



# TelessaúdeBA

## Teleconsultoria Especializada

Manual do Solicitante



**Governo do  
Estado da Bahia**

Secretaria de 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 Heloína 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  
Washington 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 Emanuel 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  
Ticiania 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

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. INTRODUÇÃO .....</b>   | <b>7</b>  |
| <b>2. O QUE SÃO TELECONSULTORIAS ESPECIALIZADAS? .....</b>   | <b>8</b>  |
| <b>3. RESPONSABILIDADES .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.1 Compete ao profissional da Atenção Básica.....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.2 Compete ao Núcleo de Telessaúde: .....</b>  | <b>10</b> |
| <b>3.3 Compete aos teleconsultores especialistas .....</b>   | <b>11</b> |
| <b>4. CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO NAS ESPECIALIDADES.....</b>   | <b>12</b> |
| <b>5. COMO ACESSAR A PLATAFORMA DO TELESSAÚDE BAHIA E SOLICITAR UMA TELECONSULTA ESPECIALIZADA .....</b>   | <b>18</b> |
| <b>6. FLUXO DE RESPOSTA DE TELEINTERCONSULTA COM A PRESENÇA DO PACIENTE.....</b>   | <b>33</b> |
| <b>7. TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) MÉDICO (A) ESPECIALISTA .....</b> | <b>34</b> |
| <b>8. TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) DENTISTA .....</b>                | <b>34</b> |
| <b>9. REFERÊNCIAS .....</b>  | <b>36</b> |



## 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](http://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 especialidades médicas e da Estomatologia, como teleconsultores.

As teleconsultorias são solicitadas por meio de Plataforma própria (<http://plataformatelessaude.saude.ba.gov.br/>) e poderão ser 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

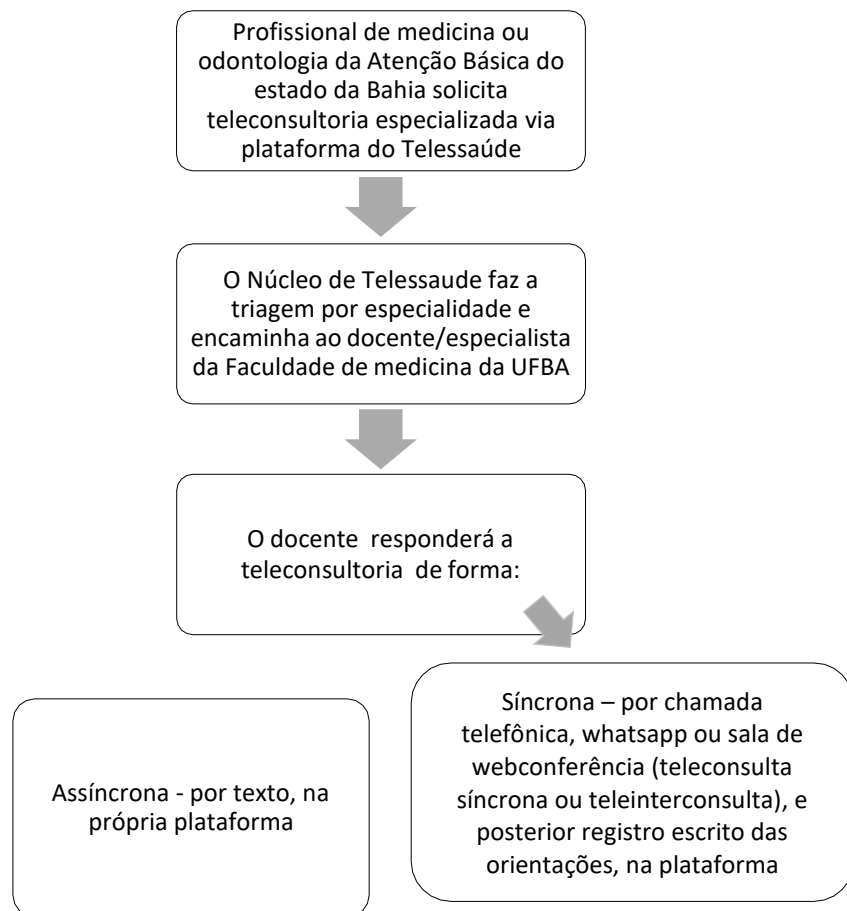


ter a sua demanda respondida diretamente na plataforma de teleconsultorias.

