TelessaúdeBA

Teleconsultoria Especializada

Manual do Solicitante

SUS

Governo do Estado da Bahia

Secretaria da Saúde

2020. Secretaria da Saúde do Estado da Bahia. Todos os direitos de edição reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra desde que citada a fonte e que não seja para a venda ou qualquer fim comercial.

ORGANIZAÇÃO:

Núcleo Técnico Científico de Telessaúde do Estado da Bahia e Faculdade de Medicina da UFBA

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

Adeilda Ananias Lima
Ailton De Souza Melo
Daiana Cristina Machado Alves
Erica Lima Costa de Menezes
Elis Carla Costa Matos Silva
Gladys Reis de Oliveira
Karina Rodrigues Lelis
Larissa Prazeres Monteiro
Liliane Elze Falcão Lins Kusterer
Mariângela Vieira

REVISÃO TÉCNICA

Ailton De Souza Melo
Daiana Cristina Machado Alves
Érica Lima Costa de Menezes
Gladys Reis de Oliveira
Larissa Prazeres Monteiro
Liliane Elze Falcão Lins Kusterer
Mariângela Vieira
Mariana de Azevedo Pinto

PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO

Fabio Brito dos Reis
Mariana de Azevedo Pinto
Faculdade de Medicina da Universidade Federal da Bahia

COORDENAÇÃO DO PROJETO DE TELECONSULTORIA ESPECIALIZADA

Ailton De Souza Melo
Ana Angélica Martins da Trindade
André Luiz Peixinho
Clotário Neptali Carrasco Cueva
Larissa Prazeres Monteiro
Liliane Elze Falcão Lins Kusterer
Lourianne Nascimento Cavalcante
Maria Ermecilia Almeida Melo
Marcio Josbete Prado
Mitermayer Reis
Wânia Márcia de Aguiar
Paulo Afonso Batista Santos
Priscila Pinheiro Ribeiro Lyra

EQUIPE TÉCNICA

Adriana Lopes Latado Braga
Alex Guedes
Alexandre Vasconcelos de Meirelles
Aline Santos Sampaio
Amanda Cristina Galvao O. De Almeida
Ana Paola Robatto Nunes
André Castro Lyra
Ângela Peixoto De Mattos
Antonio Albertoda Silva Lopes
Antonio Ricardo Cardia Ferraz De Andrade
Carlos Alberto Assunção Filho
Carolina Lara Neves
Cibele Dantas Ferreira Marques
Crésio De Aragão Dantas Alves
Cristiana Maria C. Nascimento De Carvalho
Davi Araújo Veiga Rosário
Enilton de Santana Ribeiro de Mattos
Edna Lúcia Santos De Souza
Estevão Toffoli Rodrigues
Fernando Antonio G. da Rocha Araujo
Helma Pinchemel Cotrim
Isabel Carmem Fonseca Freitas
Isabel Cristina Britto Guimarães
Isabella Vargas De Souza Lima
Jacy Amaral Freire de Andrade
James Jose de Carvalho Cadide
Joaquim Custódio Da Silva Junior
Jorge Carvalho Guedes
José Luiz Moreno Neto
Lara De Araújo Torreão
Lauro Cardozo Magalhães Filho
Lourianne Nascimento Cavalcante
Luíza Amélia Cabus Moreira
Maria Amélia Bulhões Hatem
Maria Cecilia Paes Pinho
Maria Ermecilia Almeida Melo
Maria Heloina Moura Costa
Maria Isabel Shinoni

Maria Margarida Dos Santos Britto
Monica Angelim Gomes de Lima
Nayara Silva Argolo Vieira
Nélia Claudia Neri Araújo
Patrícia Miranda Leite Ribeiro
Paula Matos Oliveira
Paulo Sérgio Milan Robazzi
Priscila Pinheiro Ribeiro Lyra
Rafaela Cordeiro Freire
Regina Terse Trindade Ramos
Rita De Cássia Saldanha De Lucena
Roque Aras Junior
Selma Alves Valente Do Amaral Lopes
Tarcisio Matos Andrade
Teresa Cristina Martins Vicente Robazzi
Thiago Alvim do Amaral
Thiago Batista Faleiro
Vera Lúcia Rodrigues Lobo
Vitória Regina Pedreira De Almeida Rego
Viviane Almeida Sarmento
Washigton Luiz Abreu de Jesus

COLABORADORES: EQUIPE TÉCNICA DO NÚCLEO TÉCNICO CIENTÍFICO DE TELESSAÚDE DO ESTADO DA BAHIA

Adeilda Ananias Lima
Adrielly Costa Freire de Carvalho
Aline Santos Sampaio
Allan da Cuz Rosa
Andrea Souza Perez Granja
Anny Everson B. Hayvanon
Bruno Américo
Cintia Santos Conceição
Daiana Cristina Machado Alves
Diego Emauel Lisboa da Silva
Eliane Maria de Souza
Elis Carla Costa Matos Silva
Erica Lima Costa de Menezes
Fabio Brito dos Reis
Fabíola Mesquita Mangabeira Grassi
Gladys Reis de Oliveira
Jairo Bispo dos Santos Filho
Juliana Lamounier Elias
Karina Amorim Brandão
Karina Rodrigues Lelis
Luisa Gervalina Larchet Carvalho Dias
Mariana de Azevedo Pinto
Mariângela Vieira
Naiara F. Carvalho de Andrade
Natalia Porto Neves
Paulo Roberto de Santana
Sávia Machado
Soraia Matos Cedraz da Silva
Thiago Gonçalves Piropo
Ticiana dos Santos Ferreira
Vanessa Santos Estrela
Xênia Paula Correia Reis
Yolanda Silva de Oliveira

TIRAGEM:

1ª edição – 2020 – Versão eletrônica

ELABORAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO E INFORMAÇÕES

TELESSAÚDE BAHIA – DIRETORIA DE ATENÇÃO BÁSICA
Endereço: 4a Avenida 400, Plataforma 6, 1o andar, sala 112B,
Centro Administrativo da Bahia, Salvador/BA CEP: 41.750-300.
Tel.: (71) 3115-4151
Endereço eletrônico: http://telessaude.ba.gov.br/
Material disponível por meio eletrônico no site http://telessaude.ba.gov.br/

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO 7

2. O QUE SÃO TELECONSULTORIAS ESPECIALIZADAS? 8

3. RESPONSABILIDADES 10

3.1 Compete ao profissional da Atenção Básica.....10

3.2 Compete ao Núcleo de Telessaúde: 10

3.3 Compete aos teleconsultores especialistas 11

4. CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO NAS ESPECIALIDADES.....12

5. COMO ACESSAR A PLATAFORMA DO TELESSAÚDE BAHIA E SOLICITAR UMA TELECONSULTA ESPECIALIZADA 18

6. FLUXO DE RESPOSTA DE TELEINTERCONSULTA COM A PRESENÇA DO PACIENTE.....33

7. TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) MÉDICO (A) ESPECIALISTA 34

8. TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) DENTISTA 34

9. REFERÊNCIAS 36

1. INTRODUÇÃO

A Atenção Básica (AB) será responsável pelo atendimento de grande parte dos casos leves esperados de COVID-19. Além disso, continuará a atender as demais situações e agravos agudos de saúde existentes nos territórios e deverá cuidar das pessoas com enfermidades crônicas em acompanhamento na Unidade Básica de Saúde (UBS).

Considerando os esforços estabelecidos para o enfrentamento da atual pandemia causada pela COVID-19 no estado da Bahia e a necessidade de organização do Sistema de Saúde para atender a população de um Estado com grande dimensão territorial e população de aproximadamente 13 milhões de habitantes; bem como os esforços para descentralização dos atendimentos de pacientes com doenças crônicas que ainda são realizados na capital do Estado e que exigem longos deslocamentos. Considerando ainda o alto poder de contaminação do COVID-19 e a necessidade de distanciamento social no enfrentamento da pandemia e de utilização de estratégias que permitam o apoio aos trabalhadores na AB no atendimento da maioria dos pacientes em seu local de origem de forma a agilizar as condutas e controle das enfermidades crônicas. A Universidade Federal da Bahia por meio da Faculdade de Medicina ofertará em parceria com o Núcleo de Telessaúde da Secretaria de Saúde do Estado da Bahia (SESAB)**Teleconsultoria Especializada com objetivo de apoiar os profissionais da Atenção Básica do Estado da Bahia** no cuidado à população no período de enfrentamento da Pandemia de COVID-19.

