

## **NOTA TÉCNICA DAE/SEABEVS Nº 01/2023 – ORIENTAÇÕES PARA AS PRÁTICAS DE TELEASSISTÊNCIA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA À SAÚDE**

**Processo SEI nº: 6018.2023/0064612-0**

### **1. Introdução**

1.1. A presente nota técnica define critérios, modalidades e fluxos de atendimento para a teleassistência no âmbito da Atenção Especializada em saúde, com vistas a orientar e parametrizar as ações que vêm sendo executadas, bem como incentivar e fundamentar iniciativas futuras, dentro do objetivo mais amplo de garantir uma assistência segura e de qualidade aos usuários.

1.1.1. Aplica-se ao objeto desta Nota Técnica o disposto na [Portaria SMS nº 267/2023](#), que regulamenta as práticas de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, bem como nas legislações e regulamentações citadas na mencionada portaria.

1.1.2. A teleassistência na Atenção Especializada será implantada em todas as Coordenadorias Regionais de Saúde do município conforme orientações da presente Nota Técnica, a qual poderá ser atualizada de acordo com o planejamento das etapas de implantação ou com fatos supervenientes.

1.2. A implementação da teleassistência na Rede Municipal de Atenção Especializada à Saúde seguirá as diretrizes elencadas no artigo 4º da [Portaria SMS nº 267/2023](#), quais sejam:

1.2.1. observar as normas e protocolos da SMS, do Ministério da Saúde e dos conselhos profissionais correspondentes;

1.2.2. utilizar as plataformas e sistemas eletrônicos de informação em saúde preconizados pela SMS para prática e registro das informações, de acordo com a [Portaria SMS nº 123/2021](#) e demais normas cabíveis;

1.2.3. ser realizada mediante consentimento livre e esclarecido do paciente, a quem assiste o direito de recusa ao atendimento na modalidade teleassistência, com a garantia do atendimento presencial, quando solicitado, mediante agendamento regulado conforme [Portaria SMS nº 341/2020](#);

1.2.4. encaminhar o usuário ao fluxo de atendimento presencial quando não cumpridos os critérios de elegibilidade da teleassistência definidos nos protocolos de SMS, ou sempre que o profissional de saúde entender necessário;

1.2.5. ser praticada em estrita observância às atribuições legais e aos preceitos éticos de cada profissão;

1.2.6. observar as normas e orientações da Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;

1.2.7. preencher e atualizar os dados de atendimento de acordo com os fluxos e frequências preconizados pela SMS;

1.2.8. ser praticada em conformidade com o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP, conforme instituído pela [Portaria MS/GM nº 529/2013](#);

1.2.9. ser realizada em espaço físico com garantia de privacidade ao paciente, nas hipóteses em que ocorrer com a presença deste último no estabelecimento de saúde.

1.3. São objetivos das práticas de teleassistência na Atenção Especializada:

1.3.1. reduzir o tempo de espera para atendimento ou exame complementar na Atenção Especializada, ampliando a oferta de vagas de primeira vez e de retorno;

1.3.2. promover a contrarreferência de pacientes que tiveram suas demandas solucionadas pela especialidade para o acompanhamento na Unidade Básica de Saúde de referência, garantindo a alta qualificada dos usuários para a Atenção Básica e reservando a Atenção Especializada para aqueles com indicação justificada;

1.3.3. matricular médicos das Unidades Básicas de Saúde, adequando o acompanhamento dos pacientes, o tratamento, o monitoramento e os encaminhamentos para as especialidades;

1.3.4. qualificar a solicitação de determinados exames pela Atenção Básica, por meio da sua validação por especialista.

1.4. A implementação de ações de teleassistência no âmbito da Atenção Especializada deverá estar inscrita no contrato de gestão por meio de plano de trabalho específico, nos termos do artigo 11 da [Portaria SMS nº 267/2023](#) e demais normas e orientações cabíveis.

1.5. Para os fins desta Nota Técnica, entende-se por "telemédico" o profissional médico contratado exclusivamente para prática de teleassistência.