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 (rinosinusite, 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 difícil controle ou muito grave
- Asma de difícil 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

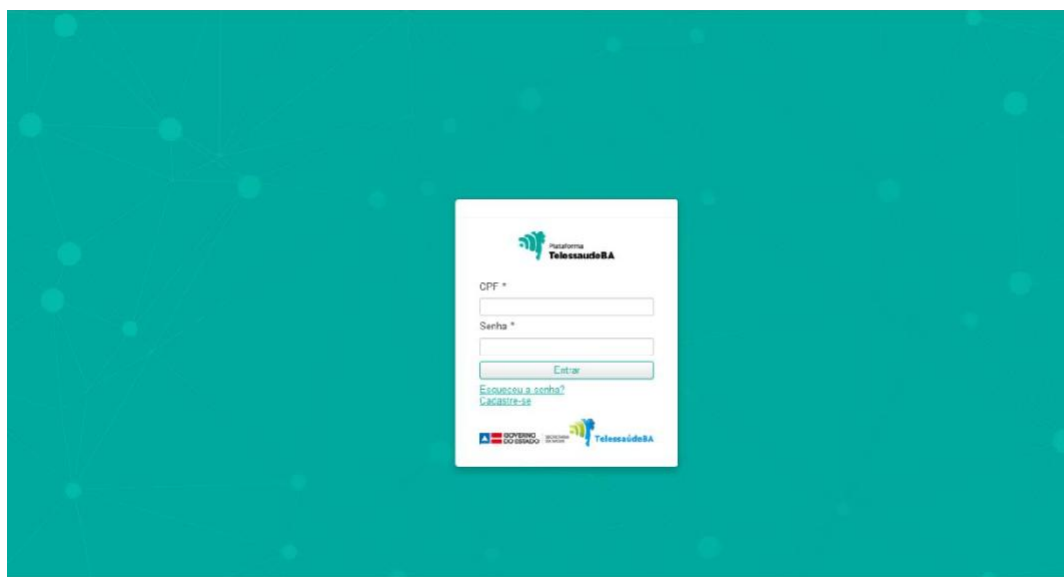
### CRITÉRIOS PARA SOLICITAR A TELECONSULTA ESPECIALIZADA:

- 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.

