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.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO:

Adeilda Ananias Lima
Daiana Cristina Machado Alves
Erica Lima Costa de Menezes
Elis Carla Costa Matos Silva
Gladys Reis de Oliveira
Karina Rodrigues Lelis
Mariângela Vieira

REVISÃO TÉCNICA

Daiana Cristina Machado Alves
Érica Lima Costa de Menezes
Mariana de Azevedo Pinto

PROJETO GRÁFICO E EDITORAÇÃO

Fábio Brito dos Reis

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 5

2 CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO NAS ESPECIALIDADES.....7

3 COMO ACESSAR A PLATAFORMA DO TELESSAÚDE BAHIA E SOLICITAR UMA TELECONSULTA ESPECIALIZADA 8

4 FLUXO DE RESPOSTA DE TELEINTERCONSULTA COM A PRESENÇA DO PACIENTE....23

5 REFERÊNCIAS 24

6 TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA SER LIDO DURANTE A GRAVAÇÃO DA TELEINTERCONSULTA COM O(A) MÉDICO (A) ESPECIALISTA 25

1. INTRODUÇÃO

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 ou interconsulta é a troca de informações e opiniões entre profissionais de saúde, para auxílio diagnóstico e/ou terapêutico **e contará com a participação de profissionais especialistas e de referência em diferentes áreas do cuidado como teleconsultores.**

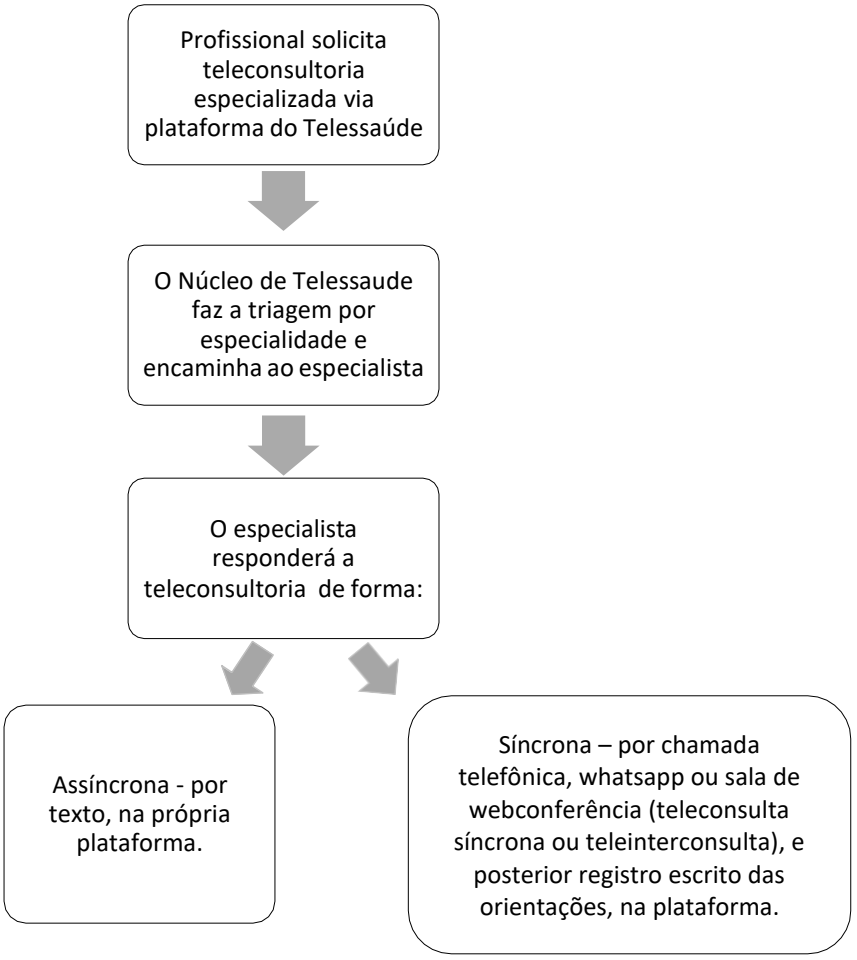
As teleconsultorias são solicitadas por meio de Plataforma própria (http://plataformatelessaude.saude.ba.gov.br/) e poderão serão respondidas de forma síncrona e/ou assíncrona (Ver Figura 1). A síncrona acontece em tempo real, por meio de chat e ferramentas para interação com voz e/ou vídeo e as assíncronas 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

