesso ao arquivo de seus dados pessoais, para fins de cancelamento ou atualização dos registros.

6) ÉTICA MÉDICA

Os profissionais médicos e instituições de saúde registradas no CREMESP que mantêm sites na Internet devem obedecer os mesmos códigos e normas éticas regulamentadoras do exercício profissional convencional. Se a ação, omissão, conduta inadequada, imperícia, negligência ou imprudência de um médico, via Internet, produzir dano à vida ou agravo à saúde do indivíduo, o profissional responderá pela infração ética junto ao Conselho de Medicina. São penas disciplinares aplicáveis após tramitação de processo e julgamento; advertência confidencial; censura confidencial; censura pública em publicação oficial; suspensão do exercício profissional por 30 dias e cassação do exercício profissional.

7) RESPONSABILIDADE E PROCEDÊNCIA

Alguém ou alguma instituição tem que se responsabilizar, legal e eticamente, pelas informações, produtos e serviços de medicina e saúde divulgadas na Internet. As informações devem utilizar como fonte profissionais, entidades, universidades, órgãos públicos e privados e instituições reconhecidamente qualificadas.

Deve estar explícito aos usuários: quem são e como contatar os

responsáveis pelo site e os proprietários do domínio. Estas informações também podem ser obtidas pelo usuário com uma consulta/pesquisa junto ao site da FAPESP (www.registro.br), responsável pelos registros de domínios no Brasil

O site deve manter ferramentas que possibilitem ao usuário emitir opinião, queixa ou dúvida. As respostas devem ser fornecidas da forma mais ágil e apropriada possível.

É obrigatória a identificação dos médicos que atuam na Internet, com nome e registro no Conselho Regional de Medicina.”

Percebe-se que o “Manual de Ética para sites de medicina e saúde na Internet” tem seus princípios harmônicos com outras iniciativas dos outros agentes citados. É uma ação do CREMESP que acompanha a tendência das outras sociedades.

A utilização do e-mail traz algumas implicações éticas, apesar de sua grande utilidade na comunicação médico-paciente, em geral. Todavia, ao fazer uso desse recurso, o médico precisa assegurar-se de que não está cometendo uma infração ética. A título de exemplo citam-se os seguintes pontos: (i) esclarecer no próprio corpo da mensagem que se for um caso de emergência, dor, ou mudanças repentinas na visão, o paciente deve telefonar ao escritório médico imediatamente; (ii) mencionar que o e-mail talvez não seja lido ou respondido por 1 ou 2 dias úteis de trabalho; (iii) informar o número de telefone e os horários de atendimento; (iv) deixar claro que não há como garantir o sigilo do conteúdo do e-mail enviado pelo paciente (Steinberg, Craig, 2000). Portanto, o médico deve estar consciente das limitações inerentes ao uso do e-mail com seus pacientes e de que sua utilização implica em várias questões éticas.

No tema de consulta médica via Internet, uma publicação do Conselho Regional de Medicina de Minas Gerais (CREMEMG) cita que os arts. 62 e 134 do Código de Ética Médica, já referidos anteriormente, “são os princípios norteadores que devem ser observados por todos os médicos”. E, do mesmo modo, essa atividade é condenada pelo CFM: “Esse tipo de atendimento não é reconhecido pelo CFM e fere o Código de Ética da Medicina. Toda consulta médica exige a presença do profissional e do paciente”, segundo relato Edson de Oliveira Andrade, presidente do órgão. Por outro lado, Pörtner (2000) aponta as seguintes vantagens do atendimento on-line: dispensa do agendamento de consultas, troca do deslocamento real pelo acesso virtual, solução para os que sofrem de agorafobia (medo mórbido e angustiante de lugares públicos e grandes espaços), boa relação custo-benefício, estabelece uma ponte para quem mora distante dos centros especializados, facilidade para tomada de decisões para os que são excessivamente encabulados ou muito ansiosos e temem um encontro pessoal com o especialista. Mas, como visto, a posição do CREMESP é categórica quanto ao tema e afirma que não é permitida a consulta virtual, somente uma orientação ao paciente e com ressalvas claras sobre as limitações do atendimento on-line.

V. RESULTADOS

1. RECURSOS DISPONÍVEIS NA ÁREA MÉDICA

O estudo dos recursos disponíveis na área médica teve como objetivo aprofundar o conhecimento sobre o tema, proporcionando maior familiaridade e compreensão sobre quais são os recursos da Internet para a medicina disponíveis atualmente.

O resultado permite que se tenha uma visão genérica das opções de uso da Internet para atividades empresariais médicas (definindo "atividades empresariais médicas" como o conjunto de ações visando alcançar os objetivos de uma organização na prestação de serviços médicos na área da saúde de forma a proporcionar a estrutura organizacional necessária).

1.1 Metodologia em Detalhes

Uma pesquisa bibliográfica foi realizada e resultou em informações a respeito do tema oriundas de trabalhos científicos nacionais e internacionais, principais publicações e comentários de profissionais e autoridades importantes do meio médico, revistas especializadas e sites da Internet. A pesquisa bibliográfica seguiu um roteiro bibliográfico, ou seja, uma ordem metodológica que pode ser descrita como: 1-identificação de textos ligados ao tema; 2-localização e obtenção dos textos; 3-leitura e seleção dos textos considerados relevantes; 4-resumo do texto escolhido; 5-arquivamento. Nesse processo bibliográfico, grande parte dos textos adquiridos foram identificados e localizados por meio da Internet, em bibliotecas virtuais e sites especializados na área médica. Já a sua obtenção teve como fonte principal a BIREME que é uma grande instituição, de avançada organização e intercâmbio com outras bibliotecas no país e fora dele.

1.2 Foco

Nesta etapa foram levantadas algumas considerações a respeito do foco da pesquisa. Com o aprofundamento do estudo sobre a utilização da Internet na prática médica, notou-se que o tema apresenta duas vertentes principais. Sendo que cada uma delas dá respostas de naturezas diferentes ao questionamento de como os recursos oferecidos pela Internet são usados na prática médica. A primeira vertente é ligada à visão da medicina que vê a Internet como um instrumento de exercício médico, propriamente dito. Ou seja, de que forma a Internet pode ser usada na atividade médica como, por exemplo, em consultas, operações e diagnósticos. **Essa abordagem é caracterizada principalmente pelo uso da Internet como ferramenta capaz de possibilitar a presença virtual do médico e suas ações profissionais substituindo, assim, a sua presença física real no local em que o paciente necessita atenção médica. É uma vertente, então, que culmina em assuntos referentes à prática da atividade médica através da chamada telemedicina e também da robótica.** Já a segunda vertente é ligada à visão da administração que enxerga a Internet como instrumento de exercício empresarial. Isto é, como ferramenta de grande utilidade dentro da cadeia de suprimentos de uma organização seja na comunicação de intuito informativo entre pessoas (comunicação médico-paciente, p.e.), seja na transmissão

de dados operacionais da empresa aos clientes externos (transmissão de dados do nível de estoque da empresa para seu fornecedor, p.e.). No caso de uma organização empresarial na área da saúde, trata-se das atividades administrativas de todos os processos anteriores e posteriores ao exercício médico em si. Seria, portanto, o conjunto de atividades que dão suporte ao tratamento médico. Esta última vertente foi adotada como foco orientador, já que ela está mais próxima dos objetivos propostos nesta pesquisa do que a vertente da visão médica.

1.3 Recursos levantados

A Internet é uma enorme rede de computadores no mundo inteiro, que oferecem os mais diversos serviços, desde informação, lazer, consumo, entre outros. As previsões são de que a Internet amplie ainda mais seu campo de atuação, consolidando sua parceria com a área médica. Os serviços correio eletrônico (e-mail), transferência de arquivos (FTP), ligação remota a outros centros (Telnet) são instrumentos poderosos na busca de informação atual, já disponíveis em nosso meio (Stefani;Timm;Gheler,1996).

O correio eletrônico ou e-mail é um dos primeiros e mais simples recursos na Internet. É um sistema de transmissão de textos entre computadores ligados à rede. Ele pode ser usado como uma maravilhosa forma de oferecer informações rotineiras aos pacientes ou para responder pedidos rotineiros (Steinberg, Craig, 1999). Além disso, devido a sua praticidade, velocidade e baixo custo ele já faz parte da vida de muitas pessoas. O FTP é um método de transferir arquivos de um computador para outros através da Internet. O uso mais comum é o "FTP anonymous" que permite acesso e transferência de centenas de arquivos, gráficos e até programas de domínio público no mundo inteiro. O Telnet é um dos serviços da Internet no qual o usuário, após acessar um computador remoto, pode funcionar como um terminal deste computador, permitindo que possa acessar e utilizar todos os serviços oferecidos pela instituição à qual o computador está afiliado. A World Wide Web (WWW, site ou Website) é atualmente o melhor recurso da Internet. Trata-se de uma apresentação de uso, ou "interface", muito fácil que proporciona informações em um formato atraente e sofisticado. A WWW proporciona a reunião de texto, imagem som e vídeo (Lugo, Vicente, 2000)

Diversos são os recursos disponíveis para a prática empresarial médica que por sua vez podem ser usadas em variadas maneiras.