2. O QUE SÃO TELECONSULTORIAS ESPECIALIZADAS?

O Telessaúde Brasil Redes é o programa instituído pela Portaria GM/MS nº 2.546 de 27 de outubro de 2011 para promover serviços de Telessaúde no país. No estado da Bahia, as ações de Telessaúde são atualmente desenvolvidas pelo Núcleo Técnico Científico de Telessaúde pertencente a Diretoria de Atenção Básica da Secretaria de Saúde do Estado (NTC- BA).

Com atividades iniciadas no ano de 2013, o projeto Telessaúde Bahia dar suporte aos profissionais da atenção básica por meio de apoio clínico e diagnóstico, para organização do processo de trabalho e educação permanente, com uso de tecnologias de informação e comunicação à distância. O NTC-BA oferta os serviços de Teleconsultoria, Tele-educação, Telediagnóstico, Segunda Opinião Normativa (SOF) e Apoio à implantação do PEC/e-SUS para trabalhadores e gestores da Atenção Básica à Saúde. **No site as ofertas podem ser melhor conhecidas. Acesse** www.telessaude.ba.gov.br para o detalhamento desses serviços.

O Ministério da Saúde define teleconsultoria como:

> "consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho [...] (BRASIL,2011)".

A teleconsultoria especializada é a troca de informações e opiniões entre profissionais de saúde, para auxílio diagnóstico e/ou terapêutico e contará com a participação de docentes da Faculdade de Medicina da UFBA (FAMED-UFBA),de diferentes especilidades médicas e da Estomatologia, como teleconsultores.

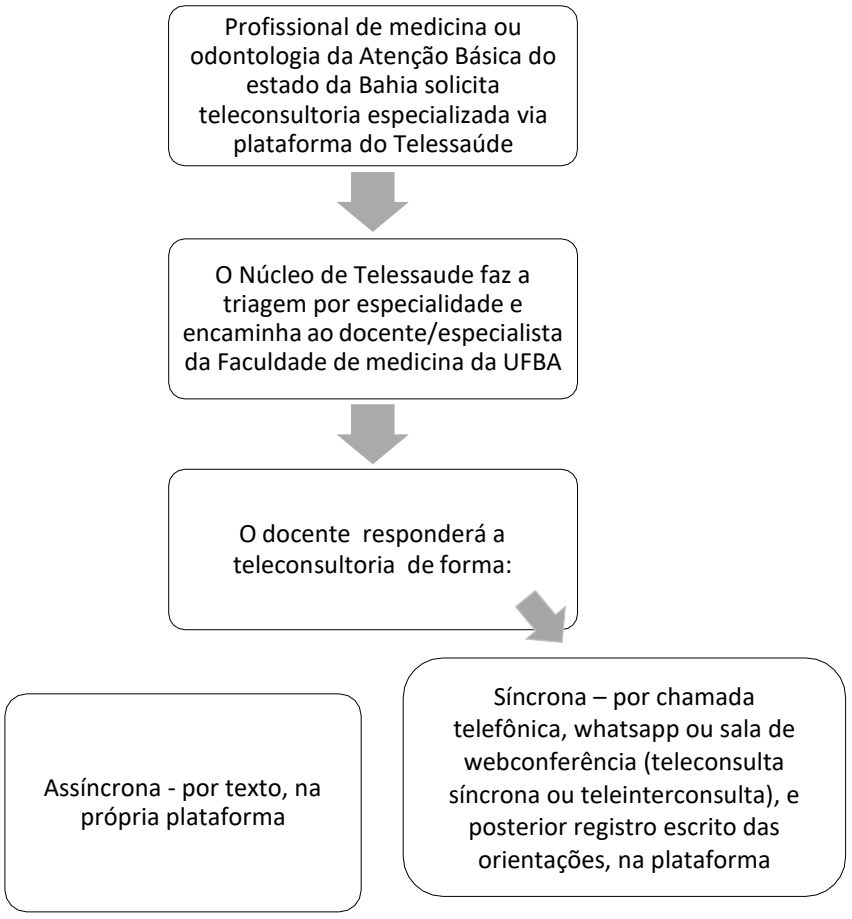
As teleconsultorias são solicitadas por meio de Plataforma própria (http://plataformatelessaude.saude.ba.gov.br/) e poderão serão respondidas de forma síncrona e/ou assíncrona (Ver Figura 1). A síncrona acontece em tempo real, por meio de chat e ferramentas para interação com voz e/ou vídeo e as assíncronas são respondidas por meio de mensagens offline na plataforma. Para o presente projeto, faremos uma composição entre os dois formatos, no qual o profissional solicitante da UBS e/ou Unidade de Saúde da Família (USF), além de ter a possibilidade de solicitar teleinterconsulta com o profissional especialista (caso haja necessidade), poderá também

ter a sua demanda respondida diretamente na plataforma de teleconsultorias.

A escolha do formato pode ser tanto do solicitante que deve informá-la ao descrever sua dúvida na solicitação, como também a partir da avaliação do teleconsultor especialista. Assim, é fundamental que o profissional de medicina e de odontologia solicitante, mantenha seu cadastro atualizado na plataforma, com seu número de contato de preferência e mais fácil acesso.

O tempo estimado de resposta das teleconsultorias será de até 48 horas, contadas a partir do envio da solicitação para a plataforma do Telessaúde Bahia.

Figura 1- Fluxo de solicitação e resposta às teleconsultorias especializadas



Fonte. Elaboração própria : Telessaúde BA/FAMED-UFBA

3. RESPONSABILIDADES

3.1 Compete ao profissional da Atenção Básica:

- Realizar cadastro (e manter sempre atualizado, principalmente os contatos telefônicos e de e-mail) na Plataforma de teleconsultoria do Núcleo de Telessaúde do Estado da Bahia; (Vide tutorial de cadastro na Plataforma disponível no site do Telessaúde)
- Identificar os casos que necessitam de teleconsultoria especializada de acordo com os critérios estabelecidos nesse documento;
- Solicitar teleconsultoria de acordo com o descrito neste Manual do Solicitante;
- Ficar atento ao contato do especialista e agendar data para teleconsultoria síncrona ou teleinterconsulta,com a presença do usuário, quando necessário;
- Responder todos os campos presentes no formulário de solicitação de teleconsultoria, **com destaque para avaliação da teleconsultoria**;
- Descrever o caso clínico com o maior número de informações possíveis, ajudando a qualificar assim a resposta da equipe de teleconsultoria especialista.

3.2 Compete ao Núcleo de Telessaúde:

- Cadastrar o profissional para uso do serviço na Plataforma de teleconsultoria do Núcleo de Telessaúde do Estado da Bahia;
- Produzir material de apoio e divulgação da oferta de teleconsultoria especializada;
- Encaminhar a teleconsultoria para a equipe de teleconsultoria especializada;
- Monitorar tempo de resposta; avaliação das teleconsultoria e redução de encaminhamentos por meio de formulários específicos;
- Capacitar e dar suporte a equipe de teleconsultoria especializada e solicitantes no uso da plataforma de teleconsultoria;
- Ofertar salas virtuais para as teleconsultorias síncronas ou teleinterconsulta e dar suporte, quando necessário, a equipe de teleconsultoria e solicitantes, no manejo da tecnologia.

3.3 Compete aos teleconsultores especialistas :

- Apoiar a produção de material de apoio e divulgação da oferta de teleconsultoria especializada;
- Acompanhar a chegada de novas teleconsultorias por e-mail e pela plataforma;
- Responder as teleconsultorias especializadas, a partir de critérios de prioridades,e no tempo estabelecido no Manual de Resposta às Teleconsultorias especializadas;
- Entrar em contato com o solicitante e responder a dúvida ou agendar teleinterconsulta, quando necessário;
- Finalizar a teleconsultoria com os encaminhamentos realizados junto ao profissional da Atenção Básica, de acordo com o Manual de Resposta às Teleconsultorias Especializadas e enviar ao solicitante;
- Entrar em contato com a equipe do Núcleo de Telessaúde no caso de dúvida e/ou necessidade de suporte no uso das tecnologias digitais.
- **Não cabe ao teleconsultor especialista regular ou agendar casos para atendimento presencial via teleconsultoria especializada.** O teleconsultor deve orientar o profissional da Atenção Básica a procurar o serviço de regulação municipal e seguir o fluxo pactuado em cada município.