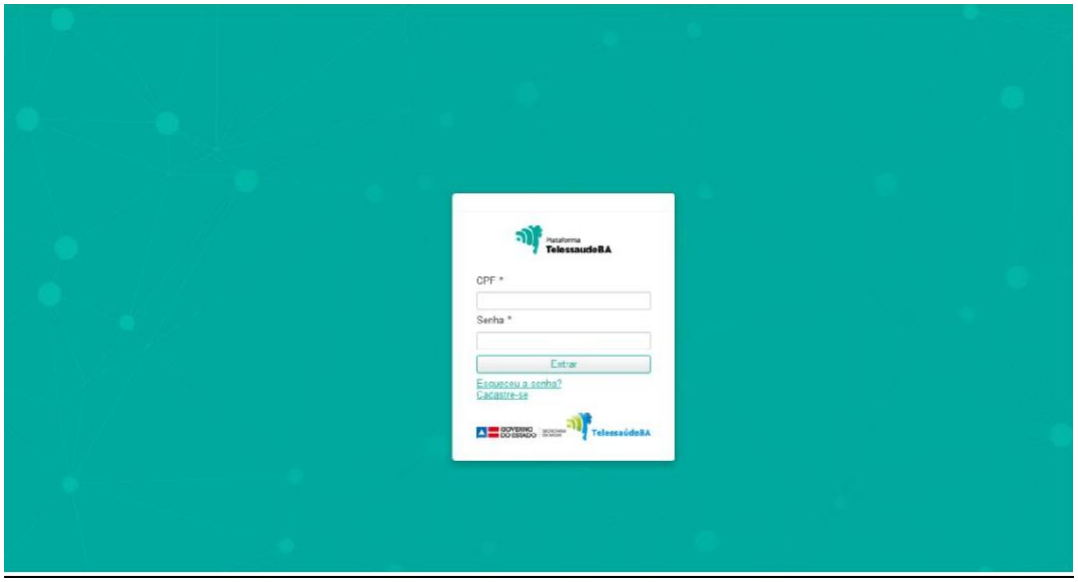
2 CRITÉRIOS PARA ATENDIMENTO NAS ESPECIALIDADES

1. Ser profissional da área de medicina da Atenção Básica;
2. Ser cadastrado na plataforma de teleconsultoria do Telessaúde da Bahia;
3. 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;
4. Identificar os casos que necessitam de teleconsultoria especializada de acordo com os critérios estabelecidos nesse documento;
5. Descrever o caso clínico com o maior número de informações possíveis, ajudando a qualificar assim a resposta da equipe de teleconsultoria especialista.