Uma maneira é o uso da Internet como eficiente ferramenta de marketing. Ela pode ajudar hospitais a fortalecer seus relacionamentos com pacientes atuais e atrair novos (Menduno, Michael, 2000). É possível divulgar, por exemplo, a existência de quartos disponíveis para os médicos, equipe e outras pessoas de forma a reduzir a capacidade ociosa do empreendimento. Essa forma também pode ser usada por médicos autônomos na divulgação de seu consultório.

Outra maneira é o uso da Internet na diminuição de gastos de transação de documentação por meio da transação online nos processos produtivos da organização ao invés da transação por papéis.

Outra possibilidade é a redução de gastos com softwares e aplicativos. Pode-se alugá-los, em vez de compra-los, de forma online sem ter que instalá-los em seus próprios servidores. Além de reduzir o custo, essa prática reduz o risco, já que se o programa não funcionar basta cancelar o contrato.

A Internet apresenta ser um importante fator de vantagem competitiva que pode ser usado pró-ativamente dentro das estratégias de empresas médicas. Através de parcerias com empresas chamadas “ponto com” é possível aumentar o valor dos sites, compartilhar dados, ter acesso a novas tecnologias da Internet e encontrar outros meios de interagir com pacientes, hospitais, seguradoras, governo e a classe médica.

Tabela de utilização da Internet:

Recurso	Utilidade	Característica
Website	Home-page	Vasta utilização e o mais popular
E-mail	Troca de cartas eletrônicas	Prático, rápido e barato
FTP	Transferência de arquivos	Rápido e barato
Telnet	Ligação remota a outros centros	Usado muito em corporações
Transação On-line	Compra, venda, leilão e negociação	Acesso a um mercado virtual cada vez mais amplo
Application Service Provider	Aluguel do uso de softwares	Dispensa o usuário de ter o software em seu computador

Observação de campo

Além da pesquisa bibliográfica foi realizada uma observação de campo na Internet, visando apenas localizar empiricamente formas de sua utilização em atividades empresariais médicas. O seu valor, portanto, é dar suporte aos resultados de recursos disponíveis na Internet encontrados na pesquisa bibliográfica.

A navegação pela Internet foi feita com o auxílio de sites de busca ou ferramenta de procura no banco de dados online (northernlight.com, yahoo.com, yahoo.com.br, miner.com.br, bol.com.br, cade.com.br, google.com, entre outros). Segue abaixo uma relação resumida dos serviços mais relevantes para aplicação da prática médica encontrados em sites.

Serviços disponíveis em Web sites aos pacientes e leigos:

- Acesso a softwares de cálculos de índices corporais (massa corporal, batimento cardíaco, peso ideal, número adequado de horas de sono, entre outros)
- Canais de contato direto com médicos determinados para o esclarecimento de dúvidas
- Agendamento on-line em consultórios particulares
- Guia de procura de médicos (separados por localização geográfica e especialidade) e mais informações específicas (formas de contato, convênios aceitos, horário de atendimento, outras especialidades, currículo)
- Divulgação de consultórios particulares (endereço, serviços prestados, informações técnicas de procedimentos e ilustrações, exemplos práticos, informações sobre procedimentos,...)

- Divulgação pessoal de médicos
- Portais de saúde (informações gerais sobre saúde, notícias, lista de hospitais...) Exemplos:
 - drKoop.com
 - drugstore.com
 - cyberdocs.com
 - webmd.com
 - medsitnavigator.com
 - serwsaude.com.br
 - medicnet.com.br
 - netwellness2000.com
 - unimeds.com.br
 - salutia.com.br (vide Figura 1)

Figura 1: Exemplo de Website na área de saúde:

The image shows a screenshot of the website **salutia.com**. The browser address bar shows the URL. The website has a navigation menu with categories: **Medicina**, **Primeiras Vezes**, **Mulher**, **Homem**, **Sexo**, **Família**, **Esportes**, and **Nutrição**. There is a search bar with the text "PESQUISAR" and a dropdown menu set to "en Todos...".

Below the navigation, there is a banner for **TYLENOL PARACETAMOL** with the text "esclarece suas dúvidas". To the right is a search bar. Below this, there are several columns of content:

- GUIA SALUTIA**: Includes links for **Farmácias**, **Profissões e cursos**, **Telefones úteis**, **Mais quias**, **ORIENTAÇÃO MÉDICA** (with **Árvore de conteúdos** and **Minhas perguntas**), **CALCULE** (with **Diário da minha gravidez**, **Diário do crescimento do meu filho**, and **Mais calculadoras**), **TUDO SOBRE...** (with **Doenças** and **Questões de saúde**), and **ENVIAR A UM AMIGO**.
- DOENÇAS**: **Deficiências / Câncer / Diabetes / ...**
- ESTÉTICA**: **Celulite / Cirurgia estética / Pele / ...**
- INICIAÇÃO**: **Puberdade / Sexo / Drogas / ...**
- PEDIATRIA**: **Prevenção / Nutrição / Primeiro ano / ...**
- SAÚDE MENTAL**: **Estresse / Psicologia / Fobias / ...**
- SEXO**: **Homossexualidade / Orgasmo / Disfunções / ...**

There is a section titled "especial:" with the heading "Doação de órgãos" and sub-points:

- Salvar vidas é mais fácil do que parece
- O que é morte cerebral?
- Informações básicas sobre a doação de órgãos

Below this are two small images: "Calculadora de acompanhamento da gravidez" and "Diário de desenvolvimento do meu filho". To the right is a large advertisement for **TYLENOL** with the text "A vida toda com você".

Further down, there are dropdown menus for "Doenças" (selected "Acne"), "Questões de saúde" (selected "Agenda de mulher"), and "Ferramentas" (selected "Autoteste de ansiedade").

Another section features an image of a man and the text "O homem aos 50" with the sub-heading "O que está por trás da fase em que os homens temem a impotência ou querem trocar a esposa por duas de 20?" and a link to "ver matéria completa".

Below this is a section titled "Além disso" containing a list of topics:

- Suor, intensidade e ... barulho
- Crônica de um amor possessivo
- O homem aos 50
- Lutando contra a dor
- B6, a vitamina amiga da mulher
- A Lua em questão
- Como saber se chegou a hora?
- Tantra, o prazer à milésima potência

At the bottom, there is a box with the text "Saiba quantos minutos de exercício precisa fazer...". The footer includes the website name, contact information, and copyright notice: "©1999-2001 Salutia.com - Todos os direitos reservados".

2. VIABILIDADE ÉTICA PARA A ÁREA MÉDICA

Após obter maiores esclarecimentos sobre as implicações éticas existentes nos recursos observados, esta parte da pesquisa analisa, dentre os recursos disponíveis detectados, quais deles são eticamente permitidos para a realidade no país, de acordo com o CREMESP, o Código de Ética Médica, o “Manual da CODAME” e o “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde”.

2.1 Metodologia

Essa atividade seguiu o método de análise de fatos da realidade observada (recursos disponíveis detectados) em comparação com as normas estabelecidas pelo CREMESP, no sentido de identificar o uso correto e incorreto eticamente da Internet.

2.2 Foco

Ao longo da pesquisa percebeu-se que o recurso da Internet, WebSite ou WWW, é um ponto polêmico entre a classe médica, o CREMESP e os empresários devido a sua abrangência geográfica, distintas utilizações possíveis, popularidade, relevância, fácil manuseio e acessibilidade para os usuários. Por isso, o direcionamento do estudo foi voltado ao WebSite com o intuito de aprofundar nesse tema específico.

Desse modo, a etapa busca levantar uma hipótese do que pode ser feito em um site médico, ou seja, qual o conteúdo ou conjunto de serviços que um site médico pode oferecer aos seus visitantes sem ferir a ética médica.

2.3 Conteúdo do Website

A hipótese consiste na elaboração de uma proposta do conteúdo ético de um site médico que ofereça diversos serviços.

Foi realizada uma listagem do tipo de conteúdo que um site médico ético pode ter. O conteúdo é baseado em observações de campo, mais especificamente, em site médicos visitados ao longo da realização do estudo. Nessa lista, primeiramente, foram colocadas as informações tidas como obrigatórias pelo CREMESP de um site médico e, em seguida, as informações opcionais que diferenciam o site na busca de vantagem competitiva e valor agregado.