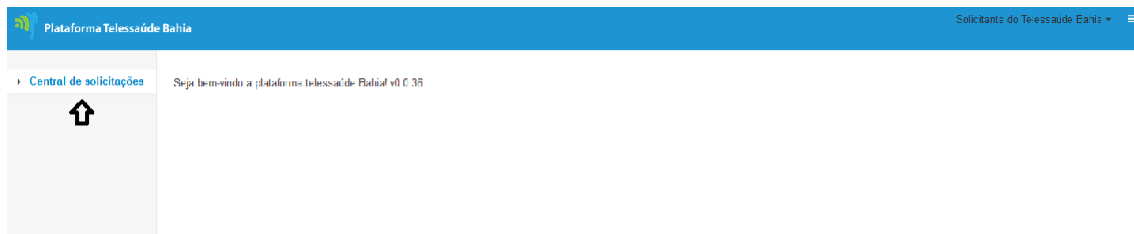


Fonte: Plataforma Telessaúde

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



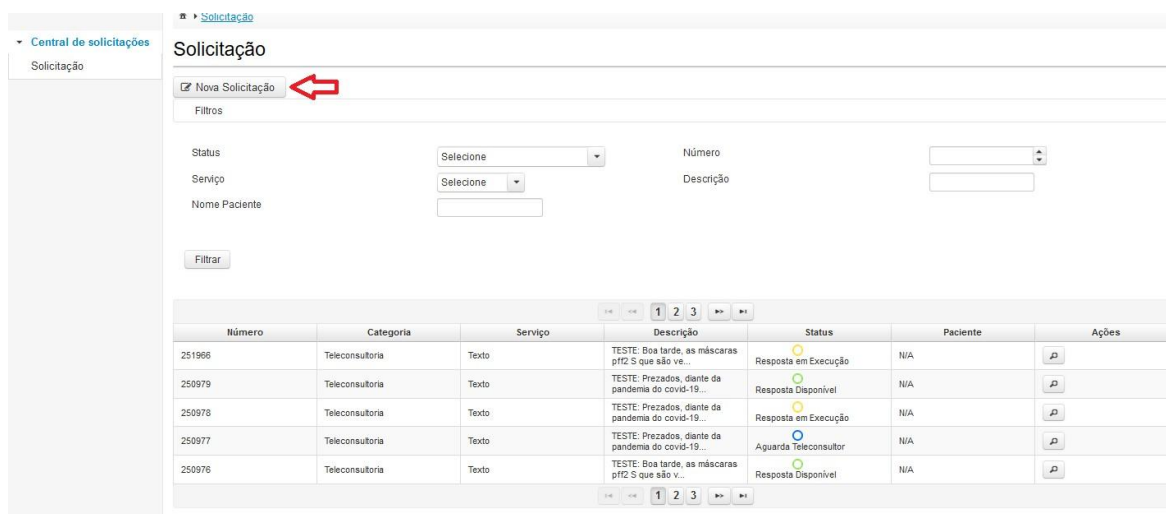
Figura 3 - Acesso a Central de Solicitações.



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 Solitação” para solicitar a sua teleconsultoria.



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

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

Plataforma Telessaúde Bahia

Solicitação > Cadastro

Central de solicitações

Solicitação

Solicitação

Voltar Enviar Salvar rascunho

Equipe \*  
NUCLEO TECNICO CIENTIFICO DE TELESSAUDE DA BAHIA

Categoria  
Teleconsultoria

Serviço \*  
Selecione  
Texto  
Vídeo

Sim Não

Descrição \*

Arquivo

| Arquivo                      | Usuário | Data de envio | Download | Ações |
|------------------------------|---------|---------------|----------|-------|
| Nenhum resultado encontrado! |         |               |          |       |

Escolher Enviar Cancelar

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”.

The image shows a web interface for a teleconsultation system. The main form is titled 'Solicitação' and includes fields for 'Equipe', 'Categoria', 'Serviço', 'Texto', 'Solicitante', 'Paciente Específico', and 'Descrição'. A modal window titled 'Paciente' is open, showing fields for 'CPF', 'CNS', 'Nome', 'Data de nascimento', and 'Sexo'. A red arrow points to the 'Paciente Específico' field in the main form, which has radio buttons for 'Sim' and 'Não'.

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.

Paciente Específico \*

Sim  Não

Intenção de encaminhar para especialista? \*

Sim  Não

Encaminhamento já solicitado

Sim  Não

Especialidade solicitada

Descrição \*

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”.

Paciente Específico \*

Sim  Não

Intenção de encaminhar para especialista? \*

Sim  Não

Encaminhamento já solicitado

Sim  Não

Especialidade solicitada

Médico pediatra

Descrição \*

Arquivo

| Arquiv                       | Usuári | Data de envio | Downl | Ações |
|------------------------------|--------|---------------|-------|-------|
| Nenhum resultado encontrado! |        |               |       |       |

+ Escolher    ↗ Enviar

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.