3 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

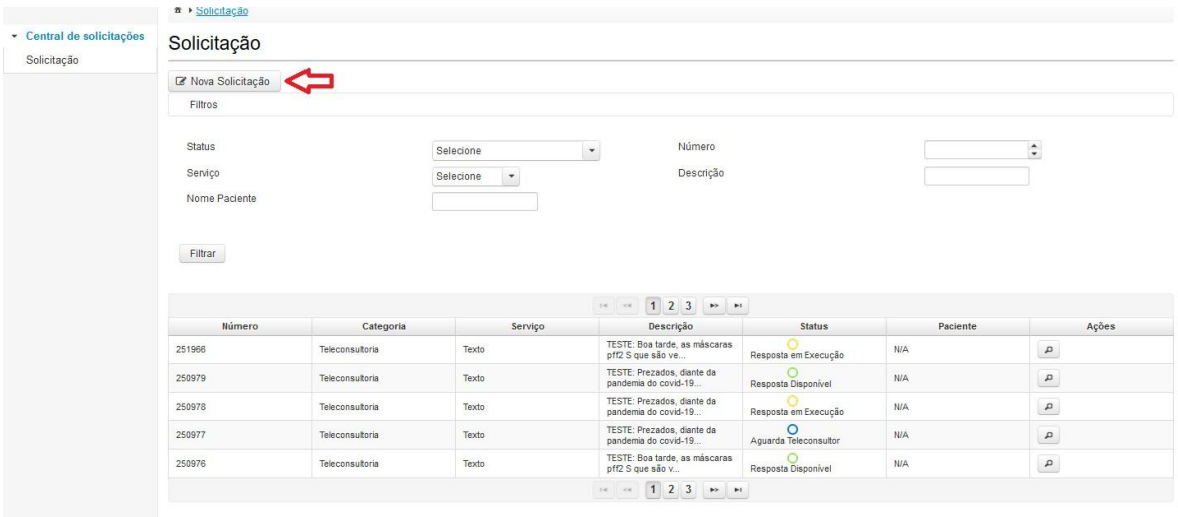
b) Ao entrar com login e senha, será direcionado (a) para a página de “Central de solicitações”. (Figura 3)

Figura 3 - Acesso a Central de Solicitações.

Fonte: Plataforma Telessaúde

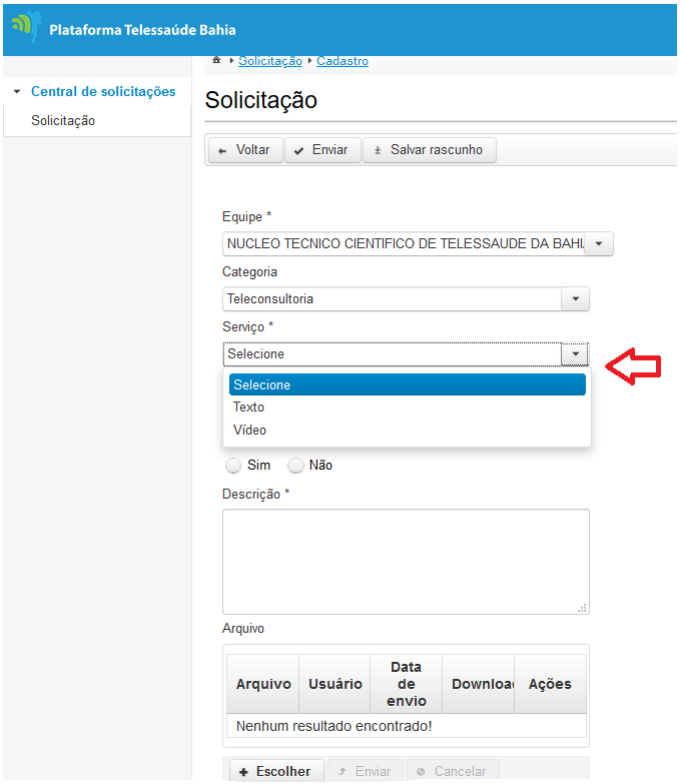
a) Para solicitar uma teleconsultoria, você deverá clicar em “central de solicitações e posteriormente em Nova Solitação (Figura 4)”

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”.

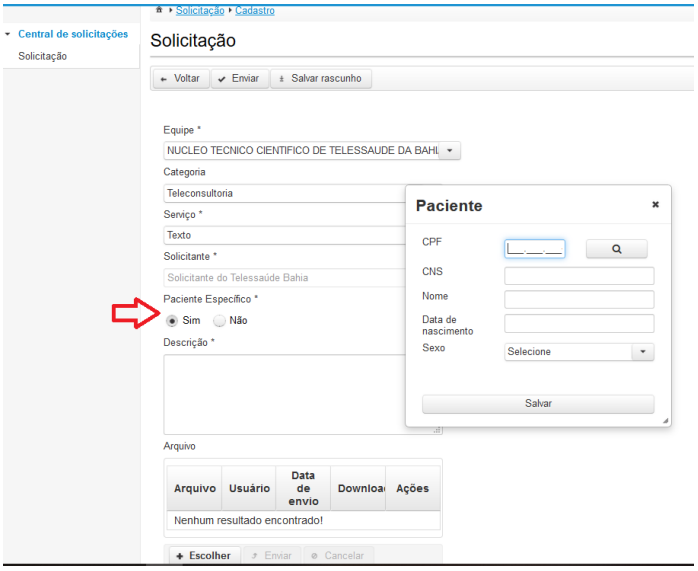


Fonte: Plataforma Telessaúde

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”.