CONTEÚDO DO SITE MÉDICO

A. Obrigatório de acordo com Manual de Ética:

- Missão do site
- Nome dos responsáveis
- Nome dos patrocinadores e mantenedores
- CRM dos médicos envolvidos
- Aviso sobre o que será feito com dados dos usuários

- Detalhar quais são as limitações médicas do site

B. Opcional:

- Data de atualização, marcador de número de visitas, e-mail do webmaster,
- Contato para sugestões, críticas e comentários sobre o site
- Mapa do site
- Links para outros sites
- Informar origem de artigos e outras informações
- Agendamento e marcação de consultas
- Softwares de cálculos de índices corporais (massa corporal, batimento cardíaco, ...)
- Simulações (com explicação de finalidade e limitações)
- Fotos de pacientes não identificáveis
- Envio de exames via e-mail (com devidas ressalvas e proteções-criptografia)
- Canais de contato com médicos para esclarecimento de dúvidas (com devidas limitações e aviso de que isso não substitui a consulta)
- Guia de procura de outros médicos
- Informações em geral como um portal médico (artigos, links, notícias, lista de hospitais, etc.)
- Informações do consultório (endereço, serviços prestados, informações técnicas de esclarecimento de procedimentos e ilustrações não identificáveis, exemplos práticos, nome dos profissionais, convênios aceitos, horário de funcionamento, estacionamento...)
- Dados dos médicos (currículo, publicações, etc)
- Dados dos demais profissionais não médicos (currículo, publicações, etc.)
- Calendário de Cursos e Eventos
- Oportunidades de emprego e envio de currículo
- Palestras gratuitas ao público leigo
- Perguntas Frequentes

A partir do conteúdo do site foi elaborado um exemplo prático de um possível site médico de uma clínica hipotética cujo menu está abaixo:

EXEMPLO CLÍNICA MÉDICA X

Menu do Site	Descrição do Conteúdo
<p>Menu: "Home"</p> <p>Clínica Médica X</p> <p>Mapa do Site</p> <p>Artigo: Álcool e Drogas</p> <p>Calendário de Cursos e Eventos</p> <p>Recursos Humanos (Oportunidades de emprego e envio de currículo)</p> <p>Espaço da Saúde (Workshop e Palestras ao público leigo)</p> <p>Especialização</p> <p>Campanha Doe Sangue</p> <p>Serviços e Departamentos</p> <p>Agendamento e marcação de consultas</p> <p>Fale com o Médico (canal de contato com médicos para esclarecimento de dúvidas- com devidas limitações e aviso de que isso não substitui a consulta)</p>	<p>Página inicial do site que contém além dos links para outras páginas do site, informações como:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Nome dos patrocinadores e mantenedores do site -Nome e CRM dos médicos envolvidos no site -O que será feito com dados dos usuários do site -Limitações médicas do site -Data de atualização, marcador de número de visitas, e-mail do webmaster
<p>Menu: "Clínica"</p> <p>Visão e Missão</p> <p>Proprietários</p> <p>Quem somos (breve currículo e experiência da equipe)</p> <p>Relatório Anual 2000</p> <p>Qualidade (Acreditação, ISO 9002)</p> <p>Recursos Humanos (Oportunidades de emprego e envio de currículo)</p> <p>Informações (Convênios, internação, horários, estacionamento, endereço, nome dos profissionais, horário de funcionamento, estacionamento...)</p> <p>Outras unidades (Unidade Diagnóstica Jardins, Unidade Avançada Alphaville)</p>	<p>Informações em mais detalhes sobre a empresa médica prestadora de serviço.</p>
<p>Menu: "Informações Gerais"</p>	<p>Informações gerais de utilidade pública.</p>

<p>Livro Branco (Banco de dados sobre o significado dos termos médicos)</p> <p>Primeiros Socorros (Convulsão, parada cardíaca, fraturas,...)</p> <p>Nova Droga para tratar Leucemia Mielóide Crônica</p> <p>Campanhas (Doe Sêmen, Doe Sangue, Cartucho que Salva)</p>	
<p>Menu: "Projetos/Filantropia"</p> <p>Loja Virtual (Loja da Associação Monte Sul com vendas on-line)</p> <p>Voluntariado (História, atuação)</p> <p>A Clínica na Comunidade (Paraisópolis, resultados, prêmios)</p> <p>Campanhas</p> <p>Parcerias</p> <p>Doações</p>	<p>Iniciativas filantrópicas</p>
<p>Menu: "Instituto de Ensino e Pesquisa"</p> <p>Comitê de Pesquisa</p> <p>Pesquisa Clínica</p> <p>Projetos e Laboratórios</p> <p>Capacitação em Pesquisas</p> <p>Prêmios</p> <p>Calendário dos Cursos e Eventos</p> <p>Especialização</p> <p>Publicações Científicas</p> <p>Consultoria</p> <p>Parcerias</p>	<p>Pesquisa e desenvolvimento da clínica.</p>
<p>Menu: "Imprensa"</p> <p>"Press Release"</p> <p>Eventos e Projetos</p> <p>Novidades</p> <p>Boletim Médico</p>	<p>Artigos da imprensa.</p>
<p>Menu: "Profissional de Saúde"</p> <p>Publicações (Regras gerais para atividade médica, protocolos, manuais farmacêuticos)</p> <p>Recursos Humanos (Oportunidades de emprego e envio de currículo)</p> <p>Centro de Informações sobre Medicamentos</p>	<p>Parte voltada a profissionais médicos</p>
<p>Menu: "Serviços"</p> <p>Nariz</p> <p>Lipoaspiração</p>	<p>Informações técnicas de esclarecimento de procedimentos e ilustrações (que não identifique a identidade dos pacientes), exemplos práticos, simulações (com explicação de</p>

Pálpebras Lifting Perguntas Frequentes Agendamento e marcação de consultas	finalidade e limitações) e fotos de pacientes não identificáveis.
Menu: "Fale Conosco" Entre em contato conosco	E-mail, telefone, fax, endereço de correspondência.

Esse, então, foi o modelo de site médico elaborado para ser apresentado ao CREMESP e que será apresentado na data do Seminário de Iniciação Científica, evento sediado na Escola de Administração de Empresas de São Paulo-EAESP/FGV que reuni os trabalhos científicos do período de 2000/2001.

2.4 Verificação da Hipótese

Após a elaboração da hipótese de viabilidade do recurso WebSite da Internet tendo como instrumento base, o Código de Ética Médica brasileiro e o Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde, essa etapa objetiva obter a confirmação se o conteúdo do site analisado como ético no item anterior pode de fato ser utilizados pela classe médica. E, em caso de resposta negativa quanto a sua utilização de determinado conteúdo, levantar qual é o argumento principal em que está baseada a resposta e, também, sob que condições a resposta tornar-se-ia positiva.

A concretização desse item foi por meio dos seguintes passos:

- Levantamento do conteúdo considerado como eticamente viável do item anterior;
- Formulação do detalhamento do conteúdo selecionado e suas respectivas descrições de características para facilitar o entendimento de suas utilidades;
- Encaminhamento dessa descrição ao departamento responsável em lidar com o assunto em questão do CREMESP, junto ao pedido de sua apreciação.

Segue abaixo a relação de itens do conteúdo proposta ao CREMESP e o parecer dado para cada um deles.

Legenda: Aprovado totalmente (A), Aprovado com Ressalva (AR), Reprovado (R)

PARTE	CONTEÚDO DO WEBSITE	PARECER
A) Obrigatória	Missão do site	A
	Nome dos responsáveis	A
	Nome dos patrocinadores e mantenedores	A
	CRM dos médicos envolvidos.	A
	Aviso sobre o que será feito com dados dos usuários	A
	Detalhar quais são as limitações médicas do site	A
B) Opcional	Data de atualização, marcador de número de visitas, e-mail do webmaster,	A
	Contato para sugestões, críticas e comentários sobre o site	A
Continuação da Parte B	Mapa do site	A
	Links para outros sites	A
	Informar origem de artigos e outras informações	A
	Agendamento e marcação de consultas	A
	Softwares de cálculos de índices corporais (massa corporal, batimento cardíaco, ...)	A
	Simulações (com explicação de finalidade e limitações)	AR
	Fotos de pacientes não identificáveis	AR

	Envio de exames via e-mail (com devidas ressalvas e proteções-criptografia)	AR
	Canais de contato com médicos para esclarecimento de dúvidas (com devidas limitações e aviso de que isso não substitui a consulta)	AR
	Guia de procura de outros médicos	A
	Informações em geral como um portal médico (artigos, links, notícias, lista de hospitais, etc.)	A
	Informações do consultório (endereço, serviços prestados, informações técnicas de esclarecimento de procedimentos e ilustrações não identificáveis, exemplos práticos, nome dos profissionais, convênios aceitos, horário de funcionamento, estacionamento...)	AR
	Dados dos médicos (currículo, publicações, etc)	AR
	Dados dos demais profissionais não médicos (currículo, publicações, etc.)	A
	Calendário de Cursos e Eventos	A
	Oportunidades de emprego e envio de currículo	A
	Palestras gratuitas ao público leigo	A
	Perguntas Frequentes	A

Após a verificação da proposta de conteúdo do site médico, a conselheira Dra. Maria Lúza do CREMESP fez algumas observações relevantes por meio de entrevista. No que se refere à primeira parte do conteúdo que diz sobre as informações obrigatórias, não houve nenhuma infração, o que significa que o proposto está de acordo com a resolução e posicionamento da entidade.