## **2. Modalidades de teleassistência**

2.1. Na Atenção Especializada, a teleassistência será executada, nos termos desta Nota Técnica e da [Portaria SMS nº 267/2023](#), nas seguintes modalidades:

2.1.1. Teleconsulta síncrona de primeira vez entre o telemédico e o paciente;

- 2.1.2. Teleconsulta síncrona de retorno entre o telemédico e o paciente;
- 2.1.3. Teleconsulta síncrona de retorno entre o médico de serviço da Atenção Especializada (AE/AMA-E/HD) e o paciente;
- 2.1.4. Teleinterconsulta síncrona entre o telemédico da Atenção Especializada, médico da UBS e o paciente;
- 2.1.5. Teleinterconsulta assíncrona entre os médicos da UBS e o telemédico da Atenção Especializada.

### **3. Das condições para implantação e execução da teleassistência na Atenção Especializada**

3.1. São condições para implantação e execução da teleassistência na Atenção Especializada aquelas definidas na [Portaria SMS nº 267/2023](#), bem como as definidas na presente seção.

3.2. Os médicos especialistas que executem práticas de teleassistência deverão, obrigatoriamente, possuir Registro de Qualificação na Especialidade (RQE), bem como:

- 3.2.1. serem contratados exclusivamente para a teleassistência, exceto nos casos da modalidade descrita no item 2.1.3 - teleconsulta síncrona de retorno entre o médico do estabelecimento da Atenção Especializada (AE/AMA-E/HD) e o paciente;
- 3.2.2. possuírem assinatura digital avançada ou qualificada;
- 3.2.3. receber capacitação específica sobre os protocolos municipais e a rede municipal de atenção à saúde;
- 3.2.4. realizar treinamento específico sobre a “Plataforma e-saúdeSP”.

3.3. Todos os profissionais das UBS e da Atenção Especializada que participam da teleassistência deverão realizar treinamento específico sobre a “Plataforma e-saúde SP” e sobre as configurações das agendas reguladas e locais necessárias a implantação, a serem ofertadas pela SMS.

3.4. As emissões de receitas, atestados, solicitações de exames, laudos e guias de encaminhamento e contrarreferência serão realizadas no prontuário eletrônico utilizado pela unidade, e observarão o disposto nos artigos 6º e 7º da [Portaria SMS nº 267/2023](#).

- 3.4.1. Deverá ser registrado na "Plataforma e-saúde" os dados relativos à emissão da receita, atestado, solicitação de exame, laudo ou guia de encaminhamento.
- 3.4.2. A prescrição de medicação não relacionada na REMUNE ou RENAME deverá, obrigatoriamente, conter o nome da substância farmacológica.

3.5 Após a teleconsulta, deverá ser aplicado um questionário de satisfação do usuário.

#### **4. Dos critérios de elegibilidade**

4.1. São elegíveis para atendimento em teleconsulta na Atenção Especializada usuários maiores de 12 (doze) anos completos, com queixas crônicas ou agudas não emergenciais, que consentam e manifestem consentimento aos termos do atendimento na modalidade teleconsulta.

4.1.1. Usuários com até 12 anos incompletos poderão ser atendidos em teleconsulta da Atenção Especializada desde que acompanhados pelo responsável, a quem competirá a assinatura do termo de consentimento.

4.2. Não são elegíveis para a teleconsulta na Atenção Especializada:

- a) casos graves, que demandem atenção de urgência ou emergência;
- b) usuários com condições em que o exame físico presencial é indispensável;
- c) usuários portadores de doença crônica com dispneia e/ou taquipneia;
- d) usuários com instabilidade clínica;
- e) usuários com confusão mental e alto risco suicida;
- f) usuários com alterações emocionais, comportamentais e/ou psicológicas agudas;
- g) usuários com queixas dermatológicas em áreas genitais;
- h) gestantes.

#### **5. Das práticas de teleassistência na Atenção Especializada e seus fluxos de atendimento**

5.1. As teleconsultas síncronas com telemédicos especialistas serão ofertadas a usuários nas seguintes ocasiões:

5.1.1. quando identificada sua indicação, durante consulta na UBS, e houver elegibilidade do paciente para o teleatendimento;

5.1.2. durante o processo de qualificação de fila de espera, conforme os parâmetros estabelecidos em seu encaminhamento para a especialidade.

5.2. As teleconsultas síncronas ocorrerão presencialmente em consultório digital na UBS, com suporte de um profissional de referência.

5.2.1. Poderá ser utilizado o aplicativo e-saúdeSP no domicílio, nas ocasiões em que houver indicação e for garantida a viabilidade para a realização da teleconsulta por meio desta ferramenta.