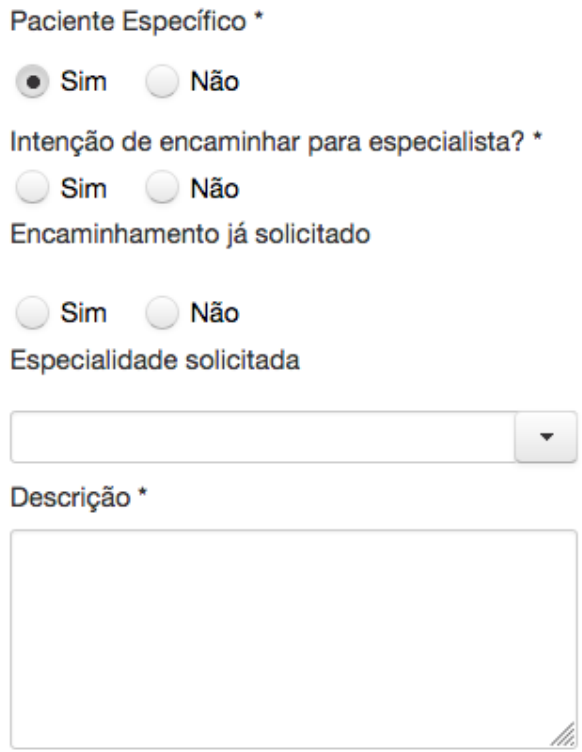


Fonte: Plataforma Telessaúde

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.

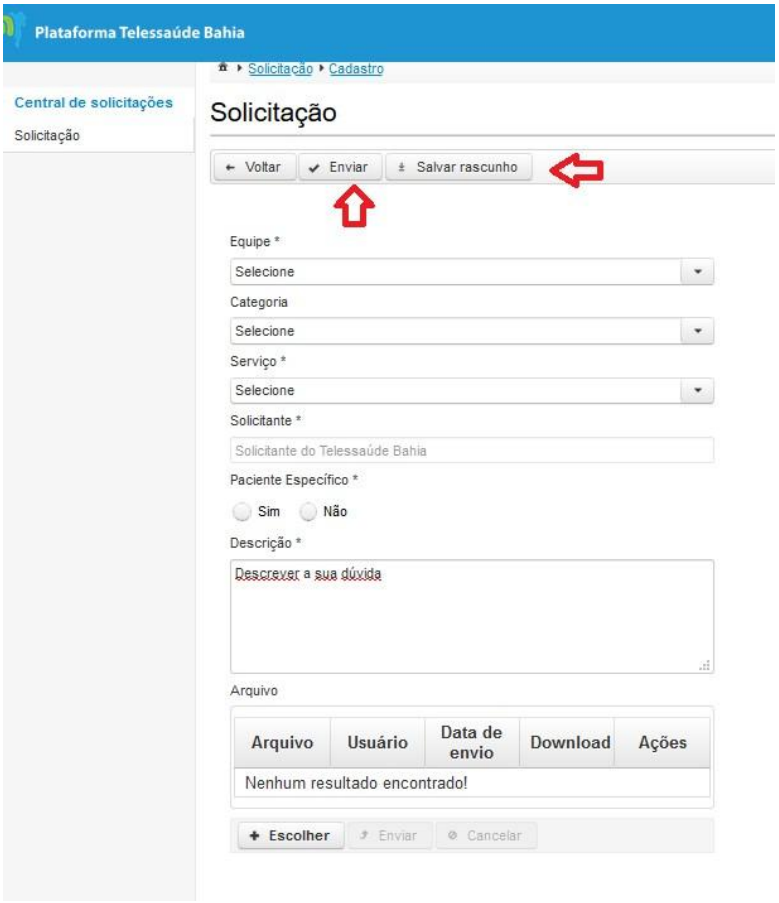
É MUITO IMPORTANTE QUE DETALHE TODO O CASO CLÍNICO: MEDICAÇÕES, RESULTADOS DE EXAMES, HISTÓRICO, DADOS CLÍNICOS, etc., para que a sua solicitação não corra o risco de ser devolvida para complementação.

