



GUIA RÁPIDO

# TELEFARMÁCIA:

ENTENDA O CONCEITO  
E AS PRINCIPAIS DÚVIDAS





## O que é telefarmácia?

A telefarmácia é o atendimento clínico realizado pelo farmacêutico via teleatendimento – ou seja, atendimento não presencial –, sendo possível coletar, transmitir, processar e gerenciar informações clínicas sem a exigência da presença física do paciente no local. Essa assistência pode ser conduzida por meio de mensagens escritas, áudio ou vídeo, utilizando-se de dispositivos eletrônicos, como computadores, celulares e outros recursos tecnológicos.<sup>1</sup>

A prática da farmácia remota somente é permitida ao farmacêutico devidamente habilitado e registrado no Conselho Regional de Farmácia (CRF) de sua jurisdição. Assim, basta que o profissional tenha o CRF ativo.<sup>1</sup>

# Para que serve a telefarmácia?

De acordo com a Resolução nº 727, do Conselho Federal de Farmácia (CFF), o exercício da telefarmácia pode ocorrer de forma remota em tempo real (síncrona) ou assíncrona. Os serviços implicam na interação entre farmacêutico e paciente e podem ter a finalidade de, por exemplo<sup>1,2</sup>:

- Promoção, proteção, monitoramento ou recuperação da saúde;
- Prevenção de doenças e de outros problemas de saúde;
- Resolução de problemas em farmacoterapia, para o uso racional de medicamentos;
- Fins de ensino e pesquisa em saúde, observadas as normas e os preceitos éticos.

Como profissional de saúde responsável, o farmacêutico tem autonomia para determinar se o paciente pode ser atendido por telefarmácia ou presencialmente.

## PRINCIPAIS MODALIDADES DA TELEFARMÁCIA



TELECONSULTA



TELEMONITORAMENTO



TELEINTERCONSULTA



TELECONSULTORIA



## Teleconsulta

A teleconsulta é realizada pelo farmacêutico de forma remota e em tempo real, com o auxílio de tecnologia que permite a interação com o paciente ou responsável legal. O objetivo é promover a proteção ou recuperação da saúde, prevenção de doenças e demais condições clínicas do paciente, bem como orientá-lo quanto ao uso racional dos medicamentos e resolução de problemas vinculados à farmacoterapia.<sup>2</sup>



## Telemonitoramento

Já o telemonitoramento é realizado por profissionais de saúde sob supervisão e orientação de um médico, com a finalidade de monitorar, à distância, parâmetros de saúde ou doença do paciente, o que só é possível por meio de avaliação clínica ou coleta de imagens ou dados de equipamentos e demais dispositivos apropriados.<sup>2</sup>



## Teleconsultoria

A teleconsultoria é utilizada entre profissionais, como gestores em saúde e trabalhadores, com uso de telecomunicação (chat, vídeo), com o objetivo principal de esclarecer dúvidas a respeito de ações, procedimentos e questões de rotina durante o trabalho dos profissionais da saúde.<sup>2</sup>



## Teleinterconsulta

Por fim, a teleinterconsulta pode ser definida como uma consulta colaborativa com a participação de farmacêuticos ou entre farmacêuticos e outros profissionais da saúde, com ou sem a presença do paciente, visando a troca de informações e opiniões, a avaliação de casos clínicos e a escolha da melhor conduta, de modo a otimizar resultados, prevenir doenças e outras condições clínicas e promover saúde.<sup>1</sup>





## Adote a telefarmácia e se destaque

O avanço tecnológico implica também em constantes mudanças no comportamento do consumidor moderno. No varejo farmacêutico, grande parte das jornadas de compra começam no digital, por isso, é importante que o atendimento nas farmácias esteja à disposição do consumidor mesmo antes dele ir até o local.<sup>3</sup>

A telefarmácia favorece o alcance de um público mais amplo, reduzindo possíveis barreiras demográficas e tornando a oferta de serviços farmacêuticos mais conveniente e acessível. Com a possibilidade de realizar consultas e atendimentos online, os clientes podem obter orientações e tirar dúvidas sobre medicamentos sem sair de casa.<sup>3</sup>

Ao adotar essa abordagem, o negócio pode consolidar uma imagem mais positiva junto aos consumidores, além de fortalecer a eficiência operacional do estabelecimento, se destacando também entre os concorrentes que ainda não se adaptaram ao novo modelo de atendimento.<sup>3</sup>



## Implementação da telefarmácia: principais desafios

Com regulamentação bastante recente no Brasil, podemos tomar como referência caminhos utilizados por outros países para a implementação da telefarmácia, que apontam que os principais desafios se concentram na adesão dos pacientes ao novo modelo.<sup>4</sup>

