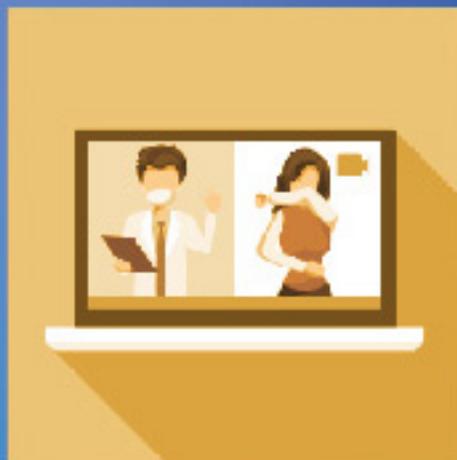




Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará



GUIA PRÁTICO DE ATENDIMENTOS REMOTOS PARA TELESSAÚDE E TELEMEDICINA

DEPARTAMENTO DE SAÚDE
E ASSISTÊNCIA SOCIAL - DSAS



GUIA PRÁTICO DE ATENDIMENTOS REMOTOS PARA TELESSAÚDE E TELEMEDICINA

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E
ASSISTÊNCIA SOCIAL – DSAS



Lídia Andrade Lourinho
(Organização)

GUIA PRÁTICO DE ATENDIMENTOS REMOTOS PARA TELESSAÚDE E TELEMEDICINA

DEPARTAMENTO DE SAÚDE E
ASSISTÊNCIA SOCIAL – DSAS



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o
Desenvolvimento do Estado do Ceará

Fortaleza, julho/2021



Ficha Técnica

ELABORAÇÃO

- **Departamento de Saúde e Assistência Social - DSAS**
- **Cristiane Sales Leitão**
Mestre em Gestão em Saúde (UECE) e 1ª. Dama da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará
- **Lídia Andrade Lourinho**
Coordenadora do Programa de Saúde Coletiva
- **Ana Sáslya Vaz de Araújo**
Assessoria Técnica
- **Rejane Sales Oliveira**
Assessoria Técnica
- **Ana Carmen Ferreira Freire**
Assessoria Técnica
- **Luis Edson Corrêa Sales**
Diretor do Departamento de Saúde e Assistência Social - DSAS

EDIÇÃO

- **Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado do Ceará – Inesp**
- **Prof. Dr. João Milton Cunha de Miranda**
Diretor Executivo
- **Luis Ernandes dos Santos do Carmo**
Orientador da Célula de Edição e Produção Gráfica
- **Valdemice Costa de Sousa (Valdo)**
Analista Legislativo – Designer Gráfico
- **Sandra Bastos Mesquita**
Revisora

Catalogado por Daniele Sousa do Nascimento CRB-3/1023

C387g Ceará. Assembleia Legislativa. Departamento de Saúde e Assistência Social - DSAS
Guia prático de atendimentos remotos para telessaúde e telemedicina [livro eletrônico]. – Fortaleza: INESP, 2021.
1.163 Kb ; PDF

ISBN 978-65-88252-46-8

1. Telemedicina - Brasil. 2. Educação em saúde. I. Ceará. Assembleia Legislativa. Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado. II. Título.

CDD 610.28

Apresentação

Desde março de 2020, devido à pandemia de Covid-19, diversos desafios vêm sendo impostos à sociedade. Na área da saúde, precisou-se estabelecer parâmetros inéditos, tanto na administração hospitalar como na adoção de novos protocolos de segurança. Os cuidados prestados diretamente aos pacientes, também, demandaram nova normatização e o atendimento virtual é presença obrigatória.

Na atuação do Poder Legislativo a formulação de propostas para a saúde, também, sofreu mudanças. A partir da análise da legislação, o atendimento online foi intermediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação.