4 CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO NAS ESPECIALIDADES

O protocolo de atendimento no conjunto das especialidades clínicas obedecerá aos seguintes parâmetros:

1. Pacientes com enfermidades crônicas, em acompanhamento na UBS, ou casos novos que necessitem de consulta ou que estejam em atendimento nos Centros de Especialidades dos municípios.

2. O profissional da UBS e/ou USF dos municípios deverá encaminhar, previamente, breve resumo do quadro clínico do paciente, e qual o problema que gostaria de discutir com o especialista.

3. Os medicamentos e exames recentes, pertinentes ao caso, devem ser informados previamente. Ex: glicemia e dosagem das drogas em caso de diabetes mellitus.

4. Os pacientes que necessitarem de consulta presencial, esta será agendada para teleavaliação, isto é: o médico da UBS/USF e o especialista entrarão em acordo para atender o paciente através de webconferência, nos locais onde a internet for disponível, ou telefone.

5. Todos os esforços devem ser feitos para diminuir o deslocamento do paciente para outro município.

ESPECIALIDADES:

Cardiologia Adulto

Paciente com

- Cardiopatia isquêmica;
- Insuficiência cardíaca;
- Arritmias;
- Síncope ou perda transitória da consciência;
- Hipertensão arterial sistêmica de difícil controle;
- Valvopatias.

Cardiologia Pediátrica

Pacientes com :

- Sopro cardíaco a esclarecer
- Insuficiência cardíaca
- Febre Reumática
- Miocardite

- Doença de Kawasaki
- Cardiopatia congênita acianogênica
- Cardiopatia congênita cianogênica
- Hipertensão Arterial
- Arritmias cardíacas
- Doença valvular
- Envolvimento cardiovascular de doenças sistêmicas
- Dislipidemia

Endocrinologia

Paciente com:

- Nódulos Tireoidianos;
- Câncer de Tireoide;
- Diabetes Mellitus de difícil manejo;
- Disfunções Tireoidianas (Hipertireoidismo e Hipotireoidismo);
- Doenças Hipofisárias

Estomatologia

- Pacientes sem restrição de idade que apresentem tumores, doenças autoimunes ou condições sistêmicas com manifestações no complexo maxilofacial.

- Paciente com doença sistêmica com acometimento do complexo maxilofacial que necessitem de consulta ou que estejam em atendimento em qualquer unidade de média ou alta-complexidade fora de seu município. Exemplo: paciente que recebeu transplante de órgãos e apresente lesões no complexo maxilofacial.

Imunologia

Paciente com:

- Doenças respiratórias alérgicas (rinossinusite, asma);
- Doenças dermatológicas (dermatites, urticárias);
- Alergias alimentares, a picadas de insetos, hipersensibilidade a medicamentos, anafilaxia, angioedema;
- Imunodeficiências, autoimunidade.

Infectologia

Paciente com:

- COVID-19
- HIV/aids
- Orientação do calendário vacinal crianças, adultos e pessoas imunodeprimidas
- Eventos adversos às vacinas
- Febre
- Dengue
- Zika
- Chikungunya

Nefrologia

Paciente com:

- Cistos/Doença Policística Renal;
- Infecção Urinária Recorrente;
- Litíase Renal, doença renal crônica, nefropatias em geral.

Neurologia

Paciente com:

- Perda súbita de consciência;
- Epilepsias em geral;
- Cefaleias crônicas;
- Movimentos involuntários;
- Diminuição da força muscular;
- Comprometimento do sono;
- Dificuldade à marcha.

Pneumologia

Paciente com:

- Doença Pulmonar Obstrutiva Crônica (DPOC) de díficil controle ou muito grave
- Asma de díficil controle ou agravo
- Neoplasia Pulmonar

Pediatria

- Pacientes pediátricos até 18 anos, com doença crônica em acompanhamento na UBS, ou casos novos que necessitem de consulta ou que estejam em atendimento em qualquer unidade de média ou alta-complexidade fora de seu município.

Pediatria Intensivista

- Casos mais agudos com sintomas < 14 dias / suspeitas de COVID 19 ou casos com questões éticas.

Pneumologia Pediátrica

Paciente com:

- Asma de difícil controle
- Displasia broncopulmonar em oxigenoterapia e/ou taquipneia após a alta hospitalar
- Doenças do sono: hipoventilação e desordens obstrutivas das vias aéreas superiores
- Fibrose cística
- Lactentes com sibilância recorrente com crises graves ou recorrências frequentes ou persistentes
- Pneumonias de repetição
- Pneumonia persistente ou crônica
- Pneumonias intersticiais
- Sinusites de repetição
- Tosse crônica
- Taquidispneia persistente

Psiquiatria

- Pacientes com diagnóstico de transtorno mental que estejam em acompanhamento na UBS, ou casos novos que necessitem de consulta ou que estejam em atendimento em qualquer unidade de média ou alta-complexidade fora de seu município.

- Pacientes que apresentem manifestações de doença psiquiátrica descompensada, ex: diagnóstico prévio de transtorno bipolar que comece a apresentar irritabilidade, insônia ou agitação, precisando de ajuste medicamentoso.

- O colega do interior deverá encaminhar previamente breve resumo do quadro clínico do paciente, e qual o problema que gostaria de discutir com o especialista.

Reumatologia pediátrica

1. Pacientes com:

- Febre prolongada de origem indeterminada.

- Perda de função no aparelho ósteo-articular.
- Dor ou edema articular sem causa aparente.
- Alteração de testes laboratoriais reumatológicos (fator antinúcleo e fator reumatóide) com ou sem causa aparente.
- Suspeita de doença autoimune.

2. Pacientes com

- Suspeita diagnóstica ou diagnóstico definitivo de:
- Artrite idiopática juvenil (ou artrite reumatóide juvenil).
- Espondiloartropatias.
- Dermatomiosite.
- Lúpus eritematoso sistêmico.
- Doença mista do tecido conectivo.
- Síndrome antifosfolípide.
- Esclerodermia localizada ou sistêmica.
- Vasculites
- Síndrome de Sjögren.
- Sarcoidose.
- Policondrite recorrente.
- Osteoporose primária ou secundária.
- Uveíte aguda ou crônica.
- Suspeita ou diagnóstico definitivo de febre reumática.
- Púrpura de Henoch-Schönlein.
- Artrite reativa.
- Síndrome de amplificação dolorosa (“dor de crescimento” e fibromialgia)
- Doença de Kawasaki.

Urologia

PRÓSTATA:

- Prostatite aguda e prostatite crônica
- Retenção urinária aguda
- Sondagem vesical de demora
- Cistostomia
- Antibiótico terapia inicial e quimioprofilaxia
- AdenoCa de próstata. Diagnóstico inicial. Indicação Biopsia Acompanhamento
- Tratamento e acompanhamento (orientações gerais)

TRATO URINARIO SUPERIOR

- Litiase urinária Renal Ureteral
- Cólica renal, hidronefrose
- Exames, diagnóstico e tratamento agudo clinico
- Tumores renais Suspeita e diagnóstico inicial

TRATO URINÁRIO INFERIOR

- Disfunção Miccional (Bexiga Neurogênica)
- Aguda e cronica
- Sondagem de demora e aguda.
- Cistostomia cuidados
- Acompanhamento Hiperplasia benigna de próstata

PÊNIS

- Fimose
- Hipospadia
- Pênis congênito e adquirido (doença de peyronie)