Os profissionais farmacêuticos envolvidos na implantação da telefarmácia recomendam estabelecer uma conexão de confiança com os pacientes, a fim de garantir consultas remotas eficazes e preservar a privacidade. É crucial, nesse processo, que os farmacêuticos dediquem tempo aos pacientes antes de uma visita virtual, a fim de esclarecer de forma mais precisa as etapas do atendimento e o uso das plataformas.<sup>4</sup>

Além disso, manter um registro seguro das informações médicas dos pacientes em uma plataforma adequada pode agilizar o tempo das

consultas e promover uma relação mais humanizada. Outras estratégias incluem o estabelecimento de protocolos de comunicação apropriados entre farmacêuticos e pacientes.<sup>4</sup>



## Dúvidas comuns sobre telefarmácia<sup>1</sup>

Agora que você já está mais familiarizado com o conceito de telefarmácia, certamente consegue vislumbrar os inúmeros benefícios que o uso da tecnologia pode trazer aos negócios e também ao farmacêutico. Ao mesmo tempo, muitas dúvidas costumam aparecer ao se deparar com um recurso novo. Por isso, reunimos aqui algumas respostas, de acordo com o que consta na [Resolução nº 727/2022<sup>1</sup>](#) do Conselho Federal de Farmácia (CFF), para que você possa consultar sempre que quiser.



# 1. **Todo farmacêutico pode praticar telefarmácia?**

Sim. O farmacêutico que deseja atuar com telefarmácia precisa informar sua intenção junto ao Conselho Regional de Farmácia (CRF) da sua jurisdição.

# 2. **O que o farmacêutico precisa para atuar com telefarmácia?**

Para exercer a telefarmácia, é suficiente a inscrição do profissional no Conselho Regional de Farmácia de origem. O farmacêutico deverá dispor do ambiente e de todos os meios, equipamentos, plataformas, softwares ou aplicativos necessários para viabilizar a prática responsável da Telefarmácia, incluindo a documentação dos atendimentos.

## **3. Como deve ser feita a documentação dos atendimentos?**

O atendimento por telefarmácia deve ser registrado em prontuário físico ou por meio de Sistemas Informatizados de Registro Eletrônico de Saúde (S-RES) do paciente, atendendo aos padrões de representação, terminologia e interoperabilidade, e aos requisitos do Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2), no padrão da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) ou outro padrão legalmente aceito.

## **4. É preciso consentimento do paciente para realizar telefarmácia?**

Sim. Para realizar os serviços clínicos por meio da Telefarmácia, o profissional de saúde precisa do consentimento do paciente ou responsável legal.

## 5. O farmacêutico pode fazer dispensação de medicamentos em atendimento via telefarmácia?

Não. A norma não abrange atos inerentes à Responsabilidade Técnica (RT) do farmacêutico. Essas atividades continuam obrigatoriamente presenciais. A restrição está presente no artigo 3º, que veda ao farmacêutico assumir a RT de forma remota.

## 6. Devo registrar todos os atendimentos?

Sim. Todas as ações mediadas por tecnologia da informação e comunicação deverão ser registradas de forma a garantir o tratamento, o armazenamento, a guarda, a rastreabilidade e a segurança dos dados pessoais, observando a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), as normativas vigentes do Ministério da Saúde e da Agência Nacional de Vigilância Sanitária, além de assegurar a privacidade e a intimidade dos pacientes.

Todos os registros dos atendimentos feitos e documentos emitidos eletronicamente pelo farmacêutico deverão ser assinados, utilizando seu certificado digital emitido na cadeia da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).



**Consulte a Resolução completa aqui.**

# Fontes

- 1) Conselho Federal de Farmácia. Resolução nº 727/2022. Disponível em: <https://cff.org.br/noticia.php?id=6782>
- 2) Sociedade de Cardiologia do Estado de São Paulo (SOCESP). A regulamentação da prática da telefarmácia. Disponível em: <https://soces.org.br/noticias/farmacologia/a-regulamentacao-da-pratica-da-telefarmacia/#:~:text=A%20publica%C3%A7%C3%A3o%20no%20Di%C3%A1rio%20Oficial,em%20todo%20o%20territ%C3%B3rio%20nacional>
- 3) Guia da Farmácia. Telefarmácia: uma tendência irreversível. Disponível em: <https://guiadafarmacia.com.br/telefarmacia-uma-tendencia-irreversivel>
- 4) SILVA, J.F. A era digital na saúde: A necessidade da telefarmácia no Brasil e aspectos do impacto social e econômico. 2022. Trabalho de Conclusão de Curso de Farmácia-Bioquímica - Faculdade de Ciências Farmacêuticas - Universidade de São Paulo, São Paulo, 2022. Disponível em: <https://repositorio.usp.br/directbitstream/4147bdf8-4ba0-42ac-8321-2188f0ead627/3138281.pdf>