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.

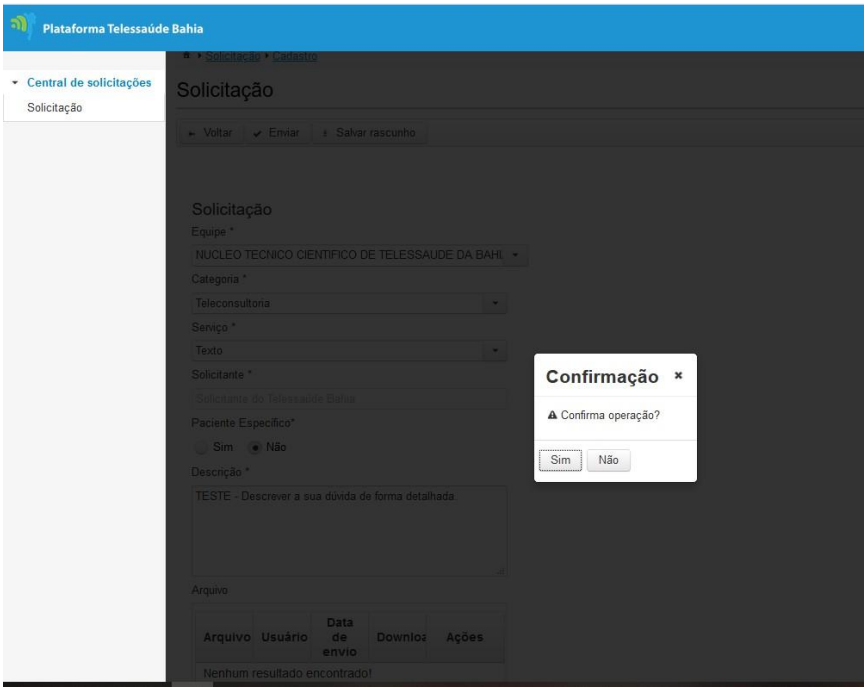


Fonte: Plataforma Telessaúde

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”.

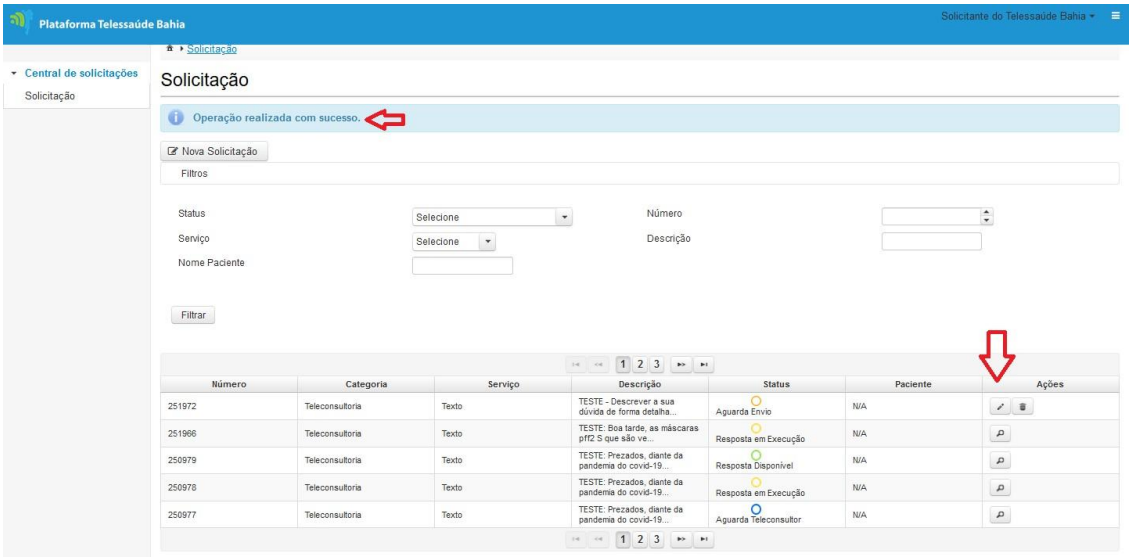
Figura 10 – Confirmando o envio da sua solicitação.