INFECÇÃO URINÁRIA NA MULHER

- Cistite aguda/cronica

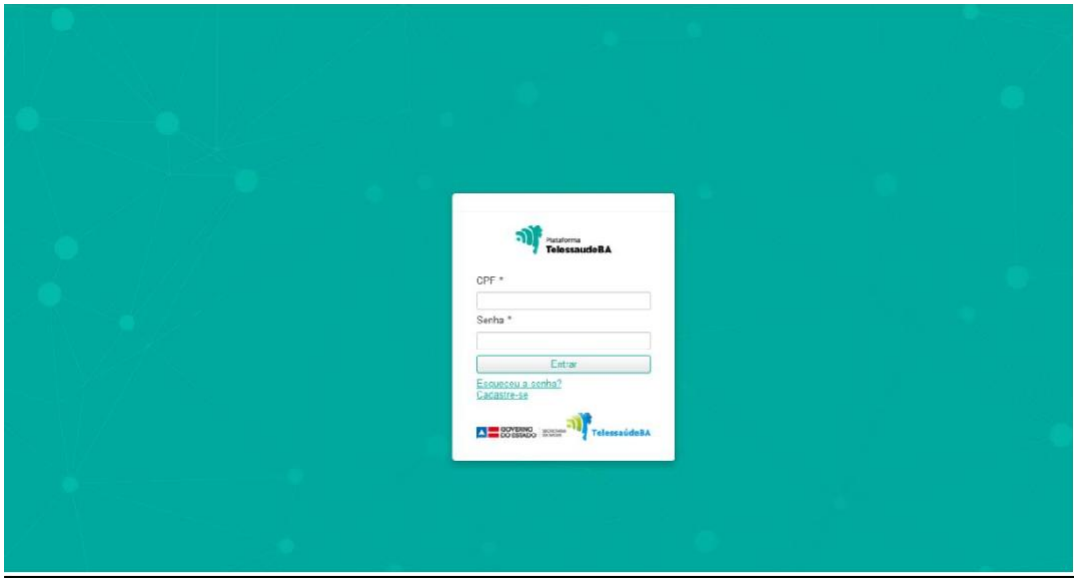
CRITÉRIOS PARA SOLICITAR A TELECONSULTA ESPECIALIZADA:

- Ser profissional das áreas de Medicina e Odontologia da Atenção Básica;
- Realizar cadastro (e manter este sempre atualizado, principalmente os contatos telefônicos e de e-mail) na Plataforma de teleconsultoria do Núcleo de Telessaúde do Estado da Bahia;

5 COMO ACESSAR A PLATAFORMA DO TELESSAÚDE BAHIA E SOLICITAR UMA TELECONSULTA ESPECIALIZADA

a) Digite o endereço http://plataformatelessaude.saude.ba.gov.br/, abrirá página inicial da plataforma para possa digitar o seu login (CPF) e senha.

Figura 2 - Plataforma do Telessaúde Bahia.



Fonte: Plataforma Telessaúde

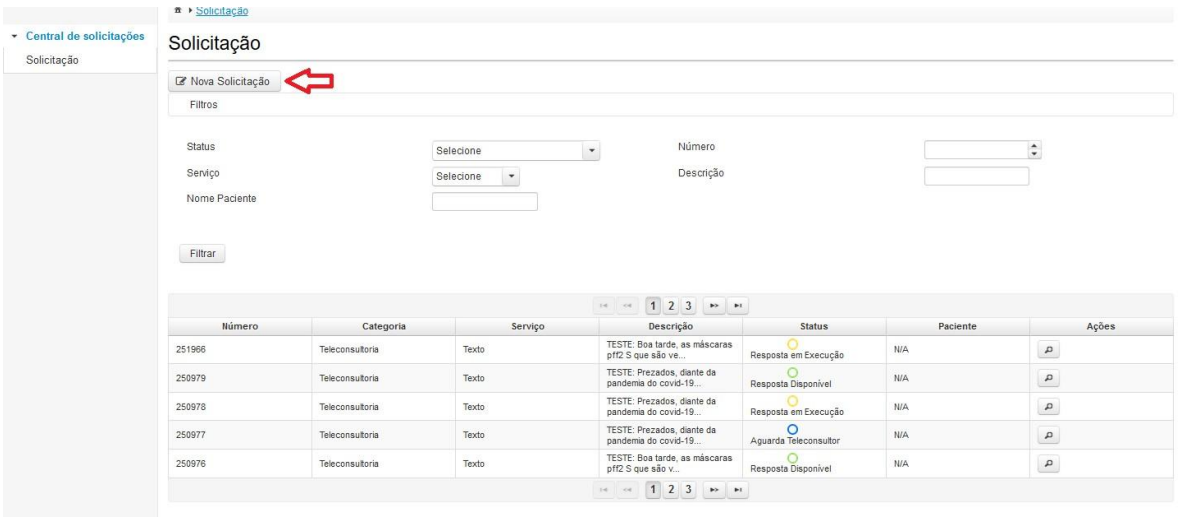
b) Ao entrar com login e senha, será direcionado (a) para a página de “Central de solicitações”. (Figura 3)

Figura 3 - Acesso a Central de Solicitações.

Fonte: Plataforma Telessaúde

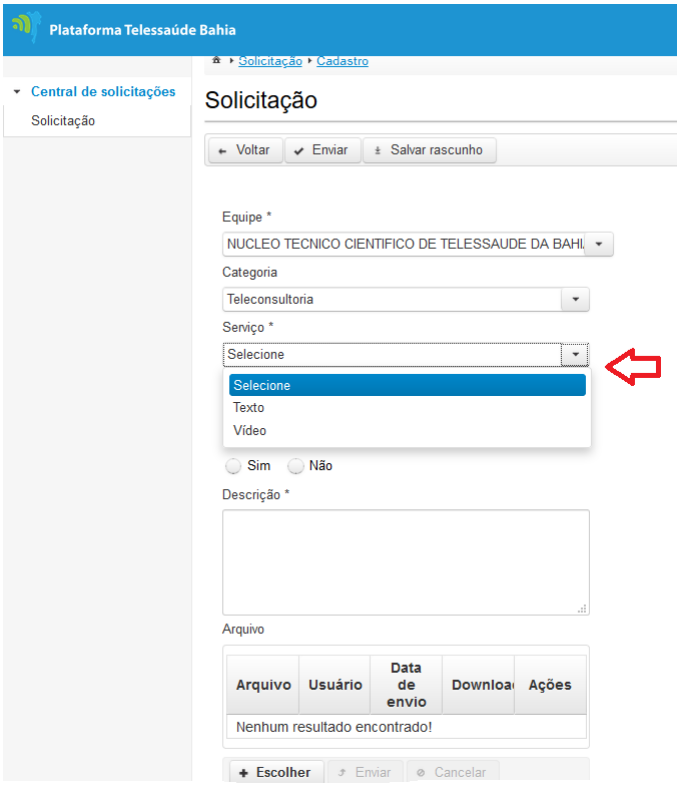
a) Para solicitar uma teleconsultoria, você deverá clicar em “central de solicitações e posteriormente em Nova Solitação (Figura 4)”

Figura 4 – Clicar em “Nova Solicitação” para solicitar a sua teleconsultoria.



No campo serviço (Figura 5) selecionar a teleconsultoria **TIPO TEXTO**.

Figura 5 – Como selecionar o campo “Serviço / Texto”.

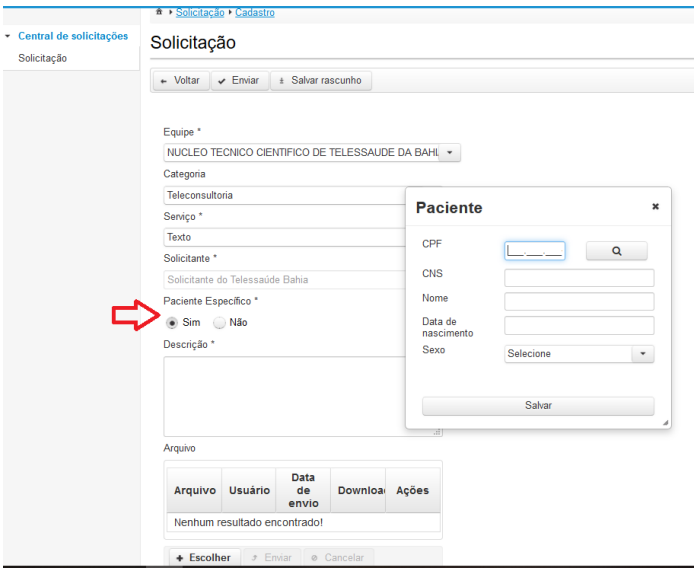


Fonte: Plataforma Telessaúde

ATENÇÃO! Para a solicitação de teleconsultoria especializada orienta-se que selecione a teleconsultoria **TIPO TEXTO**. (Caso seja necessário um encontro virtual entre o docente especialista e o profissional da UBS/USF, descreva na sua teleconsultoria e, este será agendado com base na análise do caso por ambos profissionais.)