Já na segunda parte, que trata do conteúdo opcional, foi apontada uma questão relativa ao serviço de simulação. A simulação, que é uma seqüência de imagens retratando a situação real de um procedimento médico, só pode ser mostrada ao público leigo com a devida explicação de finalidade e as suas limitações implícitas. Além disso, associada à simulação, está, em geral, a utilização de fotos de pacientes para ilustrar o procedimento. No entanto, só é permitida tal divulgação quando a identidade do paciente não for identificável por meio da foto ou imagem. E essa posição é válida tanto aos olhos alheios como aos próprios olhos do paciente. Isso porque pode ocorrer um caso em que uma pessoa veja uma foto de um paciente que até então era desconhecida para ela, mas que ao encontrar esse paciente em meio público consiga identificá-lo por causa da foto. Outro caso é a situação em que a foto mostre apenas uma parte específica do corpo, não tão evidente como o rosto, mas que seja suficiente para que o próprio paciente se auto-identifique na imagem. Em ambos os casos o grande problema está na quebra do sigilo da relação médico-paciente, que não permite que o médico use ou permita usar informações do paciente sem seu consentimento, principalmente para fins não científicos. Dessa forma, a utilização de fotos deve ser feita com grande cuidado já que cada caso tem suas

especificações e características distintas que devem ser aprovadas pelo Conselho médico antes de seu uso público. Uma forma de evitar esse problema é o uso de ilustrações gráficas e desenhos do corpo humano. A qualidade e precisão diminuirão sem dúvida, porém, por outro lado, o risco de sofrer penalidades éticas também será reduzido.

A transmissão de resultados via e-mail deve utilizar formas de assegurar o máximo possível o sigilo das informações entre médico e paciente. Recomenda-se o uso de ferramentas de criptografia para codificar a mensagem durante o período de transmissão para evitar que em caso de extravio virtual as informações confidenciais e particulares sejam compartilhadas com outras pessoas.

Outro serviço que recebeu atenção especial foi o de perguntas aos médicos sobre o que é um canal de contato leigo-médico para esclarecimento de dúvidas. Esse é um serviço que pode ser confundido como um serviço de consulta médica e, conseqüentemente, inviabilizar sua utilização, pois conforme o Art 134 do Código de Ética é proibido ao médico: "Dar consulta, diagnóstico ou prescrição por intermédio de qualquer veículo de comunicação de massa". O serviço de perguntas, então, deve ter como finalidade prestar informação em forma de utilidade pública, mas nunca de substituir uma consulta médica.

Em relação à disponibilização no site de informações do currículo do médico, não há restrições em relação à exposição da experiência acadêmica e profissional do médico. O site nessa questão pode ser visto analogamente a um cartão de visitas médico. Apenas uma observação foi feita: o médico não deve colocar mais de duas especialidades no site, mesmo que ele exerça mais do que duas, ou seja, ele tem que optar entre as duas especialidades ou mais especialidades, sendo que apenas uma poderá ser inserida no site. Nesse sentido dispõe, expressamente, o artigo 1º. Do Decreto-Lei no. 4113 de 14 de fevereiro de 1942 que regula a propaganda dos médicos: "É proibido aos médicos anunciar: III-Exercício de mais de duas especialidades, sendo facultada a enumeração de doenças, órgãos ou sistemas compreendidos na especialização".

Finalmente, quanto a informações do consultório no site também não há problemas. O site nesse item *pode ser visto como uma comunicação externa do consultório- vide Guia das Páginas Amarelas.*

VI. DISCUSSÃO

“A enorme massa do saber quantificável e tecnicamente utilizável não passa de veneno se for privada de força libertadora de reflexão.”

- J. Adorno -

ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

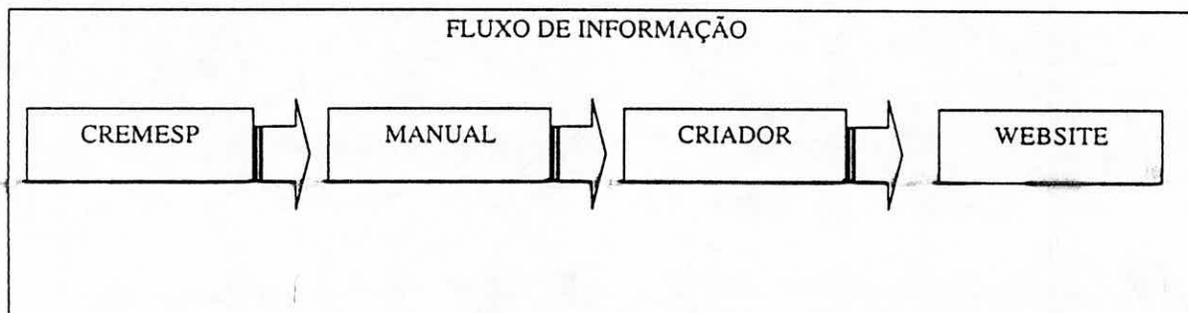
Os objetivos propostos desta pesquisa eram: (1) aprofundar o conhecimento acerca dos recursos da Internet disponíveis para o uso empresarial médico e (2) verificar quais desses recursos são aplicáveis de acordo com o CREMESP.

A) Análise Positiva

O item (1) foi apresentado na sessão V, mais especificamente no tópico “1.3 Recursos Levantados”. Foram identificados os recursos de Internet disponíveis para a aplicação em um negócio médico a partir da bibliografia utilizada na pesquisa.

O item (2) foi apresentado na mesma sessão, mais especificamente nos tópicos “2.3 Conteúdo do Website” e “2.4 Verificação da Hipótese”. A parte de criação do conteúdo do Website foi feita com auxílio de observação de campo dos Websites existentes atualmente. Percebeu-se que a maioria dos itens presentes no conteúdo (80%) estava dentro das especificações do CREMESP. Isso demonstra que é possível elaborar grande parte do conteúdo de um Website ético somente com a interpretação das resoluções escritas pelo CREMESP. Para chegar a esse resultado de 80% de acerto ético foi necessário que o processo de comunicação da informação fosse bem processado entre os agentes. Isto é, o que garante o resultado positivo é, basicamente, a habilidade do CREMESP em transmitir sua mensagem no Manual, a habilidade do criador do Website de entender a mensagem do Manual e elaborar um conteúdo que o respeite (vide Figura 2). Note-se que a conjunção desses elementos, embora pareça lógica na teoria, não o é na prática. Sem dúvida, o Manual é um importante instrumento para a viabilização de empresas de serviços médicos na Internet.

Figura 2:



A existência de regulamentação sobre o tema em questão significa que agora existe menor espaço para a chamada “picaretagem” médica em que se objetiva de fato a obtenção de vantagem comercial por

meios promocionais e sensacionalistas. O órgão regulamentador da prática médica não deu sua própria iniciativa, já que a Internet ainda não tem uma regulamentação definida.

Percebe-se, também, que o “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde” demonstra uma clara preocupação em defender o paciente e o público leigo contra comportamentos não éticos de alguns médicos. Isso é um avanço positivo na relação médico-paciente e comunidade.

Quanto aos itens obrigatórios, como foi previsto, todos foram aprovados, o que mostra uma coerência entre a palavra escrita no Manual e a aprovação efetiva pelo CREMESP após avaliação da proposta de conteúdo.

B) Críticas

A principal crítica aos resultados obtidos é a outra interpretação de ter obtido 80% de aprovação ética, ou seja, houve 20% de aprovações com ressalva. Percebe-se que os itens que obtiveram tal resultado têm um denominador comum que é o fato de não estarem especificados no Manual. É justamente esse ponto que deve ser observado. Um código de ética enfrenta o desafio de, ao mesmo tempo, abordar todos os comportamentos previstos e conseguir detalhar especificamente cada um deles. É praticamente impossível. Pois quando há o aumento do escopo, ocorre perda de profundidade na abordagem do tema e vice-versa. Por isso, os legisladores das resoluções referentes à classe médica devem estar prontos para esclarecer dúvidas de interpretação sobre o Manual. Caso contrário, haveria, em maior grau ainda, um desentendimento em relação ao posicionamento ideológico ético a ser seguido pelos médicos.