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.

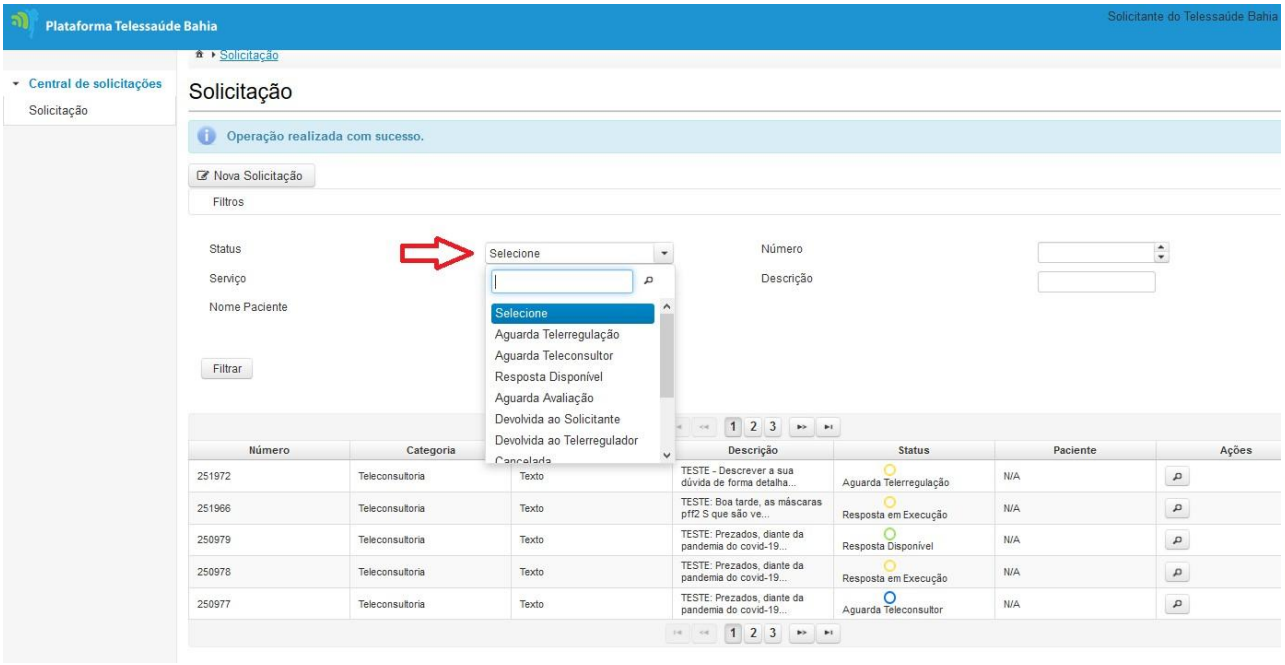


Fonte: Plataforma Telessaúde

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;