5.2.2. Nos casos de demandas resolvidas em teleconsultas de retorno com médico especialista de serviço de saúde ou com telemédico, as fichas de alta inseridas na Plataforma e-saúde devem garantir o adequado seguimento do usuário pelo médico da UBS.

5.3. As teleinterconsultas síncronas ocorrerão quando identificada a necessidade e a possibilidade de atendimento compartilhado imediato entre o generalista e o telemédico.

5.4. As teleinterconsultas assíncronas poderão ser utilizadas nos casos em que ocorre dúvida durante a avaliação médica na UBS, e é indicado o suporte remoto de médico especialista para a definição de conduta.

5.4.1. Quando adotada tal modalidade de atendimento, as informações sobre o caso serão transmitidas por meio da plataforma e-Saúde.

5.4.2. A teleinterconsulta assíncrona também poderá ser utilizada como ferramenta para subsidiar a solicitação de exames complementares, conforme protocolos assistenciais específicos.

5.5. Os Anexos 1, 2, 3 e 4 desta nota técnica detalham os fluxos de atendimento da teleassistência em atenção especializada para as modalidades de atendimento.

## **6. Agenda**

6.1. A teleconsulta e teleinterconsulta deverão ter agenda regulada no SIGA com procedimento 03.01.01.030-7 - TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA.

6.1.1. No caso da teleinterconsulta, um profissional de nível superior deve ser apontado no SIGA como "profissional adicional".

6.2. Serão excluídos da fila de espera pacientes que agendarem a teleconsulta e faltarem, conforme já acontece com os pacientes que faltam na consulta presencial.

## **7. Dos apontamentos de produção**

7.1. Nas modalidades de teleconsulta síncrona, a produção do profissional deverá ser apontada como “03.01.01.030-7 - TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA”.

7.2. Nas modalidades de teleinterconsulta, a produção do profissional deverá ser apontada como “03.01.01.030-7 - TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA” e um(a) profissional de nível superior deve ser apontado como "profissional adicional”.

## **8. Do acompanhamento, monitoramento e avaliação da teleassistência na AE**

8.1. A gestão do corpo de médicos em teleassistência deve oferecer condições para que garantam o padrão de qualidade estabelecido nesta Nota Técnica.

8.2. As CRS deverão indicar um técnico de referência para acompanhamento da implantação da teleassistência na AE em seus territórios.

8.2.1. Os técnicos de referência deverão acompanhar continuamente os processos de trabalho relativos à implementação do disposto nesta Nota Técnica, inclusive com a realização de reuniões mensais com as diferentes STS e OSS.

8.3. A produção da teleassistência na Atenção Especializada será monitorada, no âmbito do contrato de gestão, por meio dos indicadores elencados na Portaria SMS nº 333/2022.

8.4. Para além dos indicadores do contrato de gestão, os projetos de teleassistência na Atenção Especializada deverão ser continuamente monitorados pela SMS, inclusive CRS e STS, e pelas OSS com vistas a subsidiar novas tomadas de decisão na política pública. Com esse objetivo específico, serão utilizados os indicadores do projeto elencados abaixo, que não gerarão sanções ou qualquer outra consequência para o contrato de gestão:

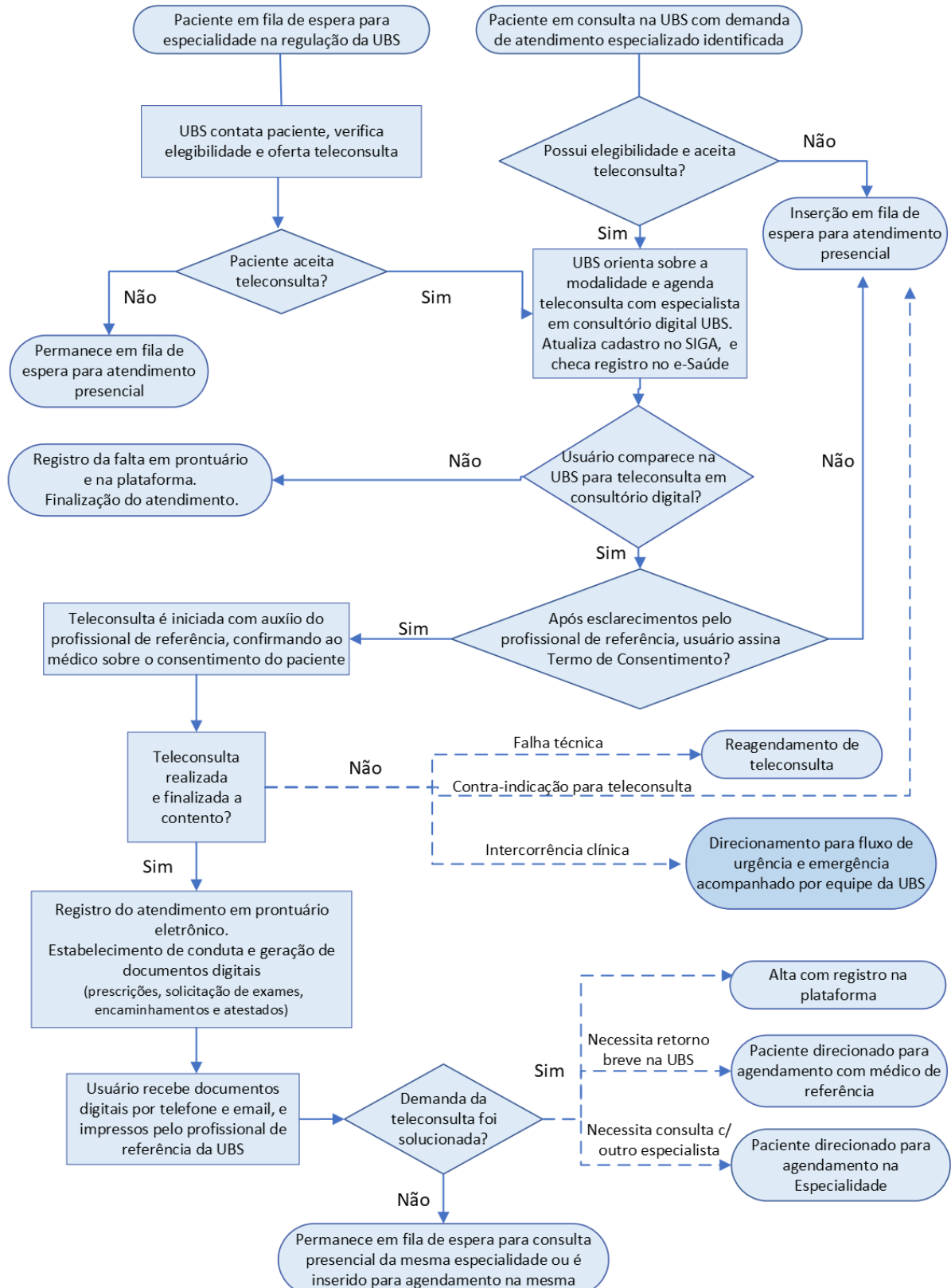
| Indicador do projeto | Descrição do Indicador | Cálculo do indicador | Parâmetro/ Meta | Fonte de Verificação |
|----------------------|------------------------|----------------------|-----------------|----------------------|
|                      |                        |                      |                 |                      |

|                                                                                                       |                                                                                              |                                                                                                                      |                                                     |                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Percentual de encaminhamentos da teleconsulta para AE presencial                                      | % de pacientes que passam por teleconsulta e são encaminhados para consulta presencial na AE | Número de pacientes que passaram pela telemedicina/ número de pacientes que foram encaminhados para AE x100          | Parâmetro : 0%<br>Meta: 30% encaminhamentos para AE | SIGA-Saúde / BI<br>(agendados na AE via telemedicina)               |
| Percentual de consultas de retorno realizadas por telemedicina nos equipamentos da AE                 | % de consultas de retorno por telemedicina                                                   | numero de teleconsultas de retorno /numero de consultas de retorno realizadas x 100                                  | Parâmetro: 100%<br>Meta: 50%                        | SIGA-Saúde / BI<br>(agendados na AE via telemedicina)               |
| Percentual de alta de pacientes atendidos por telemedicina da AE para a AB                            | % de pacientes de alta da AE por telemedicina                                                | Número de pacientes de alta da AE para AB por telemedicina /número de pacientes atendidos por telemedicina na AEx100 | Parâmetro: 100%<br>Meta: 60%                        | SIGA-Saúde / BI<br>(agendamentos de retorno na AB via telemedicina) |
| Percentual de avaliação positiva da teleconsulta pelos usuários utilizando questionário de satisfação | % de avaliação positiva                                                                      | Número de avaliações positivas /total de avaliações x100                                                             | Parâmetro:100%<br>Meta: 90% de avaliações positivas | Questionário de satisfação em telemedicina                          |