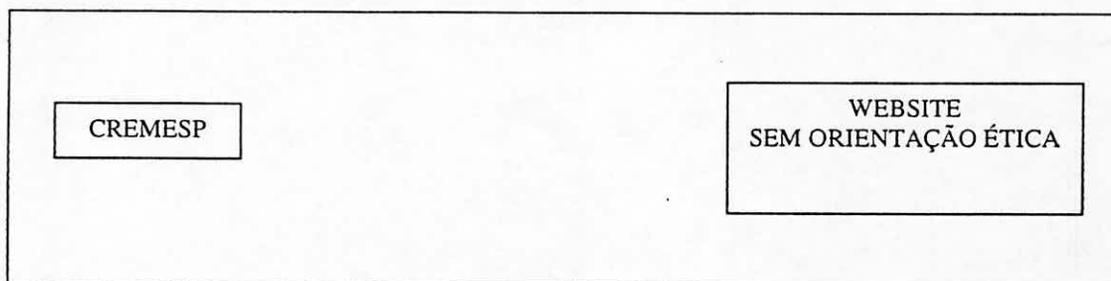
Um indicador da qualidade do código elaborado pode ser a quantidade e o tipo de consulta que os médicos fazem periodicamente sobre o uso da Internet. A medição poderia ser feita primeiramente antes da implementação do código e, posteriormente, após essa ação.

CONFRONTAÇÃO DOS RESULTADOS COM A BIBLIOGRAFIA

Dando seqüência a discussão do trabalho, foram realizadas comparações dos resultados obtidos com a bibliografia.

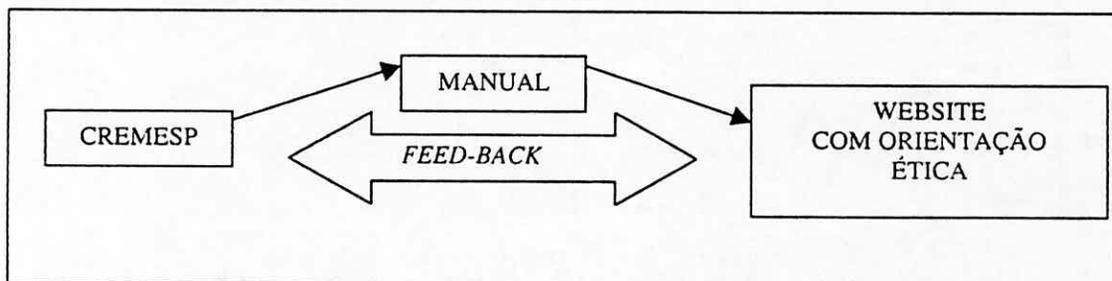
Novamente, no Novo Dicionário da Língua Portuguesa, a ética é definida como o estudo dos juízos de apreciação referentes à conduta humana suscetível de qualificação do ponto de vista do bem e do mal, seja relativamente a determinada sociedade, seja de modo absoluto. É esse o tema conceitual implícito na experiência realizada nessa pesquisa. Primeiro observou-se que o ambiente era composto somente pelo CREMESP de um lado e comportamentos do outro. (Vide Figura 3) Nesse período, havia a proliferação de Websites médicos, mas que não seguiam nenhum padrão de conduta, pela desinformação de alguns e oportunismo de outros.

Figura 3: Período Antes do Manual de Princípios



Depois, com a publicação do “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde”, o cenário ganhou esse novo elemento. Aqui a atenção é voltada para a verificação do resultado obtido em comparação com as normas, e mais especificamente, com o novo elemento do cenário. Isso foi caracterizado pelo pedido de *feed-back* ao CREMESP da criação do conteúdo do Website. (-Ver Figura 4)

Figura 4: Período Depois do Manual de Princípios



Além disso, como grande parte das publicações são do próprio CREMESP ou ainda pareceres do Conselho Federal de Medicina (CFM), seria de se esperar que os resultados obtidos tivessem grande consonância com essa literatura já que ambos são provenientes do mesmo autor ou linha de pensamento.

Observa-se, também, que o conteúdo do Website criado está afinado com os outros princípios apontados na sessão “IV. Bibliografia Complementar”.

OUTRAS OBSERVAÇÕES

Percebeu-se que existe grande harmonia entre os princípios do “Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde” com os princípios apontados na sessão “IV. Bibliografia Complementar”. Existe, assim, uma equalização entre os padrões internacionais com o padrão brasileiro nas questões tidas como relevantes na qualificação de um site médico ético. Mas isso não significa, porém, que esse seja o padrão ideal e perfeito, significa apenas que é um padrão, que, por enquanto, parece ser adequado.

O padrão ideal deverá sofrer alterações novamente à medida em que surjam novos recursos serviços disponíveis por meio dos Websites. A tecnologia vem se aprimorando exponencialmente e diante disso, é preciso estudar quais serão os fatores não só tecnológicos, mas econômicos e sociais que provavelmente alterarão o status quo novamente.

Apesar de evidente qualitativamente, as vantagens da utilização do Website na área médica ainda não têm pesquisas que demonstrem numericamente qual o verdadeiro impacto positivo dessa prática. Seria interessante ver a variação de dados como número de pacientes, faturamento, despesas, nível de satisfação do cliente, tempo de procura de um médico, entre outros.

Uma ação mais próxima e de certa urgência seria a criação de um selo ético que comprovasse que o site em que o usuário está segue o padrão estipulado no "Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde". Esse é um projeto, aliás, que já está em andamento no CREMESP e que em menos de um ano estará em vigor, conforme as previsões da própria entidade. Uma proposta de selo ético que valide cada site é como uma certificação de qualidade e ética, que traz grandes benefícios para os usuários. Isto porque, por um lado, os usuários estarão mais seguros e, por outro, os médicos poderão ser diferenciados perante os chamados "médicos picaretas". Haverá, portanto, a separação entre o joio e o trigo. Nesse projeto deverá ser levado em consideração que tipo de impacto a adoção e propagação do selo causaria. Deve ser estudado como deve ser lançado o selo, como deve ser feito para que ele tenha credibilidade, seja conhecido e que dê valor ao Website credenciado.

Neste ponto serão feitas algumas considerações sobre as normas de conduta médicas. Nagel argumenta que a ética na sociedade serve para criar padrões de conduta aceitáveis para que cada indivíduo consiga conviver com os outros e consigo mesmo em harmonia. No entanto, o comportamento ético não deve ocorrer somente em função da cultura adquirida pelo ambiente externo. Ele deve ser originado pela reflexão contra o subjetivismo, isto é, o raciocínio moral acima do impulso emocional. É certo também que nessa reflexão racional, cada indivíduo possui um quadro mental de pensamento resultante de sua personalidade aliada com sua experiência vivida em contato com o ambiente e a própria influência cultural. Por isso, o indivíduo deve refletir sobre seu comportamento levando em consideração o seu eu e a sociedade. No entanto, pode haver problemas quando a prática de determinada profissão está atrelada à obediência de um conjunto de *padrões de comportamentos considerados adequados*. A consideração do conceito de adequado e ético é totalmente subjetivo e relativo. Pode haver conflitos, especialmente quando o indivíduo não concorda com esses padrões estipulados. O problema a ser abordado aqui, é sobre a existência de normas reguladoras (Código de Ética Médica, o "Manual da CODAME" e o "Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde") criadas por um conselho que supostamente representa os interesses da classe médica que proíbem, entre outros aspectos, que o médico faça propaganda de seus serviços, pois é simplesmente considerado anti-ético. De maneira coerciva, o conselho delinea o certo e o errado do comportamento do médico, já que utiliza de instrumentos severos de punição.

Segundo Laura Nash (1993), a entidade que desenvolve uma série de "nãos" específicos como forma de liderança, logo descobre que há sempre alguém que pode encontrar um meio de contornar as regras, ou que se desenvolveram condições de mercado que não foram previstas pelas regras. Isso se vê presente no atual panorama da sociedade em que há o aumento da concentração da oferta de médicos, sem um aumento proporcional da oferta de empregos e colocação profissional em hospitais privados e públicos. Conseqüência desse fato é que os salários estão reduzindo e as exigências profissionais e a competitividade aumentando para

esse setor. Além disso, os pacientes enfrentam um leque maior de escolha de médicos, mas têm dificuldades em diferenciar e localizar determinado tipo de médico desejado.

A indagação feita é por qual motivo o ato de divulgação do tipo de profissional médico e serviços prestados é anti-ético. Anti-ético seria o exagero e a mentira sobre as qualificações do prestador de serviço. Qual seria o problema da atividade médica ser encarada e administrada como um negócio rentável e visar ao lucro sem ferir eticamente os clientes? A medicina brasileira ainda tem um aspecto excessivamente conservador e retrógrado tendo em vista o estágio evolutivo da sociedade. E isso impede que a ciência da administração possa ajudá-la a prestar melhores serviços à sociedade. De qualquer forma, estando de acordo ou não, as empresas médicas têm que se ajustar aos princípios de ética, pois já expirou o prazo estipulado (ou seja, 9 de setembro de 2001).

CONCLUSÃO

O estudo procurou abordar de forma não genérica, mas sim específica, a utilização da Internet por empresas médicas. Tal utilização deve ser feita de forma a não conflitar com as resoluções éticas da classe profissional obrigatórias a essas empresas.