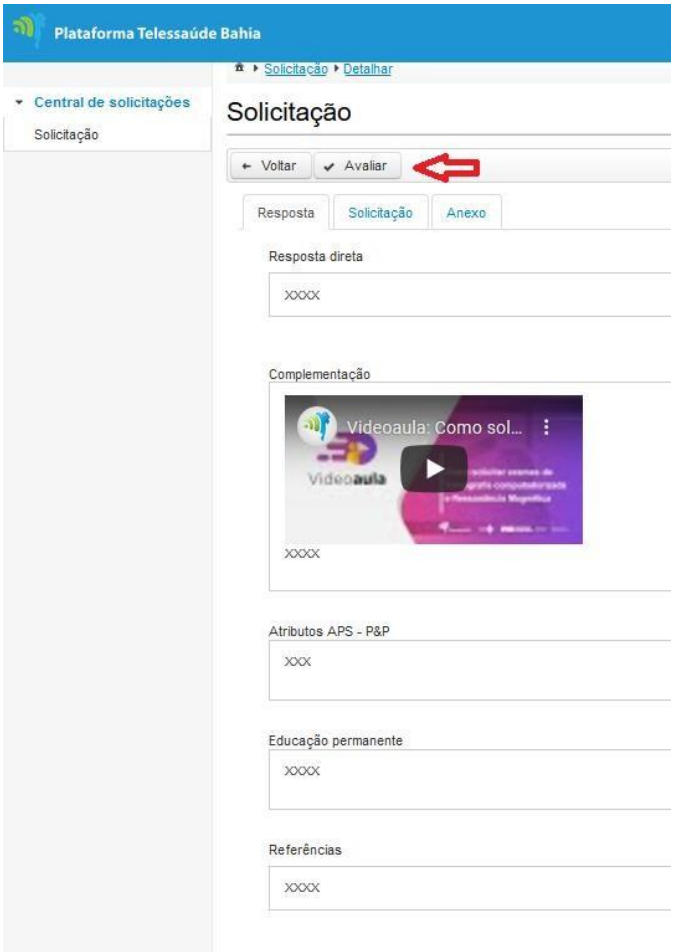
- Devolvida ao telerregulador – quando a solicitação é devolvida pelo teleconsultor para o telerregulador, solicitando mais informações sobre a dúvida/solicitação descrita pelo solicitante;

- 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.

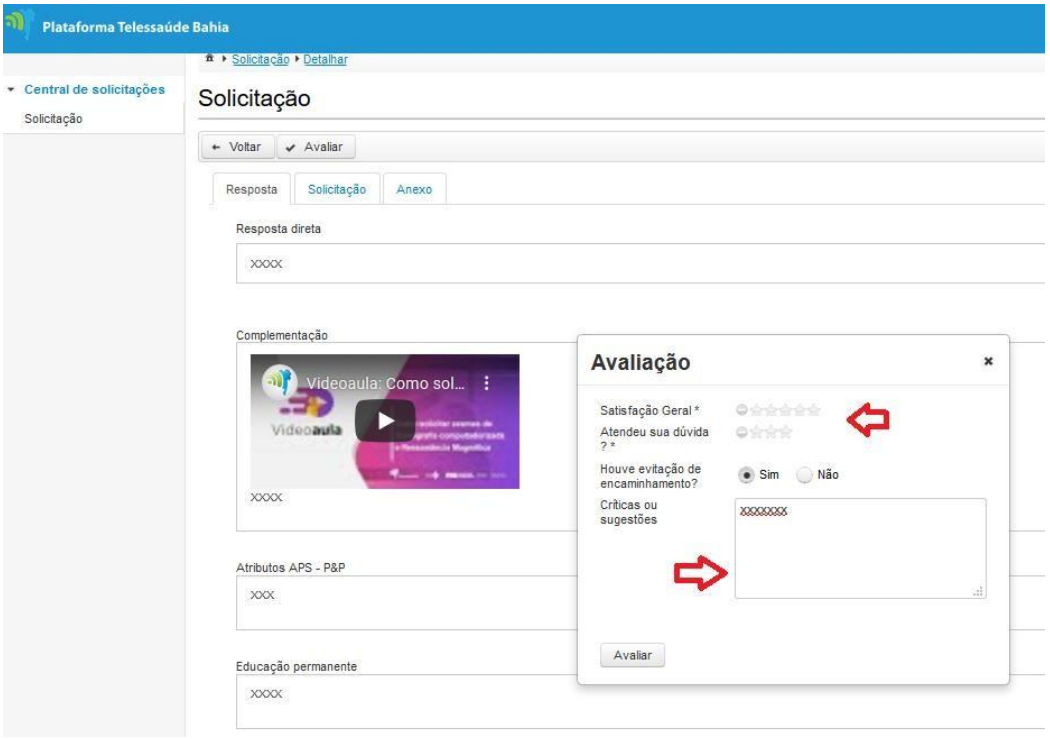
Figura 13 – Como avaliar a teleconsultoria.