Obviamente, essa nova forma de trabalho chegou ao Departamento de Saúde e Assistência Social - DSAS, da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará - Alece - que, com os objetivos de atender às demandas emergentes e de manter a qualidade dos serviços ofertados aos servidores, seus dependentes e à comunidade do entorno, o órgão sentiu-se impelido a fazer uso das TICs, integrando os serviços por meio dessas ferramentas de tecnologia, que oferecem condições para promover a Teleassistência e a Teleducação.

A Alece, por meio do seu DSAS e do Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado do Ceará - Inesp -, com o objetivo de continuar atendendo a seus servidores, familiares e à comunidade, disponibiliza esta obra à sociedade para seu conhecimento.

Deputado Evandro Leitão

Presidente da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará



O Instituto de Estudos e Pesquisas sobre o Desenvolvimento do Estado do Ceará - Inesp -, criado em 1988, é um órgão técnico e científico de pesquisa, educação e memória. Ao idealizar e gerenciar projetos atuais que se alinhem às demandas legislativas e culturais do Estado, objetiva ser referência no cenário nacional.

Durante seus mais de 30 anos de atuação, o Inesp prestou efetiva contribuição ao desenvolvimento do Estado, assessorando, por meio de ações inovadoras, a Assembleia Legislativa do Estado do Ceará. Dentre seus mais recentes projetos, destacam-se o “Edições Inesp” e o “Edições Inesp Digital”, que têm como objetivos: editar livros; coletâneas de legislação; e, periódicos especializados. O “Edições Inesp Digital” obedece a um formato que facilita e amplia o acesso às publicações de forma sustentável e inclusiva. Além da produção, revisão e editoração de textos, ambos os projetos contam com um núcleo de Design Gráfico.



O “Edições Inesp Digital” já se consolidou. A crescente demanda por suas publicações segue uma média de quarenta mil downloads por mês e alcançou um milhão de acessos. As estatísticas demonstram um crescente interesse nas publicações, com destaque para as de Literatura, Ensino, Legislação e História, estando a Constituição Estadual e o Regimento Interno entre os primeiros colocados.

O *“Guia Prático de Atendimentos Remotos para Telessaúde e Telemedicina: Departamento de saúde e Assistência social - DSAS”* é mais uma obra que compõe o diversificado catálogo de publicações do “Edições Inesp Digital” e que, direta ou indiretamente, colaboram para apresentar respostas às questões que afetam a vida do cidadão.

Prof. Dr. João Milton Cunha de Miranda
Diretor Executivo do Inesp

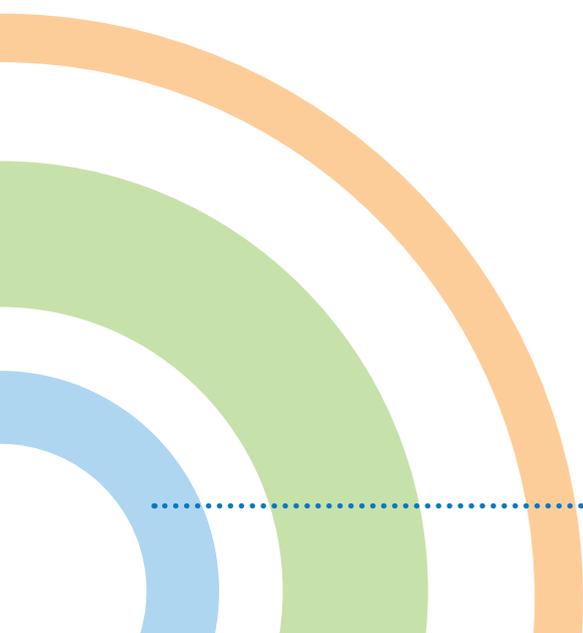




SUMÁRIO

| | |
|--|----|
| I. INTRODUÇÃO | 11 |
| II. TELESSAÚDE E TELEMEDICINA SÃO A MESMA COISA? | 15 |
| III. COMO FAZER? | 19 |
| IV. O QUE OS CONSELHOS PROFISSIONAIS DIZEM | 21 |
| V. IMPORTANTE!!! DÊ A DEVIDA ATENÇÃO A CONSULTA! | 31 |
| REFERÊNCIAS | 35 |