Para inserir os dados, o profissional deve selecionar a opção “paciente específico”. Digitar o CPF do paciente (obrigatório) e clicar na imagem da “lupa” ao lado CPF que o sistema buscará todos os dados do usuário. (Figura 6)

Figura 6 – Como selecionar o campo “Paciente específico”.

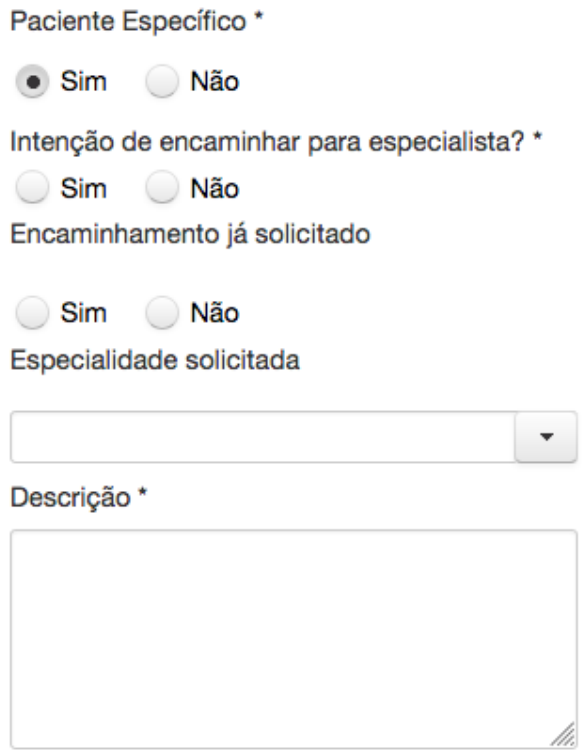


Fonte: Plataforma Telessaúde

A sua solicitação deve conter os DADOS DO USUÁRIO como CAMPO OBRIGATÓRIO.

No campo, “Selecionando o tipo de encaminhamento”(Figura 6), selecione, intenção de encaminhar, ou se esta solicitação de encaminhamento já foi solicitada para o usuário e qual a especialidade foi solicitada. Caso não tenha alguma especialidade descrita, pode citá-la na caixa descrição.

Figura 7 – Selecionando o tipo de encaminhamento.



Fonte: Plataforma Telessaúde

No campo “Descrição” (Figura 8) – o solicitante deverá trazer todas as informações pertinentes da sua dúvida para que a equipe de telerregulação/teleconsultoria possa entendê-la e respondê-la.

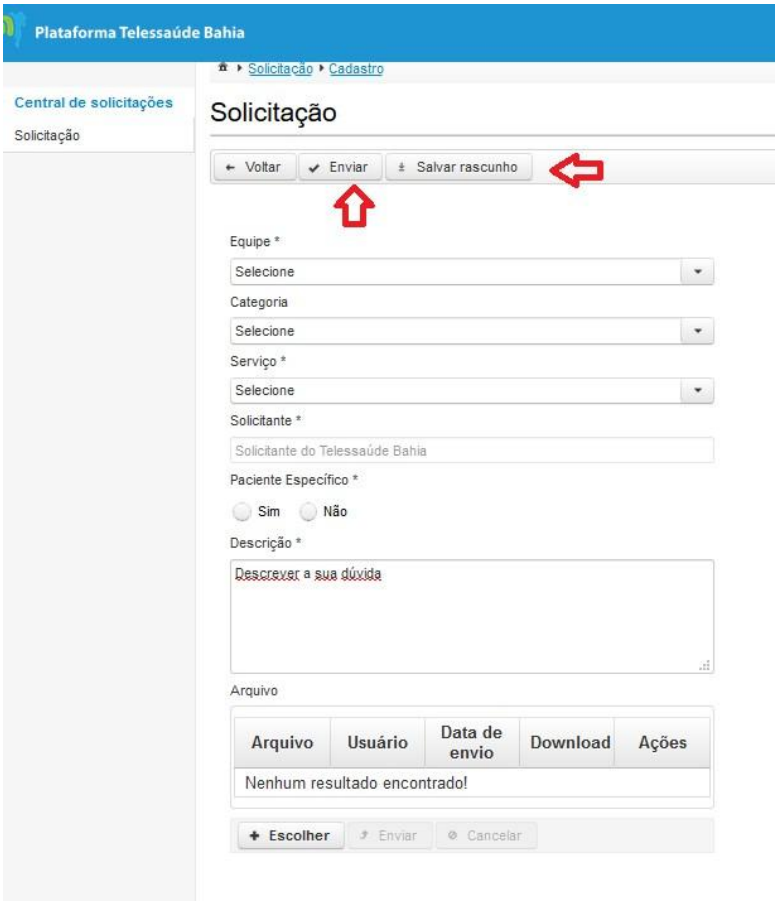
É MUITO IMPORTANTE QUE DETALHE TODO O CASO CLÍNICO: MEDICAÇÕES, RESULTADOS DE EXAMES, HISTÓRICO, DADOS CLÍNICOS, etc., para que a sua solicitação não corra o risco de ser devolvida para complementação.

Figura 8 – Preenchendo o campo “Descrição”.

Fonte: Plataforma Telessaúde

É possível anexar imagens e documentos (resultados de exames, etc), clicando no botão “escolher”, e depois clicar no botão “enviar” (ao lado do botão escolher) como demonstra a imagem acima.

Figura 9 – Como salvar e enviar a sua teleconsultoria.

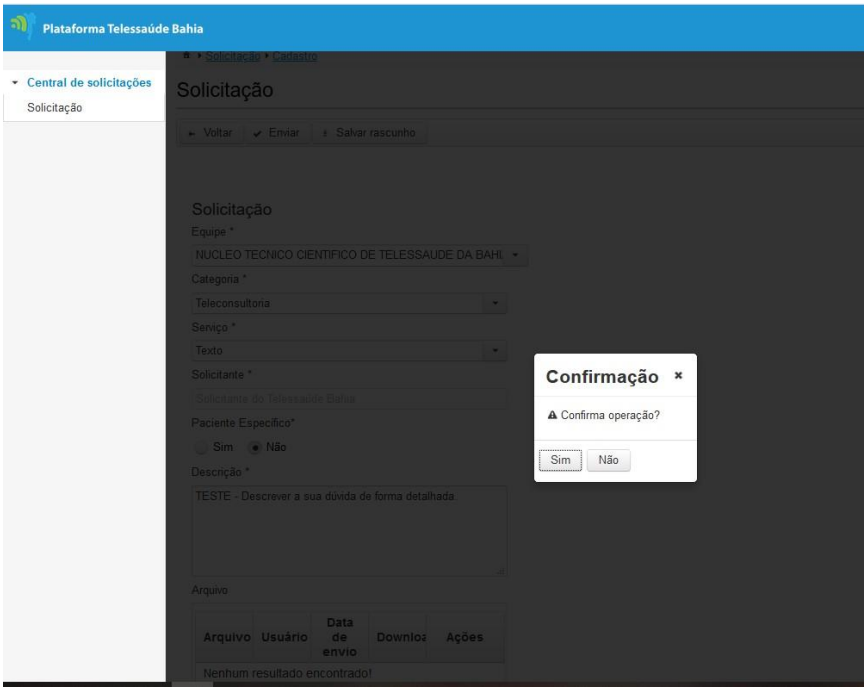


Fonte: Plataforma Telessaúde

É importante salvar a sua solicitação a cada novo passo a fim de evitar perdas das informações preenchidas. Na imagem acima observar-se o botão “salvar rascunho”, que fica na parte superior da tela.

Após terminar de preencher todos os campos, inclusive o campo disponível para anexar arquivo, você deverá clicar no botão “enviar”, que se encontra na parte superior da tela, ao lado do botão “salvar rascunho”.