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.

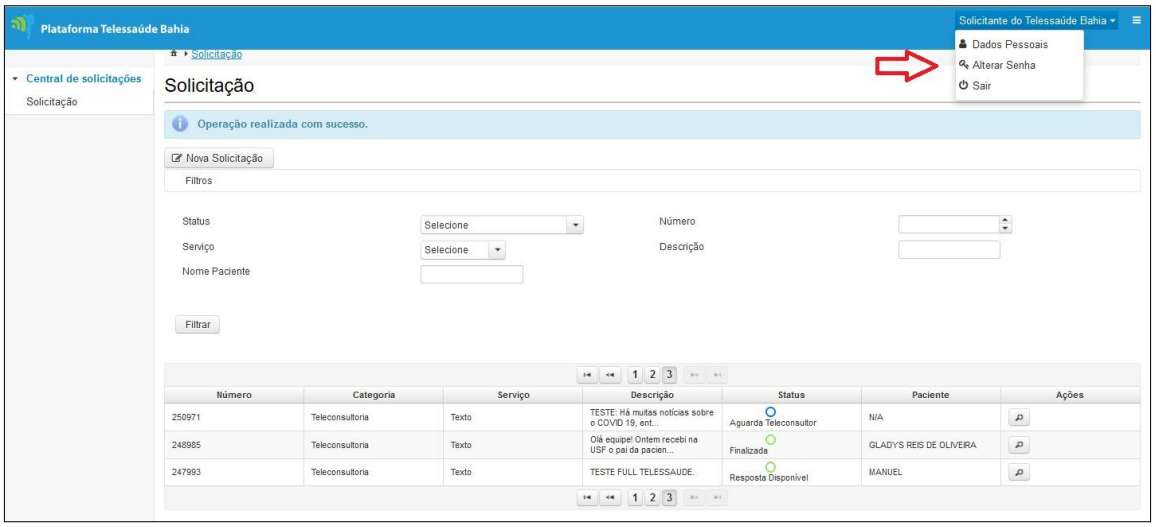
Após preencher esses campos, o solicitante pode deixar um comentário, se desejar.

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”.

4 FLUXO DE RESPOSTA DE TELEINTERCONSULTA COM A PRESENÇA DO PACIENTE

O(a) Teleconsultor(a) especialista e/ou o profissional definem a necessidade da realização de teleinterconsulta com a presença do paciente

↓

O(a) Teleconsultor(a) especialista envia o link da sala virtual para o profissional da saúde via WhatsApp ou por e-mail com a data e horário de realização da teleinterconsulta.

↓

O (a) profissional avisa ao paciente o dia e hórario da teleinterconsulta.

↓

No início da teleinconsuta o (a) teleconsultor(a) especialista informa o seu nome, a especialidade e o seu registro e que a teleinconsulta estará sendo gravada.

↓

Em seguida, o profissional da AB se identificam com o nome Nome completo, formação e Registro do Conselho.

↓

O paciente, seu responsável legal ou o profissional de saúde faz a leitura do termo de consentimento livre e esclarecido e confirma a gravação da teleinterconsulta.

↓

O(A) teleconsultor(a) especialista registrará, no formato de texto, as informações na Plataforma do Telessaúde conforme a troca de informações e opiniões do caso citado obtidos durante a teleinterconsulta.

↓

O profissional da AB deve fazer registro no prontuário das orientações e decisões clínicas durante a teleinterconsulta, informando que a mesma foi gravada e teve consentimento 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.

5 REFERÊNCIAS

BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria Nº 2.546, de 27 de outubro de 2011. Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Telessaúde Brasil Redes). [Recurso eletrônico]. Acesso em: 28 abril 2020. Disponível em: http://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2011/prt2546_27_10_2011.html.

6 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.

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