Como foi observado, o Website é um instrumento da Internet de importância estratégica que possibilita uma grande variedade de aplicações. Seu uso, porém, deve ser feito dentro dos parâmetros impostos pelos Conselhos Regionais de Medicina. Atualmente, já existe material de instrução ética para a elaboração do conteúdo de site médico ético. Entretanto, é ainda aconselhável às empresas médicas que pretendam utilizar a Internet a verificação e a confirmação do projeto a ser desenvolvidos perante o Conselho. Diante disso, o presente estudo procurou realizar o processo de elaboração do conteúdo de um site médico que pudesse oferecer uma grande variedade de serviço aos seus usuários assim como satisfazer as exigências dos princípios de ética médica.

O conteúdo do Website elaborado na pesquisa teve grande utilidade para testar na prática uma proposta concreta de serviços e informações escolhidas em função das possibilidades existentes atualmente conjuntamente com o posicionamento ético do CREMESP.

O Website desenvolvido obteve 80% de aprovação ética pelo CREMESP. Como a elaboração do conteúdo foi feita baseada no Código de Ética Médica, "Manual da CODAME" e "Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde" que são de autoria do CREMESP (exceto o primeiro que é do Conselho Federal de Medicina-CFM), a expectativa era de que a grande maioria desse conteúdo fosse aprovada. No entanto, o resultado da aprovação é dado, basicamente, em função da clareza da emissão da mensagem dos códigos, habilidade de interpretação dos códigos pelo elaborador do conteúdo e o modo como o CREMESP avalia o conteúdo formulado. Isto significa que existem vários momentos, durante esse processo, de possíveis desentendimentos, dúvidas e interpretações errôneas, o que dificulta a padronização ética desse ambiente composto por empresas, médicos, pacientes, leigos, CREMESP e CFM.

A variável tecnologia continuará a gerar impacto decisivo no ponto de convergência entre as esferas da Medicina, do Direito e da Administração e, conseqüentemente, na maneira como as empresas da área de saúde irão competir eticamente. E nessa fase de mudança, terão vantagem competitiva as organizações que tiverem o olhar para as tendências do amanhã e a velocidade para mudarem e se adequarem hoje e não as organizações que engendrarem novos meios de burlar a ética de forma aparentemente ética - pois isso é efêmero e talvez nem seja julgado pelo CREMESP ou outro conselho, mas sim pelo próprio paciente quando se trata de infrações que o afetem diretamente. Por fim, há um grande desafio para uma regulamentação que consiga ser capaz de adaptar a legislação existente à nova realidade, sem engessar a tecnologia por excesso de regulamentação (Perche, 2001).

VII. ANEXOS

ANEXO 1

Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde

RESOLUÇÃO

O Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere a Lei nº 3.268/57, de 30 de setembro de 1957, regulamentada pelo Decreto nº 44.045/58, de 19 de julho de 1958.

CONSIDERANDO que compete aos Conselhos Regionais de Medicina a fiscalização do exercício profissional da medicina conforme o disposto no Art. 15, letra "c" do referido diploma legal;

CONSIDERANDO que compete aos Conselhos Regionais de Medicina promover, por todos os meios ao seu alcance, o perfeito desempenho técnico e ético dos profissionais que exercem a medicina, conforme o disposto no Art. 15, letra "h", da Lei N° 3.268/57;

CONSIDERANDO a necessidade de organizar e regulamentar a fiscalização da prática da medicina, em quaisquer das suas formas, meios, especialidades e locais de trabalho;

CONSIDERANDO que a Internet veicula informações, oferece serviços e vende produtos que têm impacto direto na saúde e na vida do cidadão

CONSIDERANDO que não existe nenhuma legislação específica para regulamentar o uso da Internet ou o comércio eletrônico no Brasil, o que torna necessário o incentivo à auto-regulamentação do setor para estabelecimento de padrões mínimos de qualidade, segurança e confiabilidade dos sites de medicina e saúde

CONSIDERANDO o decidido na 2570ª Sessão Plenária realizada em 20/02/2001,

RESOLVE:

Artigo 1º - O usuário da Internet, na busca de informações, serviços ou produtos de saúde *on-line*, têm o direito de exigir das organizações e indivíduos responsáveis pelos sites:

- 1) Transparência
- 2) Honestidade
- 3) Qualidade

- 4) Consentimento livre e esclarecido
- 5) Privacidade
- 6) Ética Médica
- 7) Responsabilidade e Procedência

Artigo 2º - Os médicos e instituições de saúde registrados no CREMESP ficam obrigados a adotar o *Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde na Internet* (Anexo) para efeito de idealização, registro, criação, manutenção, colaboração e atuação profissional em *Domínios, Sites, Páginas, ou Portais* sobre medicina e saúde na Internet.

Artigo 3º - O Manual de Princípios Éticos para Sites de Medicina e Saúde na Internet se constitui em anexo, fazendo parte integrante desta Resolução

Artigo 4º - Esta Resolução passa a vigorar a partir da data de sua publicação sendo estipulado o prazo de 06 (seis) meses para que os sites de autoria ou parceria de médicos e instituições de saúde registrados no CREMESP se adequem à esta norma.

São Paulo, 9 de março de 2001.

Dra. Regina Parizi de Carvalho

Presidente

ANEXO da Resolução

MANUAL DE PRINCÍPIOS ÉTICOS PARA SITES DE MEDICINA E SAÚDE NA INTERNET

A veiculação de informações, a oferta de serviços e a venda de produtos médicos na Internet têm o potencial de promover a saúde mas também podem causar danos aos internautas, usuários e consumidores.

As organizações e indivíduos responsáveis pela criação e manutenção dos sites de medicina e saúde devem oferecer conteúdo fidedigno, correto e de alta qualidade, protegendo a privacidade dos cidadãos e respeitando as normas regulamentadoras do exercício ético profissional da medicina.

O CREMESP define a seguir princípios éticos norteadores de uma política de auto-regulamentação e critérios de conduta a dos sites de saúde e medicina na Internet.

1) TRANSPARÊNCIA

Deve ser transparente e pública toda informação que possa interferir na compreensão das mensagens veiculadas ou no consumo dos serviços e produtos oferecidos pelos sites com conteúdo de saúde e medicina. Deve estar claro o propósito do site: se é apenas educativo ou se tem fins comerciais na venda de espaço publicitário, produtos, serviços, atenção médica personalizada, assessoria ou aconselhamento. É obrigatória a apresentação dos nomes do responsável, mantenedor e patrocinadores diretos ou indiretos do site.

2) HONESTIDADE

Muitos sites de saúde estão a serviço exclusivamente dos patrocinadores, geralmente empresas de produtos e equipamentos médicos, além da indústria farmacêutica que, em alguns casos, interferem no conteúdo e na linha editorial, pois estão interessados em vender seus produtos.

A verdade deve ser apresentada a verdade sem que haja interesses ocultos. Deve estar claro quando o conteúdo educativo ou científico divulgado (afirmações sobre a eficácia, efeitos, impactos ou benefícios de produtos ou serviços de saúde) tiver o objetivo de publicidade, promoção e venda, conforme Resolução CFM N° 1.595/2000

3) QUALIDADE

A informação de saúde apresentada na Internet deve ser exata, atualizada, de fácil entendimento, em linguagem objetiva e cientificamente fundamentada. Da mesma forma produtos e serviços devem ser apresentados e descritos com exatidão e clareza. Dicas e aconselhamentos em saúde devem ser prestados por profissionais qualificados, com base em estudos, pesquisas, protocolos, consensos e prática clínica.

Os sites com objetivo educativo ou científico devem garantir a autonomia e independência de sua política editorial e de suas práticas, sem vínculo ou interferência de eventuais patrocinadores.

Deve estar visível a data da publicação ou da revisão da informação, para que o usuário tenha certeza da atualidade do site. Os sites devem citar todas as fontes utilizadas para as informações, critério de seleção de conteúdo e política editorial do site, com destaque para nome e contato com os responsáveis

4) CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Quaisquer dados pessoais somente podem ser solicitados, arquivados, usados e divulgados com o expresse consentimento livre e esclarecido dos usuários, que devem ter clareza sobre o pedido de informações: quem coleta, reais motivos, como será a utilização e compartilhamento dos dados.

Os sites devem declarar se existem riscos potenciais à privacidade da informação dos usuários, se existem arquivos para “espionagem” dos passos do internauta na Rede, que registra as páginas ou serviços que visitou, nome, endereço eletrônico, dados pessoais sobre saúde, compras online, etc.

5) PRIVACIDADE

Os usuários da Internet têm o direito à privacidade sobre seus dados pessoais e de saúde¹. Os sites devem deixar claro seus mecanismos de armazenamento e segurança para evitar o uso indevido de dados, através de códigos, contra-senhas, software e certificados digitais de segurança apropriados para todas as transações que envolvam informações médicas ou financeiras pessoais do usuário. Devem ter acesso ao arquivo de seus dados pessoais, para fins de cancelamento ou atualização dos registros.