## Anexo I – Fluxo de Atendimento para Teleconsulta Síncrona na Atenção Especializada

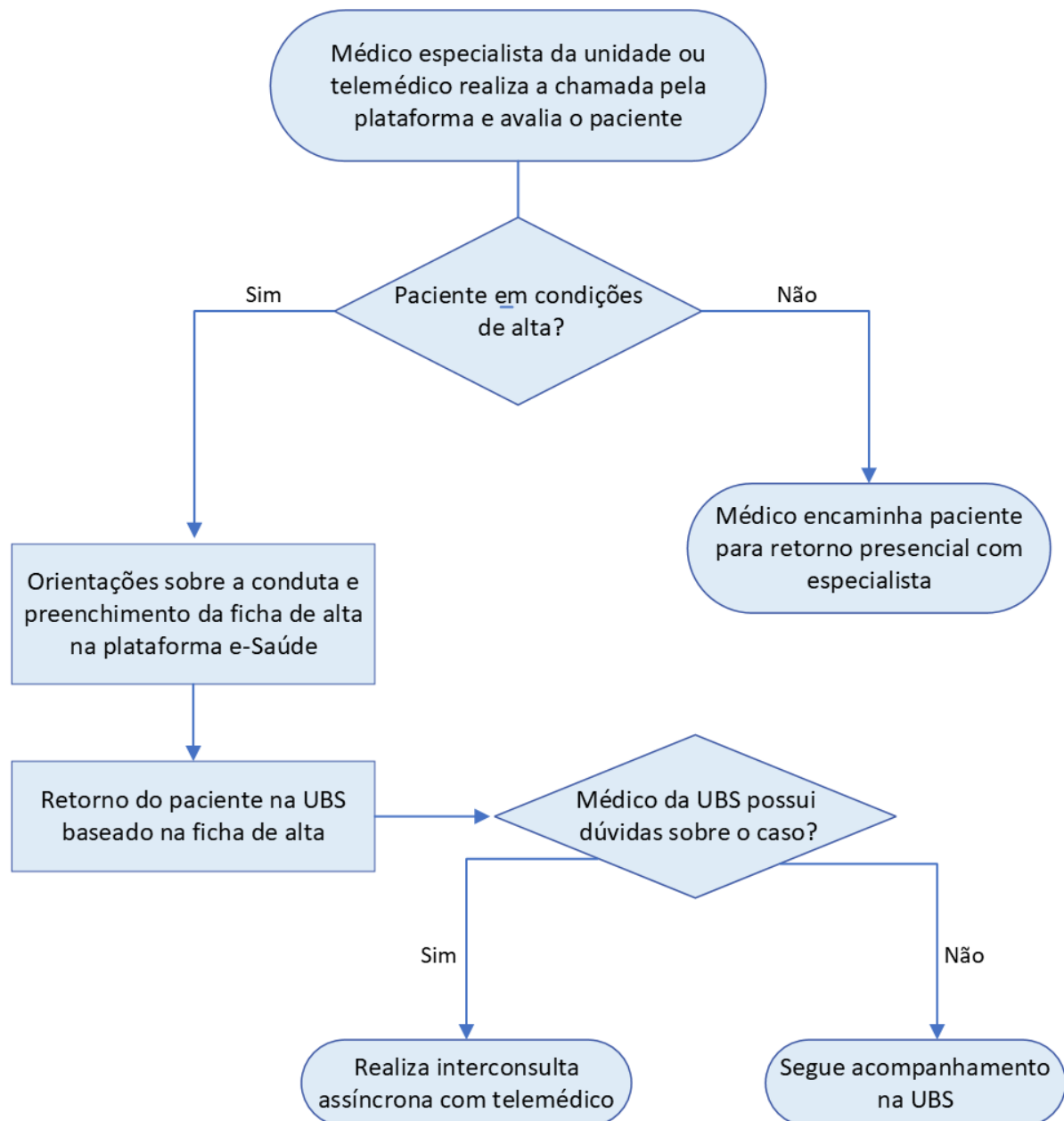
### FLUXO PARA TELECONSULTA SÍNCRONA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