I. INTRODUÇÃO

A partir da análise da legislação e regulamentações vigentes, referentes ao atendimento online nas áreas da saúde, como: medicina, psicologia, nutrição, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiologia e psicopedagogia, identifica-se que o exercício dessas profissões intermediadas pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), é um tema que vem sendo discutido há bastante tempo por estudiosos, pesquisadores e os órgãos regulamentadores das respectivas profissões.

Em 2020, com a chegada da pandemia de Covid-19 e a necessidade do isolamento social, diversos desafios foram impostos, tanto ao sistema de saúde, quanto a própria sociedade, impactando diretamente na forma dos cuidados prestados aos pacientes, o que demandou dos órgãos regulamentadores, a normatização dos atendimentos online.

Tal situação, também, chegou ao Departamento de Saúde e Assistência Social - DSAS, da Assembleia Legislativa do Estado do Ceará (Alece), que com o objetivo de atender as demandas emergentes e manter a qualidade dos serviços ofertados aos servidores, seus dependentes e a comunidade do entorno, se sentiu impelido a fazer uso das TICs para dar continuidade aos atendimentos e inaugurar outra modalidade de atendimento com qualidade, integrando ensino e serviço por meio de ferramentas de tecnologias da informação, que oferecem condições para promover a Teleassistência e a Teleducação.

Objetivos:

- Melhorar a qualidade do atendimento em saúde do Departamento de Saúde e Assistência Social - AS, com resultados positivos na resolubilidade;
- Expandir o alcance e diminuir, expressivamente, os custos com o tempo de deslocamentos;
- Proporcionar agilidade no atendimento prestado;
- Otimizar os recursos dentro do departamento como um todo, beneficiando, dessa forma, os nossos usuários.

Estrutura Básica:

O Núcleo de Telessaúde/Telemedicina do DSAS é composto pelos orientadores das células, coordenadores dos núcleos, profissionais de saúde e apoio técnico, sendo constituído por:

- **Núcleo de Telessaúde e Telemedicina** (técnico-científico);
- **Sala de Telessaúde e Telemedicina:** serviços de saúde através dos quais os trabalhadores e profissionais do DSAS, demandam Teleconsultas e Teleconsultoria.

Serviços:

A Telessaúde/Telemedicina do DSAS disponibiliza aos profissionais do departamento e beneficiários os seguintes serviços:

- **Teleconsulta** – consulta realizada de forma remota, mediada pela tecnologia;
- **Teleconsultoria** – consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, através de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o objetivo de elucidar dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho, podendo acontecer de forma síncrona (realizada em tempo real, geralmente, por *chat*, *web* ou videoconferência), ou assíncrona (por meio de mensagens off-line);
- **Telediagnóstico** – serviço autônomo, que utiliza as Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC's, para realizar serviços de apoio ao diagnóstico através de distância e temporal;
- **Teleducação** – conferências, aulas e cursos, ministrados por meio da utilização das Tecnologias de Informação e Comunicação - TIC;
- As teleconsultorias, os telediagnósticos e as ações

de tele-educação demandadas pelos profissionais de saúde do DSAS, poderão ser preparadas e respondidas, a partir do Núcleo de Telessaúde/Telemedicina (Técnico-Científico) ou Pontos de Telessaúde/Telemedicina.