Plataforma Telessaúde Bahia

Solicitação > Cadastro

Central de solicitações

Solicitação

Solicitação

← Voltar   ✓ Enviar   ± Salvar rascunho

Equipe \*  
Selecione

Categoria  
Selecione

Serviço \*  
Selecione

Solicitante \*  
Solicitante do Telessaúde Bahia

Paciente Específico \*  
 Sim    Não

Descrição \*  
Descreva a sua dúvida

Arquivo

| Arquivo                      | Usuário | Data de envio | Download | Ações |
|------------------------------|---------|---------------|----------|-------|
| Nenhum resultado encontrado! |         |               |          |       |

+ Escolher   ↻ Enviar   ✖ Cancelar

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.

A imagem mostra a interface de usuário da Plataforma Telessaúde Bahia. No topo, há um menu de navegação com "Central de solicitações" e "Solicitação". O formulário principal contém campos para "Equipe" (selecionado: NUCLEO TECNICO CIENTIFICO DE TELESSAUDE DA BAHIA), "Categoria" (Teleconsultoria), "Serviço" (Texto), "Solicitante" (Solicitante do Telessaúde Bahia) e "Paciente Específico" (Sim/Não). Um campo de "Descrição" contém o texto "TESTE - Descrever a sua dúvida de forma detalhada". Abaixo do formulário, há uma tabela com cabeçalhos "Arquivo", "Usuário", "Data de envio", "Downloads" e "Ações", e o conteúdo "Nenhum resultado encontrado!". Uma caixa de diálogo de confirmação intitulada "Confirmação" está sobreposta ao formulário, com o texto "Confirma operação?" e dois botões: "Sim" e "Não".

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.

The screenshot displays the 'Solicitação' (Request) interface on the 'Plataforma Telessaúde Bahia'. At the top, a blue notification bar states 'Operação realizada com sucesso.' (Operation completed successfully), with a red arrow pointing to it. Below this, there are filter options for 'Status', 'Serviço', and 'Nome Paciente', along with a 'Filtrar' button. The main area contains a table with the following data:

| Número | Categoria       | Serviço | Descrição  | Status                | Paciente | Ações  |
|--------|-----------------|---------|--|-----------------------|----------|--------|
| 251972 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE - Descrever a sua dúvida de forma detalha... | Aguarda Envio         | N/A      | [Lupa] |
| 251966 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE: Boa tarde, as máscaras PFF.2 que são ve...  | Resposta em Execução  | N/A      | [Lupa] |
| 250979 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Resposta Disponível   | N/A      | [Lupa] |
| 250978 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Resposta em Execução  | N/A      | [Lupa] |
| 250977 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Aguarda Teleconsultor | N/A      | [Lupa] |

A red arrow points to the magnifying glass icon in the 'Ações' column of the first row.

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.

The screenshot shows the 'Solicitação' (Request) page in the Telessaúde Bahia platform. The page includes a sidebar with 'Central de solicitações' and 'Solicitação'. The main content area shows a 'Filtros' (Filters) section with fields for 'Status', 'Serviço', and 'Nome Paciente'. A dropdown menu is open for the 'Status' filter, showing a list of available statuses. A red arrow points to the dropdown menu. Below the filters is a table of requests with columns for 'Número', 'Categoria', 'Descrição', 'Status', 'Paciente', and 'Ações'.

| Número | Categoria       | Descrição  | Status                 | Paciente | Ações |
|--------|-----------------|--|------------------------|----------|-------|
| 251972 | Teleconsultoria | TESTE - Descrever a sua dúvida de forma detalha... | Aguarda Telerregulação | N/A      |       |
| 251966 | Teleconsultoria | TESTE: Boa tarde, as máscaras pfiz S que são ve... | Resposta em Execução   | N/A      |       |
| 250979 | Teleconsultoria | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Resposta Disponível    | N/A      |       |
| 250978 | Teleconsultoria | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Resposta em Execução   | N/A      |       |
| 250977 | Teleconsultoria | TESTE: Prezados, diante da pandemia do covid-19... | Aguarda Teleconsultor  | N/A      |       |