#### Consultório Digital



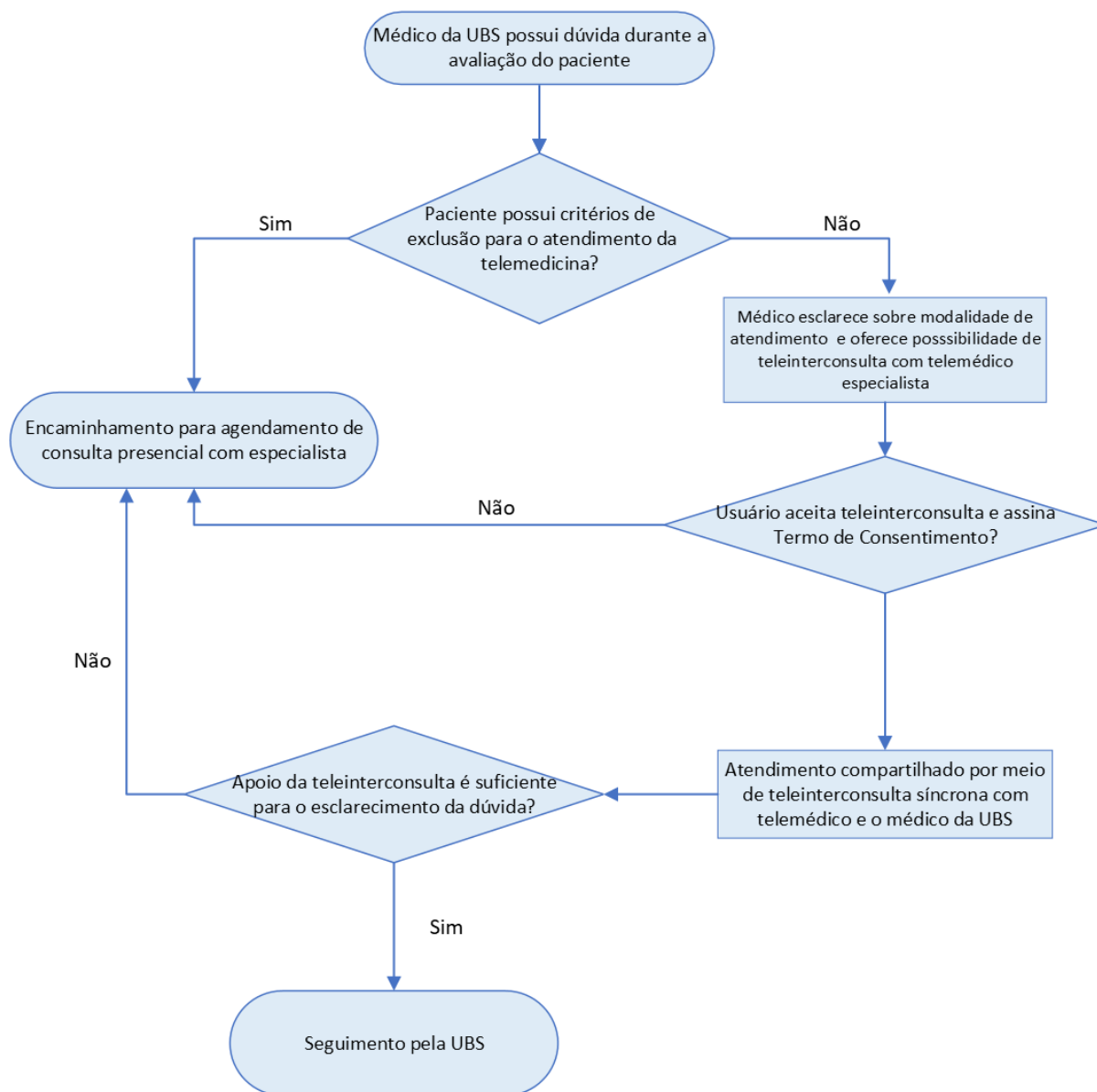
## Anexo II – Fluxo de atendimento na teleconsulta síncrona de retorno na Atenção Especializada

### FLUXO PARA TELECONSULTA SÍNCRONA DE RETORNO POR TELEMÉDICO OU POR MÉDICO DA ATENÇÃO ESPECIALIZADA



## Anexo III – Fluxo para teleinterconsulta síncrona na Atenção Especializada

### FLUXO PARA TELEINTERCONSULTA SÍNCRONA - ATENÇÃO ESPECIALIZADA



## Anexo IV – Fluxo para teleinterconsulta assíncrona na Atenção Especializada

### FLUXO PARA TELEINTERCONSULTA ASSÍNCRONA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