Para que isso aconteça:

De acordo com o que foi observado nas resoluções dos órgãos regulamentadores das áreas profissionais: medicina, psicologia, nutrição, fisioterapia, terapia ocupacional, fonoaudiologia, psicopedagogia, enfermagem e acupuntura¹, que os referidos artigos, apesar de exibirem redação diferenciada, apresentam conteúdos de mesmo teor, seguindo o que tem determinado no Telessaúde Brasil, o qual segue:

1. Os serviços prestados pelos profissionais deverão ter infraestrutura tecnológica apropriada;
2. Os profissionais devem identificar-se ao cliente/paciente, utilizando o nome completo e número de registro de origem;
3. Os profissionais devem se cadastrar e/ou decla-

1 A Acupuntura é uma terapia milenar de origem chinesa, que constitui na aplicação de agulhas de espessuras e comprimentos variados, em pontos específicos do corpo, com o objetivo de melhorar a imunidade e ajudar no tratamento de problemas emocionais e, até, de algumas doenças físicas como sinusite, asma, enxaqueca ou artrite. Sua aplicação vem sendo expandida e utilizada para cuidar de diversas áreas da saúde humana, incluindo a saúde mental.

** Existem outras modalidades, porém, optamos apenas por essa, para atender ao perfil da nossa instituição. (Não encontrei a correspondência).*

rar aos conselhos regionais ou de origem, que estarão prestando serviços on-line, e aguardar autorização;

4. Os serviços prestados pelos profissionais deverão seguir as normas técnicas de guarda, manuseio e transmissão de dados, garantindo a confidencialidade, privacidade e sigilo profissional;
5. A prestação de serviços é livre para a escolha dos profissionais e podem ocorrer, apenas, na modalidade síncrona (a interação entre os participantes ocorre em tempo real), considerando as necessidades de cada área e profissional.

II. TELESSAÚDE E TELEMEDICINA SÃO A MESMA COISA?

A telemedicina e a telessaúde são duas expressões similares e que, na maioria das vezes, se confundem. Apesar de serem conceitos utilizados como, semelhantes, cada um possui particularidades e formulações particulares.

A **telemedicina** é uma categoria que está inserida dentro da própria telessaúde, mas que tem um direcionamento específico para o campo da medicina. Esse processo se converge no aprovisionamento de ferramentas tecnológicas adicionais, restritas à prática médica à distância, possibilitando que os profissionais realizem a prestação de serviços remotos de assistência

médica aos pacientes, comunicação com outros especialistas, prevenção de doenças e promoção da saúde e educação médica continuada e permanente.

A **telessaúde**, no que lhe concerne, apresenta um escopo bem mais amplo de serviços remotos, visto que compreende todas as áreas da saúde, como a Enfermagem, a Odontologia, a Nutrição, a Fonoaudiologia, a Psicologia, a Psicopedagogia, etc. A telessaúde compreende o uso de informações eletrônicas e de recursos tecnológicos, para prover serviços de apoio nos mais distintos campos da saúde, sejam clínicos ou não clínicos, incluindo assistência virtual, administração de saúde, literatura, acesso ao conhecimento por profissionais e pacientes, entre outros.



IMPORTANTE: Os profissionais associados a área da saúde, que fazem uso desses termos com frequência, devem entender os conceitos de “telessaúde” e “telemedicina” com precisão, para evitar equívocos.

A. TELECONSULTA

É a realização de consulta médica (ou por outro profissional de saúde) à distância, através do uso da Tecnologia de Informação e Comunicação (TIC), significando comunicação à distância entre profissional de saúde e paciente.

B. TELECONSULTORIA

Refere-se à consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área da saúde, através de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o objetivo de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões concernentes ao processo de trabalho, podendo ser de dois modelos: síncrona (realizada em tempo real, normalmente, pela web, videoconferência ou telefone), ou assíncrona, que acontece por meio de mensagens off-line.

C. TELEDIAGNÓSTICO

É um serviço autônomo, que faz uso das TICs para realizar serviços de apoio ao diagnóstico, por meio de distâncias geográficas e/ou temporais, incluindo diversos subtipos como, telerradiologia, tele-eletrocardiograma, tele-eletroencefalograma, tele-espirometria, telepatologia e outros, geralmente, de forma assíncrona.