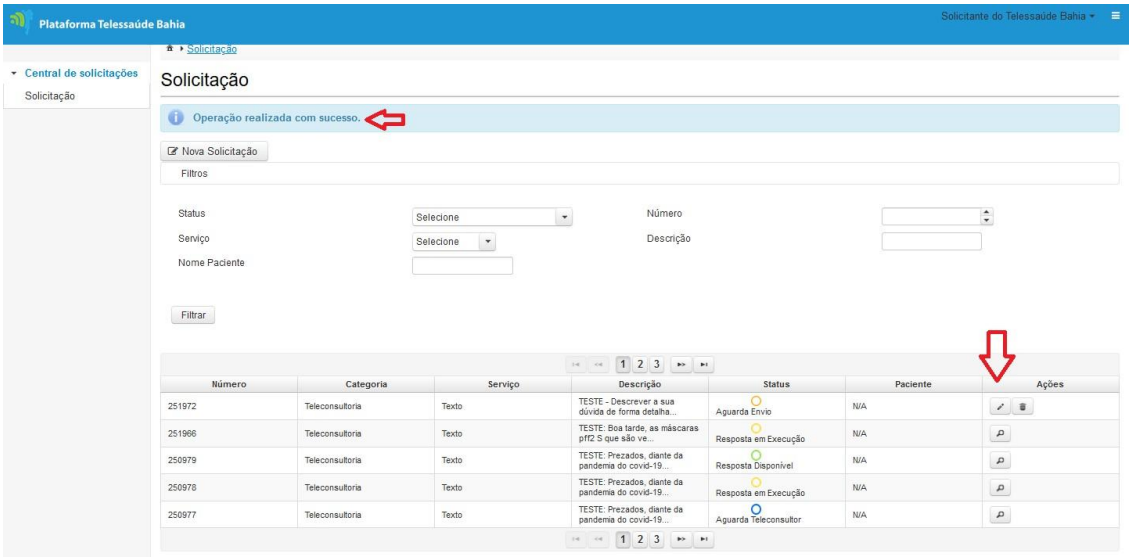
Figura 10 – Confirmando o envio da sua solicitação.



Fonte: Plataforma Telessaúde

Após clicar no botão “enviar”, uma caixa de texto pedindo para confirmar a operação aparecerá perguntando se realmente deseja enviar a sua solicitação. Se estiver finalizado todo o processo é só clicar em “sim”. Caso tenha esquecido de preencher algum campo ou fornecer alguma informação importante, o profissional pode clicar em “não” e inserir essas novas informações para depois enviá-la.

Figura 11 – Confirmação do envio da solicitação e consulta das teleconsultorias realizadas.

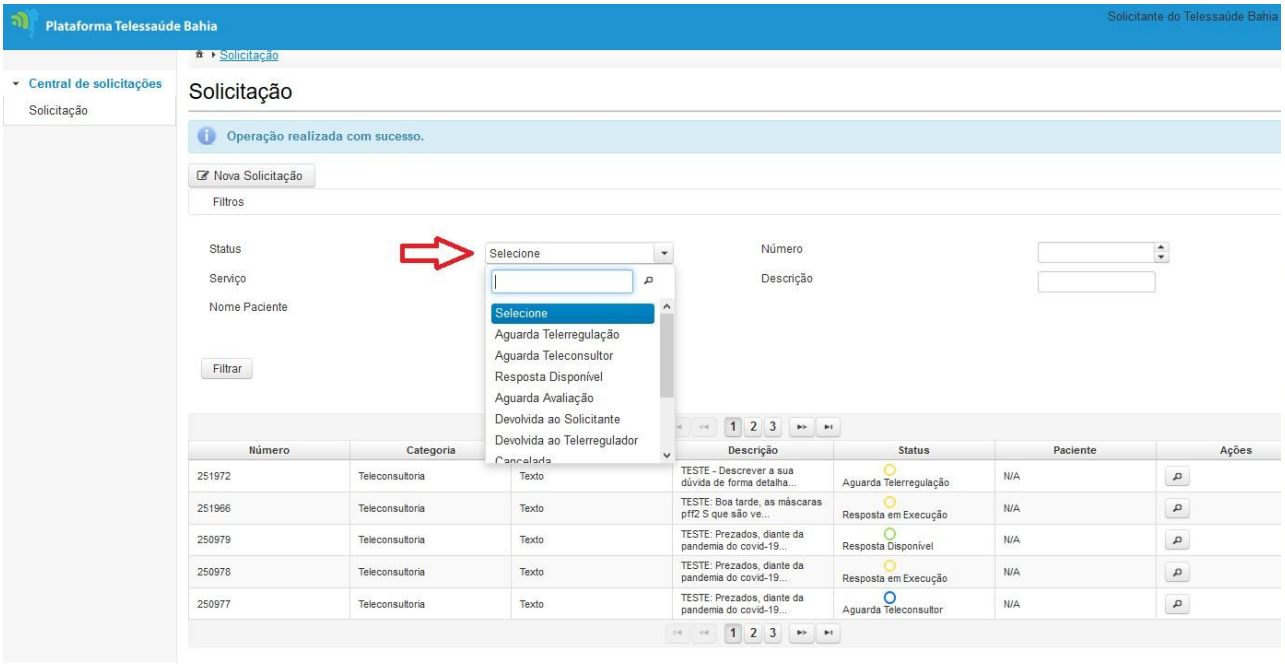


Fonte: Plataforma Telessaúde

Após enviar a solicitação, uma mensagem “operação realizada com sucesso” aparecerá na caixa de entrada, confirmando a operação.

O solicitante poderá consultar as solicitações já realizadas clicando na lupa disponível no campo “ações”, conforme mostra a Figura 11 acima como também o” status de sua teleconsultoria”, conforme mostra a figura 12.

Figura 12 - Opções de filtros – especificações dos status disponíveis na plataforma do Telessaúde BA.



Fonte: Plataforma Telessaúde

O solicitante pode realizar as pesquisas por status da teleconsultoria, como por exemplo:

- Aguarda envio – solicitante (profissional da UBS/USF) salva a dúvida/solicitação, porém não a envia. Orienta-se salvar as solicitações quando estão sendo redigidas, por segurança das informações.
- Aguarda Telerregulador – o telerregulador (profissional do Telessaúde que regula as solicitações para o teleconsultor) ainda não aceitou a sua dúvida/solicitação;
- Aguarda teleconsultor - a sua solicitação já foi regulada para que um teleconsultor (profissional especialista) possa respondê-la e está aguardando a aceitação do mesmo;
- Resposta em execução – O teleconsultor está respondendo a sua dúvida/solicitação;
- Resposta disponível – a resposta da teleconsultoria encontra-se disponível na caixa de entrada (“central de solicitações”) do solicitante;
- Finalizada – Teleconsultoria finalizada é aquela que foi respondida pelo teleconsultor e avaliada pelo solicitante;

- Cancelada – solicitação foi cancelada pela equipe de telerregulação por não fazer parte do escopo da Atenção Primária;

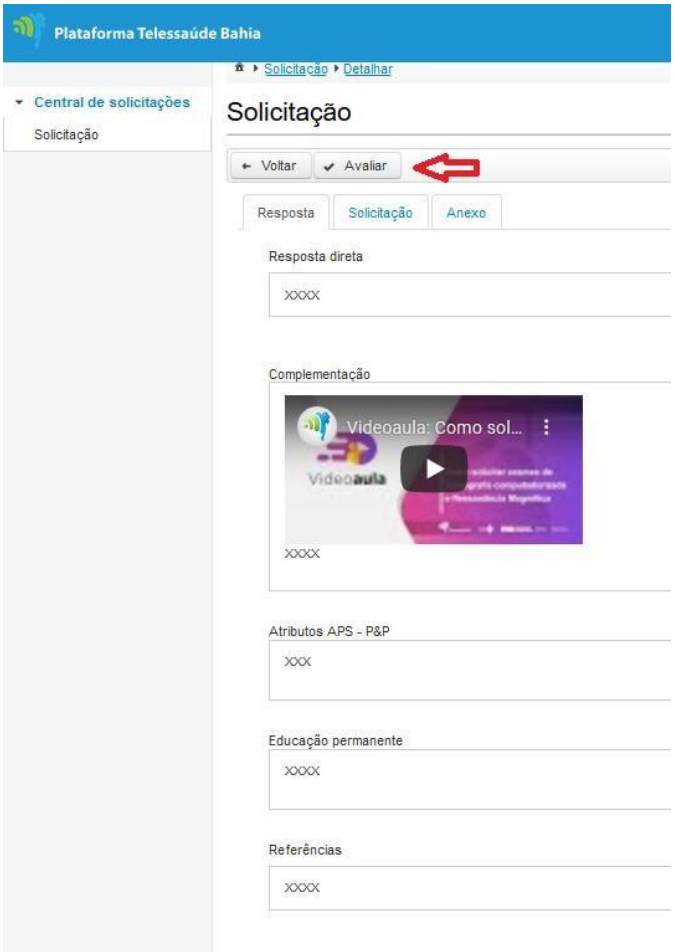
- Devolvida ao telerregulador – quando a solicitação é devolvida pelo teleconsultor para o telerregulador, solicitando mais informações sobre a dúvida/solicitação descrita pelo solicitante;