6) ÉTICA MÉDICA

Os profissionais médicos e instituições de saúde registradas no CREMESP que mantêm sites na Internet devem obedecer os mesmos códigos e normas éticas regulamentadoras do exercício profissional convencional. Se a ação, omissão, conduta inadequada, imperícia, negligência ou imprudência de um médico, via Internet, produzir dano à vida ou agravo à saúde do indivíduo, o profissional responderá pela infração ética junto ao Conselho de Medicina. São penas disciplinares aplicáveis após tramitação de processo e julgamento; advertência confidencial; censura confidencial; censura pública em publicação oficial; suspensão do exercício profissional por 30 dias e cassação do exercício profissional.

7) RESPONSABILIDADE E PROCEDÊNCIA

Alguém ou alguma instituição tem que se responsabilizar, legal e eticamente, pelas informações, produtos e serviços de medicina e saúde divulgadas na Internet. As informações devem utilizar como fonte profissionais, entidades, universidades, órgãos públicos e privados e instituições reconhecidamente qualificadas.

Deve estar explícito aos usuários: quem são e como contatar os responsáveis pelo site e os

¹ Sobre privacidade na Internet, v., entre outros, CAVOUKIAN, A., *Who knows: safeguarding your privacy in a networked world*, New York, McGraw-Hill, 1997; RADOWITZ, J. V., “Confidentiality fear over hospital computer link”, in *Press Association Newsfile*, July 6, 1995; LEXIS, News Library, CURNWS File; VICTOR, P., “Perverts hack into hospital computers”, in *THE INDEPENDENT*, Nov. 27, 1994, p 1; ALMEIDA C. S., “España: Intimidad un derecho en crisis. La erosión de la privacidad”, in *R.E.D.I.* <http://publicaciones.derecho.org/redi/No. 24 julio del 2000>. VITOR ACRESCENTE NA BIBLIOGRAFIA ESSAS CITAÇÕES.

proprietários do domínio. Estas informações também podem ser obtidas pelo usuário com uma consulta/pesquisa junto ao site da FAPESP (www.registro.br), responsável pelos registros de domínios no Brasil

O site deve manter ferramentas que possibilitem ao usuário emitir opinião, queixa ou dúvida. As respostas devem ser fornecidas da forma mais ágil e apropriada possível.

É obrigatória a identificação dos médicos que atuam na Internet, com nome e registro no Conselho Regional de Medicina.

Parecer

A partir de situações concretas, dúvidas e reclamações encaminhadas por médicos e usuários, o Cremesp aprovou um parecer, com posicionamentos sobre os seguintes tópicos

1) CONSULTAS MÉDICAS E ORIENTAÇÕES EM SAÚDE

A informação médica via Internet pode complementar, mas nunca substituir a relação pessoal entre o paciente e o médico: a consulta médica. A Internet pode ser uma ferramenta útil, veiculando informações e orientações de saúde genéricas, de caráter educativo, abordando a prevenção de doenças, promoção de hábitos saudáveis, bem-estar, cuidados pessoais, nutrição, higiene, qualidade de vida, serviços, utilidade pública e solução de problemas de saúde coletiva.

Pelas suas limitações, a Internet não deve ser instrumento para consultas médicas, diagnóstico clínico, prescrição de medicamentos ou tratamento de doenças e problemas de saúde. A consulta pressupõe diálogo, avaliação do estado físico e mental paciente, sendo necessário aconselhamento pessoal antes e depois de qualquer exame ou procedimento médico.

O Código de Ética Médica vigente, promulgado em 1988, disciplina que é vedado ao médico:

Artigo 62 - Prescrever tratamento ou outros procedimentos sem exame direto do paciente, salvo em casos de urgência e impossibilidade comprovada de realizá-lo, devendo, nesse caso, fazê-lo imediatamente cessado o impedimento e **Artigo 134** - Dar consulta, diagnóstico ou prescrição por intermédio de qualquer veículo de comunicação de massa.

O site deve detalhar e advertir sobre as limitações de cada intervenção ou interação médica on-line. O profissional envolvido deve estar habilitados para o exercício da medicina, registrado no CRM e está sujeito à fiscalização pelo órgão competente. Os usuários devem ser orientados a procurar, em seguida, uma avaliação pessoal com médico de sua confiança.

As clínicas, hospitais e consultórios podem usar a Internet para agendamento e marcação de consultas via *e-mail*.

Já a realização de consultas *on-line* por indivíduo não médico caracteriza exercício ilegal da medicina e charlatanismo, cabendo denúncia e punição pelo poder Judiciário.

2) VENDA DE MEDICAMENTOS, PRODUTOS E SERVIÇOS DE SAÚDE ON-LINE

Os produtos de saúde incluem medicamentos, equipamentos médicos, bens e insumos usados para o diagnóstico, tratamento das enfermidades e lesões ou para a prevenção, manutenção e recuperação da saúde.

Não é aconselhável a utilização de serviços de sites que vendam esses produtos (as "farmácias virtuais") e entregam a domicílio. Ressalte-se que alguns sites chegam até mesmo a comercializar produtos controlados, que necessitam de prescrição médica. Além disso, esse sites incentivam a *auto-medicação* irresponsável, através da informação parcial, muitas vezes prevalecendo o interesse econômico que movimenta esses sites.

No caso das farmácias, não há regulamentação específica para funcionamento desses sites, que deveriam seguir as mesmas regras das drogarias convencionais, ou seja, (i) necessitam de farmacêutico responsável, (ii) registro no Conselho Regional de Farmácia, e (iii) alvará de funcionamento emitido pela Vigilância Sanitária.

A prescrição e venda de medicamentos pela Internet, sem exame clínico do paciente realizado por profissional habilitado deve ser denunciada ao Conselho Regional de Farmácia e à Vigilância Sanitária.

A oferta de serviços via Internet, como a venda de planos de saúde, deve receber especial atenção dos usuários, que não devem fechar contratos antes de pesquisa de mercado e contato pessoal com representante da empresa.

3) SIMULAÇÕES DE PROCEDIMENTOS

A simulação de procedimentos médicos pela Internet não é recomendável. É o caso, por exemplo, da simulação de possíveis efeitos de uma cirurgia plástica (–Ex.: como vai ficar o nariz ou queixo após a operação etc). Isso pode criar falsas expectativas e ilusões, causando insatisfação futura no paciente, caracterizando falta ética a promessa de resultados que não há certeza de que serão cumpridos em função da resposta individual de cada organismo à terapêutica utilizada.

O recurso de simulação de caso, quando utilizado, deve esclarecer sua finalidade e suas limitações. A título de exemplo citam-se questionários para verificar se o usuário está potencialmente exposto ao risco de adquirir determinada patologia de potencialidade de patologias como diabetes, câncer, obesidade. Deve ser acompanhado de avaliação médica pessoal.

4) TRANSMISSÃO DE IMAGENS

Também é considerado procedimento antiético a transmissão de cirurgias, em tempo real ou não, em sites dirigidos ao público leigo, com a intenção de promover o sensacionalismo e aumentar a audiência.

A exposição pública de pacientes, através de fotos e imagens, é considerada antiética pelo Cremesp. Conforme o Código de Ética Médica (Art. 104) é vedado ao médico "fazer referência a casos clínicos identificáveis, exibir pacientes ou seus retratos em anúncios profissionais ou na divulgação de assuntos médicos".

A exceção vale para o uso da Internet em telemedicina, voltada à atualização e reciclagem profissional do médico, a exemplo das videoconferências, educação e monitoramento a distância. Nestes casos, devem existir mecanismos (senhas e outros dispositivos) que impeçam o acesso do público leigo às imagens ou informações, que só podem identificar o paciente mediante consentimento esclarecido do mesmo para este fim.

5) ENVIO DE EXAMES E PRONTUÁRIOS MÉDICOS

Procedimento cada vez mais comum é o envio de resultado de exames diagnósticos (radiografias, exames de sangue, de urina e outros) pela Internet. Para evitar a quebra de sigilo e de privacidade-, quem envia as informações deve tomar precauções técnicas adicionais, tais como o uso de criptografia ou de servidores especiais que barrem a entrada de quem não está autorizado.

O paciente que recebe o exame por *e-mail* deve estar atento para que ninguém, além do seu médico, tenha acesso à correspondência. Ressalte-se que o exame deve ser interpretado somente na presença do médico.

Da mesma forma, os prontuários eletrônicos, que armazenam dados sobre os pacientes em clínicas, hospitais e laboratórios de análises clínicas, devem estar protegidos contra eventuais quebras de sigilo.

6) PUBLICIDADE MÉDICA

Os médicos estão obrigados a seguir a regulamentação legal no que concerne à publicidade e marketing definidas no Manual da Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos do Cremesp.