D. TELECIURURGIA

Execução, à distância, de cirurgia (ou procedimento) por um cirurgião, por meio de um sistema robótico; também, denominada como cirurgia remota.

E. TELEMONITORAMENTO

Configura-se, no monitoramento a distância de parâmetros de saúde e/ou doença de pacientes através do uso de TIC, abrangendo a coleta de dados clínicos do paciente, sua transmissão, processamento e manejo, é realizado por um profissional de saúde por meio de um sistema eletrônico.

F. TELEDUCAÇÃO

São ações de ensino/aprendizagem como conferências, aulas, cursos, ou a oferta de objetos de aprendizagem interativos sobre temáticas relacionadas à saúde, proporcionados a distância por meio de TIC.

G. SEGUNDA OPINIÃO FORMATIVA (SOF)

Diz respeito à resposta sistematizada, estabelecida com base em revisão bibliográfica das melhores evidências científicas e clínicas, com a função de ordenar a atenção básica à saúde. São as respostas para as perguntas trazidas pelas teleconsultorias, selecionadas a partir de critérios de relevância e pertinência.

III. COMO FAZER?

O PASSO A PASSO

1. Marcar a consulta pelo número de telefone ou whatsapp disponibilizados pelo DSAS junto ao Serviço Social;
2. O atendimento inicial será realizado pelo profissional de saúde designado pela orientadora da célula, conforme a demanda do paciente;
4. O paciente será informado sobre todo o procedimento do teleatendimento, recebendo todas as orientações necessárias sobre os procedimentos;

Para realizar a videoconferência, sugerimos utilizar as ferramentas tradicionais (e gratuitas) como *Zoom Meetings*, *Google Meet* ou *Hangouts*, *Skype*, que permitem o envio de um *link* de videoconferência que pode ser acessado em celular, *tablet* ou computador.



5. Enviar ao paciente as orientações técnicas para garantir a realização da videoconferência, como: data, horário e acesso à internet, uso de webcam e de fone de ouvido (se necessário), estar em local bem iluminado e outras informações relevantes para que tudo aconteça de forma efetiva.



No caso do teleatendimento médico, após a consulta poderá ser enviado ao paciente, de forma *on line*, via *e-mail* ou *whatsapp*, a receita ou qualquer outro encaminhamento para dar continuidade ao atendimento.



IV. O QUE OS CONSELHOS PROFISSIONAIS DIZEM

Específico para atendimento médico:

TELEMEDICINA

Segundo o Ofício CFM Nº 1756/2020 – COJUR, o Conselho Federal de Medicina - CFM, resolveu aprimorar a eficiência dos serviços médicos prestados e, **EM CARÁTER DE EXCEPCIONALIDADE E, ENQUANTO DURAR O COMBATE AO CONTÁGIO DA COVID-19**, reconhecer a probabilidade da utilização da telemedicina, além do disposto na Resolução CFM nº 1.643, de 26 de agosto de 2002, nos estritos e seguintes termos:

- **Teleorientação:** para que profissionais da medicina realizem à distância, a orientação e o encaminhamento de pacientes em isolamento;
- **Telemonitoramento:** ato realizado sob a orientação e supervisão médica, para o monitoramento ou vigência à distância, de parâmetros de saúde e/ou doença.
- **Teleinterconsulta:** exclusivamente, para a troca de informações e opiniões entre médicos, para auxílio diagnóstico ou terapêutico.

Sancionada pela Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020, “Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2)”.

Além disso, estabelece que:

1. As pessoas jurídicas que prestarem serviços de telemedicina deverão estar inscritas no Cadastro de Pessoa Jurídica, do Conselho Regional de Medicina do estado onde estão situadas, com a respectiva responsabilidade técnica de um médico, regularmente, inscrito no Conselho e a apresentação da relação dos médicos componentes de seus quadros funcionais.
2. O profissional deverá informar ao paciente todas as limitações que são inerentes ao uso da telemedicina, tendo em vista a impossibilidade de realização de exame físico durante a consulta.