- Devolvida ao solicitante – quando o telerregulador devolve a dúvida/solicitação para ao solicitante. O telerregulador pode devolver a solicitação antes de regulá-la para um teleconsultor ou quando o teleconsultor devolve a solicitação pedindo mais informações. As solicitações são devolvidas para o solicitante com orientações de complementação da pergunta com mais informações da dúvida descrita.

As teleconsultorias que estiverem que status “resposta disponível” precisam ser avaliadas.

Para avaliar a solicitação, o solicitante deverá clicar na lupa que se encontra no campo “ações” da teleconsultoria com o status “resposta disponível”, conforme a imagem acima.

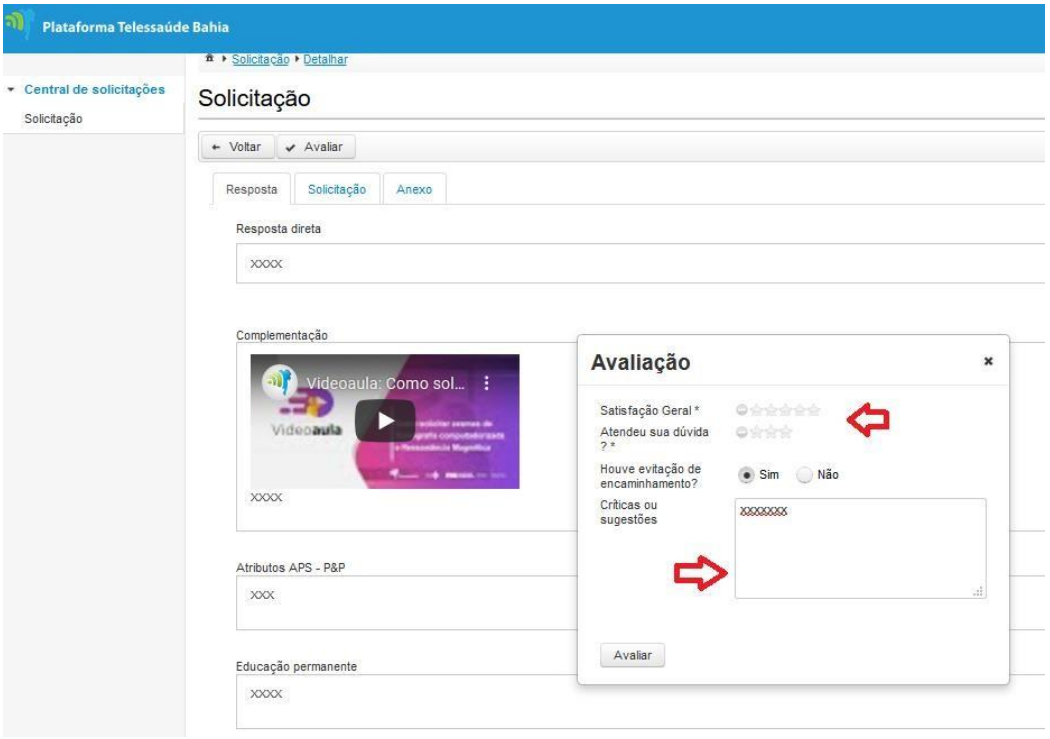
Figura 13 – Como avaliar a teleconsultoria.



Fonte: Plataforma Telessaúde

Após clicar na lupa que se encontra no campo “ações” da teleconsultoria com o status “resposta disponível”, o solicitante será direcionado para uma página para realizar a avaliação. Clicar na opção “avaliar”, conforme demonstra a Figura 13.

Figura 14 – Como preencher os campos de avaliação da teleconsultoria.



Fonte: Plataforma Telessaúde

É importante o preenchimento de todos os campos da avaliação.

Quanto à satisfação geral o solicitante pode optar por:

- Muito satisfeito: 5 estrelas
- Satisfeito: 4 estrelas
- Indiferente: 3 estrelas
- Insatisfeito: 2 estrelas
- Muito insatisfeito: 1 estrela

Quanto à classificação da satisfação solicitante pode optar por:

- Atendeu totalmente: 3 estrelas
- Atendeu parcialmente: 2 estrelas
- Não atendeu: 1 estrela

Quanto ao campo “Houve evitação de encaminhamento?”: Esta avaliação significa se a teleconsultoria possibilitou a resolução do caso clínico na atenção básica. ITEM OBRIGATÓRIO DE AVALIAÇÃO.

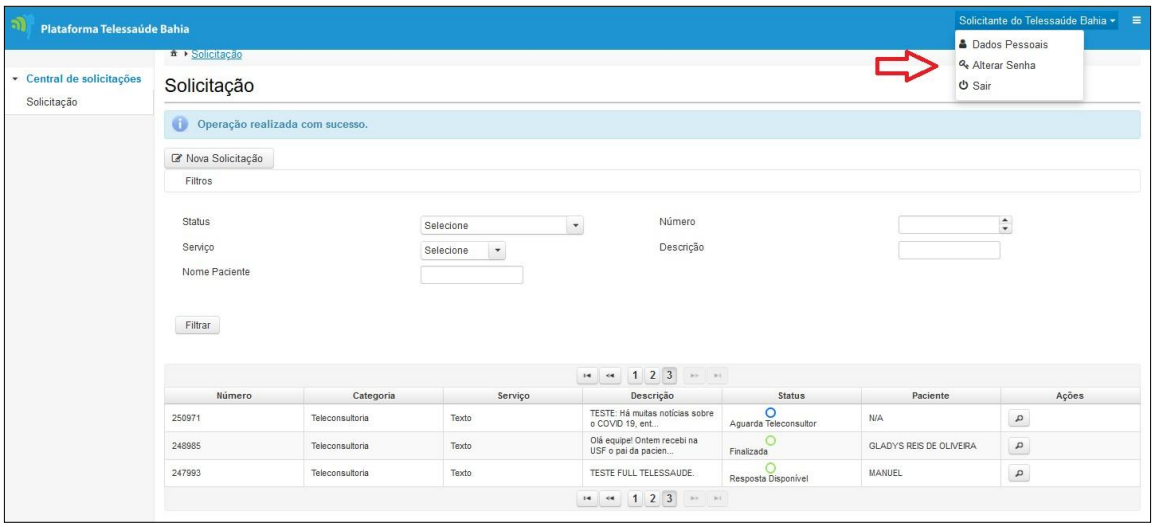
Após preencher esses campos, o solicitante pode deixar um comentário, se desejar.

Ao clicar no número de estrelas desejadas ela ficará uma cor amarela, conforme a imagem abaixo:

Fgura 15 – Avaliação.