Poderá ser punido pelo CRM o médico que utilizar a Internet para (i) autopromoção (no sentido de aumentar sua clientela); (ii) fazer concorrência desleal (como promoção no valor de consultas e cirurgias); (iii) pleitear exclusividade de métodos diagnósticos ou terapêuticos; (iv) fazer propaganda de determinado produto, equipamento ou medicamento, em troca de vantagem econômica oferecida por empresas ou pela indústria farmacêutica.

Também são consideradas infrações éticas graves estimular o sensacionalismo, prometendo cura de doenças para as quais a medicina ainda não possui recursos; e divulgar métodos, meios e práticas experimentais e/ou alternativas que não tenham reconhecimento científico de acordo com Resolução CFM 1609/2000.

Nos anúncios, pela Internet, de clínicas, hospitais e outros estabelecimentos deverão sempre constar o nome do médico responsável e o número de sua inscrição no CRM.

Denúncias e dúvidas sobre publicidade médica podem ser encaminhadas à Comissão de Divulgação de Assuntos Médicos (CODAME) do Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo.

7) Responsabilidade de Terceiros

No caso de procedimentos ou conferências médicas realizadas usando os recursos da Internet - sempre com a solicitação ou o consentimento esclarecido do paciente - a responsabilidade do ato e da decisão é do médico assistente do paciente, sendo que os demais médicos envolvidos respondem solidariamente. No caso de cirurgias realizadas com uso de robótica e teleconferências, o médico que acompanha o paciente localmente responde por eventuais atos que possam ser caracterizados como infrações éticas, tais como negligência, imperícia e imprudência.

O paciente deve ser esclarecido sobre a identificação, as credenciais e os órgãos de fiscalização a que estão submetidos os profissionais envolvidos e sobre meios de acionar esses mecanismos de proteção da sociedade. No caso de segunda opinião ou procedimentos realizados via Internet por médicos de outros países o paciente deve ser informado sobre o nome, formas de contato, credenciais profissionais e o órgão de fiscalização profissional do país de origem do médico."

VIII. REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Amatayakul, Margret- Security and Privacy in the Health Information Age- MD Computing, vol.16, n.6, pag.51-53, nov./dec.1999
2. Anderson, James G.- The Business of Cybermedicine- MD Computing, pag.23-25, November/December 1999
3. Aristóteles- Ética a Nicômacos. Trad. De Mário da Gama Kury, 3ª. ed. -Brasília, Editora Universidade de Brasília, c1985,1992 238p
4. Campos, Carlos José Reis de; Anção, Meide Silva; Ramos,Mônica Parente; Sigulem,Daniel- Internet e saúde-aspectos éticos- Revista Brás Clin Terap 27(2) março 2001
5. CODAME- Normas De Publicidade Médica, Conselho Regional de Medicina do Estado de São Paulo - CREMESP-2000
6. Código de Ética Médica: Resolução CFM no. 1.246/88 Conselho Federal de Medicina, 1988.
7. Computing, vol.16, n.6, pag.46-48, nov./dec.1999
8. Cons Reg de Méd do Est de SP -Cremesp- unimeds.com..Br—jan/2001-08-22
9. Conselho Federal de Medicina- Processo consulta CFM no. 6.228/98
10. Crememg- Consulta médica via Internet- fev/mar/2001
11. Cremerj- Uso da Internet na medicina- Cremerj- jul/2000
12. Douglas, Judith V., MD Computing, pag.13, November/December 1999
13. Dyer, Kirsti A.- Cybermedicine Enters the New Millennium- - MD Computing, vol.16, n.6, pag.49-50, nov./dec.1999
14. Fitzpatrick, John; DeVille, Kenneth- Ready or not, here it comes: the legal, ethical, and clinical implications of e-mail communications- Seminars in Pediatric Surgery, vol9, n1(feb)2000, pp 24-34
15. França, Genival Veloso- Direito Médico- ed BYK- 7ª. Edição- São Paulo, 2001
16. Frankena, Willian K.- Ética- Rio de Janeiro- Zahar Editores, 1969
17. Gruen, Jeffery- The physician and the internet, observer or participant?- - MD
18. Health on Net Foundation- Princípios de conduta- www. hon.ch
19. Hogarth, M.E. e Hutchinson, D. - An Internet Guide for the Health Professional, 2nd Ed., New Wind Books, 1996.
20. Jornal do Cremers- Uso da Internet para divulgação médica- fev/2000
21. Jornal do Cremesp- Internet será auxiliar indispensável do médico, n154, jun/2000, p4
22. Jornal do Cremesp- Internet:ferramenta útil para os médicos, n144, ago/1999
23. Jornal do Médico- Internet é ferramenta indispensável ao médico- Soc de Cirurgia de S Jose do Rio Preto- dez 2000
24. Kent, Peter- Guia incrível da World Wide Web/ São Paulo : Makron Books, 1999 6d
25. Kelly, Eugene- Professional Ethics in the Health Care Services- University Press of America- 1988

26. Lugo, Vicente H- Internet resources and web pages for pediatric surgeons- *Semin Pediatr Surg*; 9(1):11-8, 2000 Feb
27. Malet, G.- Aplicações Clínicas da Internet na Medicina.
Rev Intermedic Vol. 1 No. 1, Julho/Agosto 1997
28. Manual de Ética para sites de medicina e saúde na Internet- Conselho Regional de Medicina de São Paulo- CREMESP; Março 2001
29. Marwick, Charles- Ensuring Ethical Internet Information- *JAMA*, April 5, 2000- vol-283, n. 13, page 1677-8.
30. Menduno, Michael- The CEO's guide to the Internet- *Hosp Health Netw*, 74 (3):40-4, 2000 march
31. Montgomery, Cynthia A.- Estratégia: a busca da vantagem competitiva- Cynthia A. Montgomery, Michael E. Porter tradução Rio de Janeiro: Campus 1998
32. Moraes, Irany Novah- Elaboração da Pesquisa Científica- São Paulo, Editora Álamo, Faculdade Ibero Americana, 1985. 240 p.
33. Mota, Joaquim Antônio César- Aspectos éticos envolvidos na incorporação de novas tecnologias em Medicina- *O Mundo da Saúde*, São Paulo, ano 21, vol. 21, n. 2, mar./abr. 1997
34. Nash, Laura L.- Ética nas Empresas: boas intenções à parte; tradução Kátia Aparecida Roque; São Paulo: Makron books, 1993
35. Online- Exames via Internet- *Industria Química e Farmacêutica*, n 3, ago/set/1999, p14
36. Perche, Moacyr- Informatização e medicina: aspetos legais- CREMESP
37. Pörtner, MR- *Med Web*- Ano 1- No. 4; Março Abril de 2000 pg 14-15
38. Raymond, Eric S.- *New Hackers Dictionary*, Cambridge, Mass: The MIT press, The 1991
39. *Rev Informática Médica Vol. 1 No. 1, Janeiro/Fevereiro 1998*
40. Rodriguez, Judith C.- Legal, ethical, and professional issues to consider when communicating via the Internet: A suggested response model and policy- *J Am Diet Assoc*, vol. 99, n.11, pag.1428-32, Nov. 1999
41. Rolland Y, Bousquet C, Pouliquen B, Le Beux P, Fresnet A, Chaperon J, Rambeau M, Duvauferrier R- Les Serveurs web de radiology: Conseils pour leur consultation, leur realization et mesure de la qualité des sites - *J Radiol* 1999;80:1533-1541
42. Sabbatini, R.M.E.- Internet em Medicina: Os Recursos
Rev Informática Médica Vol. 1 No. 1, Janeiro/Fevereiro 1998
43. Sabbatini, R.M.E. Procurando Informações Médicas na Internet. *Rev Intermedic Vol. 1 No. 1, Julho/Agosto 1997*
44. Sabbatini, R.M.E.-E-mail confidencial
45. Sabbatini, R.M.E.-Pesquisa Bibliográfica na Internet.
Rev Intermedic Vol. 1 No. 2, Setembro/Outubro 1997
46. Sabbatini, Renato M E- Segunda opinião médica e a internet- *Informática médica- Check-up*, Rev da fundação byk, n 14, p 303, 2000

47. Sacramento, Francisco- Reinventando para não naufragar- O Mundo da Saúde, São Paulo, ano 21, vol. 21, n. 2, mar./abr. 1997
48. Segre, Marco, Ética em saúde ocupacional- Rev Ass Med Brasil- vol.35, no. 2, pág.75-78, mar/abr 1989
49. Stefani, Stephen Doral; Timm, Heberton Barancelli; Gheler, Fernando Palma- Um novo recurso médico: acessando e usando a Internet- Rev. HCPA & Fac. Méd. Uni Federal do Rio Grande do Sul: 16 (3): 267-70, 1996.
50. Steinberg, Craig S., Communicating with Patients via E-Mail: Is it a Good Idea?- Journal of the American Optometric Association, vol. 70, n. 9, pag.599-601, September 1999
51. Tucker, Robert B, Administrando o Futuro -editora Record – Rio de Janeiro, 1997 2ª.ed