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;

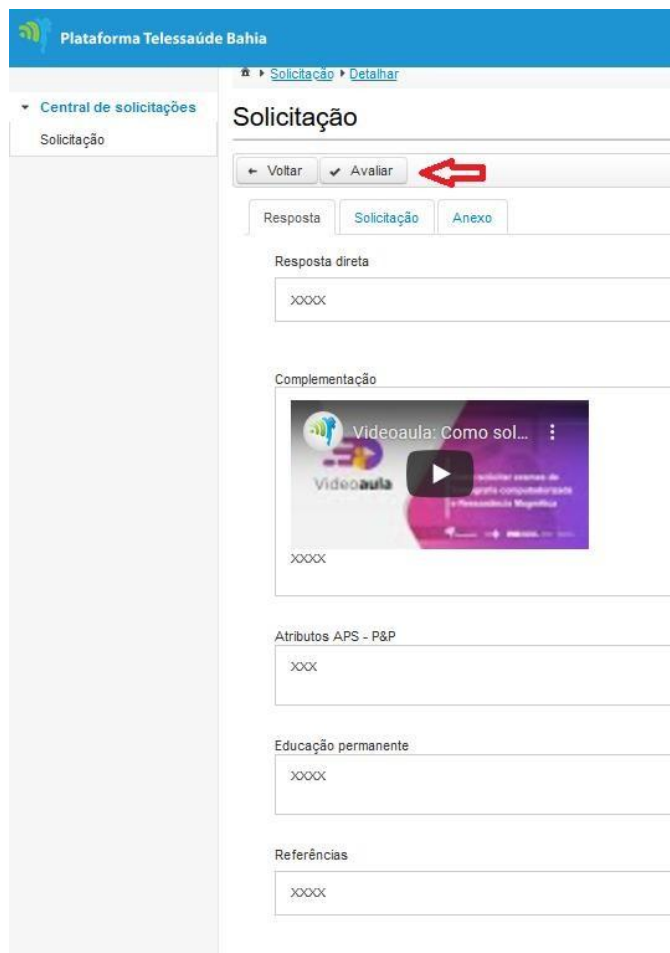
- Cancelada – solicitação foi cancelada pela equipe de telerregulação por não fazer parte do escopo da Atenção Primária;
- Devolvida ao telerregulador – quando a solicitação é devolvida pelo teleconsultor para o telerregulador, solicitando mais informações sobre a dúvida/solicitação descrita pelo solicitante;
- 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.



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:

**Figura 15 – Avaliação.**

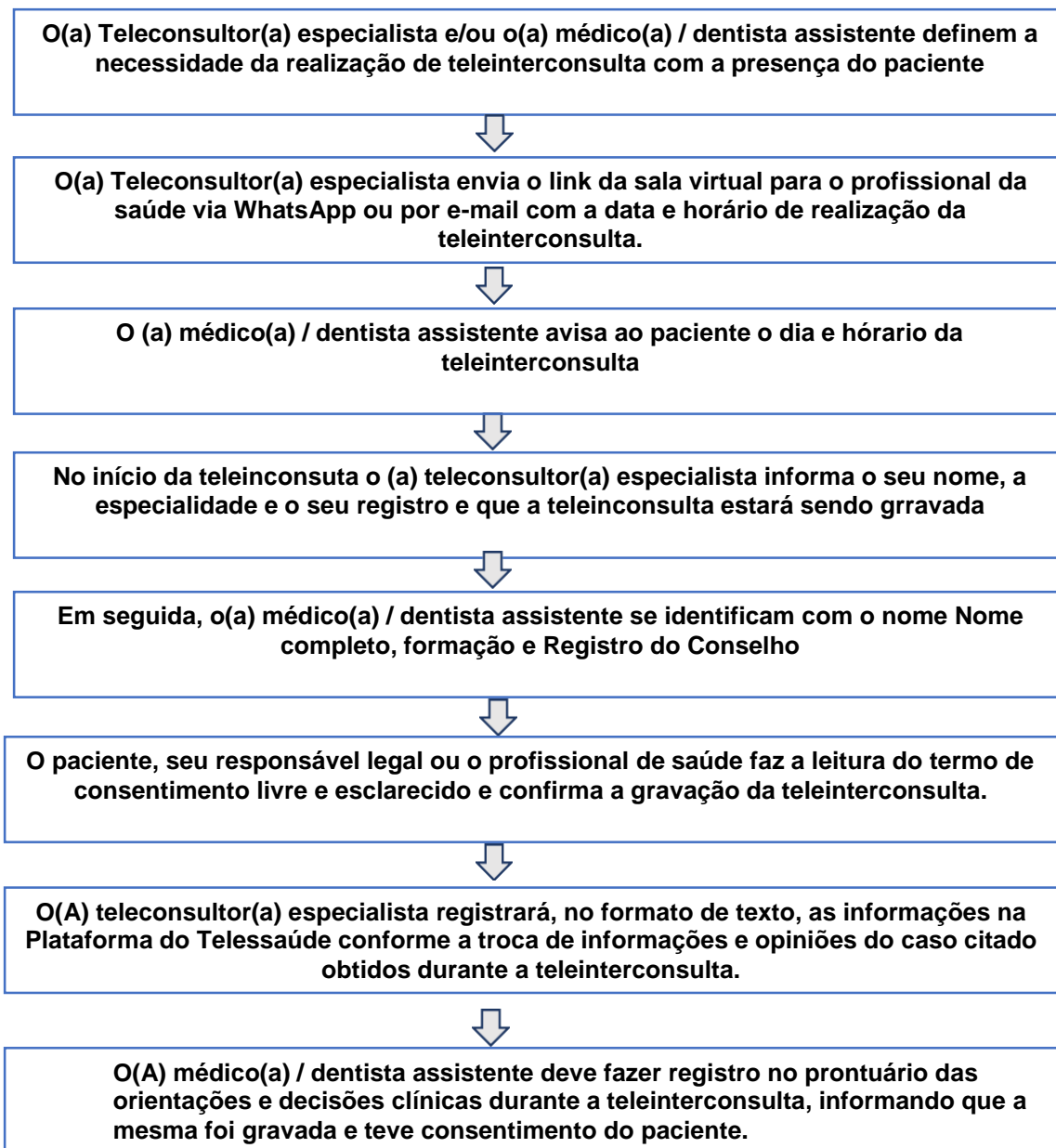
Fonte: Plataforma Telessaúde

**Figura 16 – Como alterar seus dados pessoais.**

| Número | Categoria       | Serviço | Descrição  | Status                | Paciente                | Ações  |
|--------|-----------------|---------|--|-----------------------|-------------------------|--------|
| 250971 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE: Há muitas notícias sobre o COVID-19, ent... | Aguarda Teleconsultor | N/A                     | [Ação] |
| 248985 | Teleconsultoria | Texto   | Olá equipe! Ontem recebi na USF o pai da pacien... | Finalizada            | GLADYS REIS DE OLIVEIRA | [Ação] |
| 247993 | Teleconsultoria | Texto   | TESTE FULL TELESSAUDE.                             | Resposta Disponível   | MANUEL                  | [Ação] |

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 CONSENTIMENTO 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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos\\_atencao\\_basica\\_atencao\\_especializada\\_endocrinologia.pdf](https://bvsmms.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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos\\_atencao\\_basica\\_especializada\\_ginecologia\\_v\\_IV.pdf](https://bvsmms.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://bvsmms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/protocolos\\_atencao\\_basica\\_especializada\\_cardiologia\\_v\\_II.pdf](https://bvsmms.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](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  
1º 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



**Governo do  
Estado da Bahia**

Secretaria da Saúde