Fonte: Plataforma Telessaúde

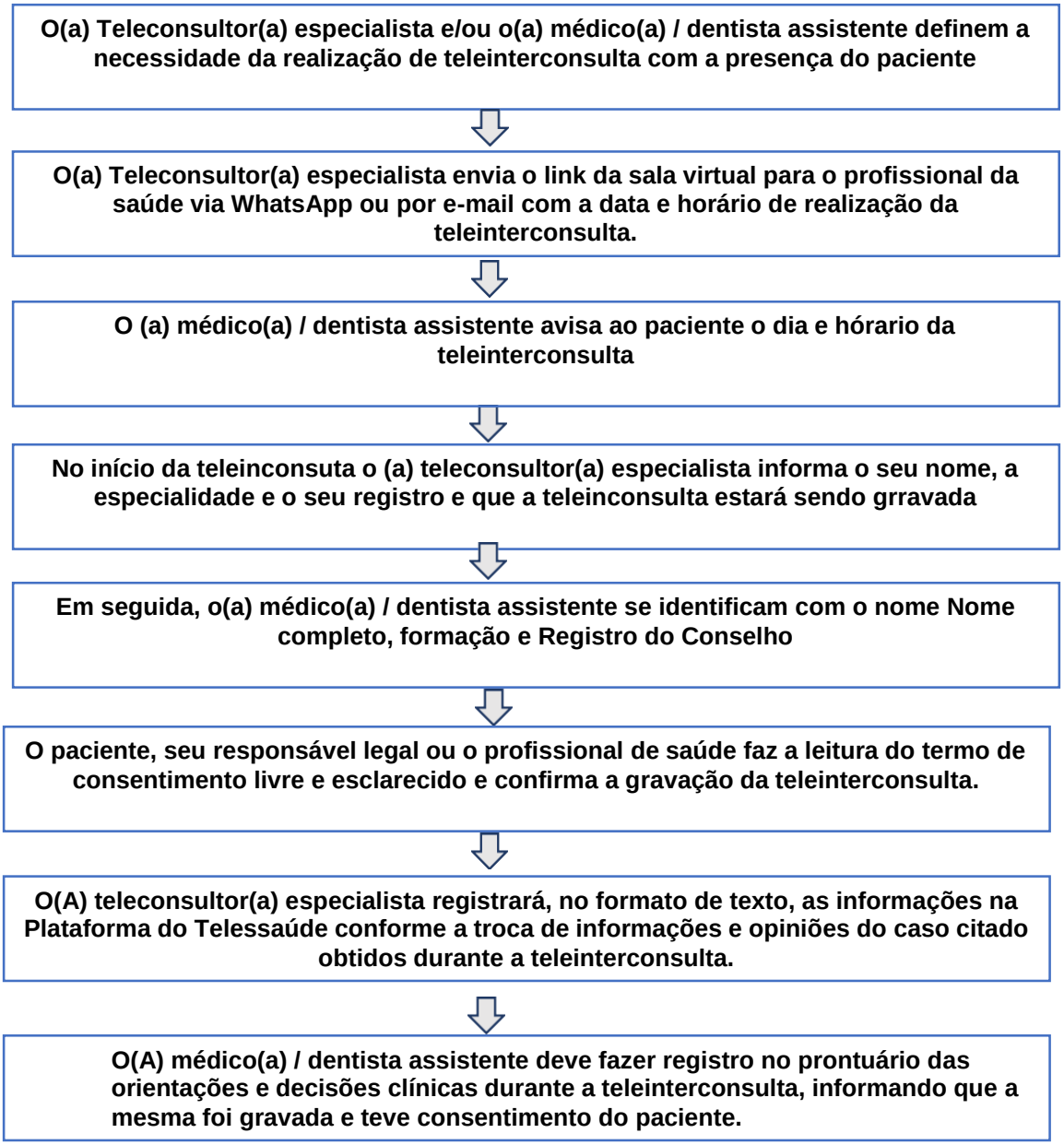
Figura 16 – Como alterar seus dados pessoais.



Fonte: Plataforma Telessaúde

Na parte superior, você poderá clicar na barra de rolamento que está no campo “Solicitante do Telessaúde BA”, para alterar algumas informações pessoais, como sua senha. Após o uso da plataforma também poderá clicar no botão “sair”.

6 FLUXO DE RESPOSTA DE TELEINTERCONSULTA COM A PRESENÇA DO PACIENTE



Observação: O arquivo da gravação da teleinterconsulta será armazenada em uma rede protegida do Núcleo do Telessaúde. As informações registradas na plataforma do telessaúde são sigilosas e respeitam as regras éticas da saúde.

7 TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) MÉDICO (A) ESPECIALISTA

Eu, (nome do paciente), portador do R.G ou CPF (Número) concordo em participar da consulta que conta com a presença do(da) médico(a) (nome) da UBS (Colocar nome da Unidade) e do(da) médico(a) teleconsultor(a) especialista (nome) para troca de informações e opiniões sobre a minha situação de saúde. Fui informado(a) que o(a) médico(a) especialista teleconsultor(a) fará recomendações sobre meu caso, mas que as decisões sobre a execução de práticas diagnósticas ou terapêuticas cabem a mim e ao médico da Unidade Básica de Saúde. Autorizo este formato de consulta, que utiliza (telefone, whatsapp ou sala virtual) e que ela seja gravada e arquivada pelo Telessaúde Bahia da Diretoria da Atenção Básica que fica localizado na Secretaria de Saúde do Estado da Bahia cujo endereço é a 4ª. Avenida do CAB, sala 112-B, Salvador, Bahia. Fui informado (a) que os dados coletados serão utilizados, única e exclusivamente, para fins desta consulta e fins pedagógicos, e que não serão divulgados ou publicados.

8 TERMO DE CONSENTIMO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) DENTISTA ESPECIALISTA

Eu, (nome do paciente), portador do R.G ou CPF (Número) concordo em participar da consulta que conta com a presença do(da) dentista (nome) da UBS (Colocar nome da Unidade) e do(da) dentista teleconsultor(a) especialista (nome) para troca de informações e opiniões sobre a minha situação de saúde. Fui informado(a) que o(a) dentista(a) especialista teleconsultor(a) fará recomendações sobre meu caso, mas que as decisões sobre a execução de práticas diagnósticas ou terapêuticas cabem a mim e ao dentista da Unidade Básica de Saúde. Autorizo este formato de consulta, que utiliza (telefone, whatsapp ou sala virtual) e que ela seja gravada e arquivada pelo Telessaúde Bahia da Diretoria da Atenção Básica que fica localizado na Secretaria de Saúde do Estado da Bahia cujo endereço é a 4ª. Avenida do CAB, sala 112-B, Salvador, Bahia. Fui informado (a) que os dados coletados serão utilizados, única e exclusivamente, para fins desta consulta e fins pedagógicos, e que não serão divulgados ou publicados.

9 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Endocrinologia e nefrologia. [recurso eletrônico] Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Brasília : Ministério da Saúde, 2015. 20 p.: il. (Protocolos de encaminhamento da atenção básica para a atenção especializada; v. 1). Acesso em: 30mar2020. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos_atencao_basica_atencao_especializada_endocrinologia.pdf.

BRASIL. Ministério da Saúde. Ginecologia [recurso eletrônico] Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Brasília : Ministério da Saúde, 2016. 22 p.: il. (Protocolos de encaminhamento da atenção básica para a atenção especializada; v. 4). Acesso em: 30mar2020. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos_atencao_basica_especializada_ginecologia_v_IV.pdf.

BRASIL. Ministério da Saúde. Cardiologia [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul – Brasília : Ministério da Saúde, 2016. 23 p.: il. (Protocolos de encaminhamento da atenção básica para a atenção especializada; v. 2). Acesso em: 30mar2020. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos_atencao_basica_especializada_cardiologia_v_II.pdf

Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Núcleo de Telessaúde. RegulaSUS. Protocolos de encaminhamento para neurologia adulto. Acesso em: 30mar2020. Disponível em: https://www.ufrgs.br/telessauders/documentos/protocolos_resumos/protocolo_encaminhamento_neurologia_TSRS_20160324.pdf

NÚCLEO TELESSAÚDE BAHIA

Secretaria da Saúde do Estado da Bahia (SESAB)
Av. Luis Viana Filho, 400, Secretaria da Saúde, CAB
1° andar - Sala 112-B - CEP 41.745-900 - Salvador/Bahia

(71) 3115-9650

telessaudeba

CanalTelessaudeBA

WWW.TELESSAUDE.BA.GOV.BR

comunica.telessaude@saude.ba.gov.br

SUS

Governo do Estado da Bahia
Secretaria da Saúde