Para atendimentos no âmbito terapêutico:

1. No caso de atendimento terapêutico às crianças, adolescente e idoso, em qualquer modalidade, deverá haver consentimento de pelo menos um dos responsáveis;
2. Atividades que envolvam facilitador, que pode ser outro profissional de saúde, auxiliar de professor, estudante da área específica, intérprete, membro da família ou cuidador, entre outros, devem ser orientadas e o facilitador deve receber treinamento;

3. A seleção de clientes para receber serviços via atendimento on-line, deve levar em consideração fatores, como a idade, a escolaridade, a cognição, a cultura, habilidades para uso de TICs e outras características.

TELEFONOAUDIOLOGIA

O Conselho Federal de Fonoaudiologia CFF, através de nota publicada, em 17 de março de 2020, adverte que, durante a pandemia, sejam sustentados apenas os cuidados de saúde considerados urgentes ou essenciais.

Nesses casos, o conselho autorizou a teleconsulta e o teleatendimento, desde que, sejam consideradas as legislações relativas à proteção de dados e a qualidade do atendimento.

A recomendação do Conselho Federal de Fonoaudiologia - CFF, de 19 de março de 2020, é de suspender todos os procedimentos e exames eletivos e, orienta os profissionais de fonoaudiologia que recusem os atendimentos, quando nesses não forem observados os procedimentos de higiene e de proteção individual de pacientes e profissionais.

A Telefonaudiologia compreende as seguintes atividades:

- **Serviços interpretativos:** é a ação à distância e/ou temporal, com a transmissão de gráficos, imagens, sons e dados, para a emissão de laudo

ou de parecer por fonoaudiólogo, com expertise na área relacionada ao procedimento;

- **Segunda opinião formativa:** incide em resposta sistematizada, baseada em revisão bibliográfica e melhores evidências clínico-científica disponível;
- **Teleconsulta:** é a consulta/sessão fonoaudiológica, intercedida pelas TICs, com fonoaudiólogo e cliente localizados em diferentes espaços geográficos;
- **Teleconsultoria:** é a ação de consultoria intercedida pelas TICs entre fonoaudiólogos, gestores, profissionais e trabalhadores da área da saúde ou áreas correlatas, com o objetivo de esclarecer incertezas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas aos processos de trabalho;
- **Teleinterconsulta:** abrange o compartilhamento de informações entre os profissionais da fonoaudiologia, com ou sem a presença do cliente, com a finalidade de dar suporte diagnóstico ou terapêutico;
- **Telemonitoramento:** versa sobre o monitoramento de parâmetros de saúde e/ou doença (no contexto da competência do fonoaudiólogo), através das TICs e dispositivos agregados, ou implantáveis em clientes. O telemonitoramento é realizado sob a supervisão de um fonoaudiólogo.

PSICOLOGIA ON-LINE

A decisão do Conselho Federal de Psicologia – CFP, sobre o atendimento à distância, data de 11 de maio de 2018. A Resolução autorizou a prestação de alguns serviços psicológicos por meios tecnológicos da informação e comunicação.

Lembrando quem tais atendimentos, deverão acontecer sempre em observação ao disposto no Código de Ética Profissional do profissional de psicologia, a resolução autoriza o teleatendimento para:

- i. Consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- ii. Processos de Seleção de Pessoal;
- iii. Uso de instrumentos psicológicos, devidamente, regulamentados por resolução pertinente, lembrando que os testes psicológicos devem ter parecer favorável do Sistema de Avaliação de Instrumentos Psicológicos - Satepsi, com padronização e normatização, específica, para tal finalidade;
- iv. Supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas (os) nos mais diferentes espaços de atuação.

NUTRIÇÃO

O Conselho Federal de Nutrição - CFN, no dia 20 de março de 2020, publicou um guia com recomendações e boas práticas, para profissionais de nutrição durante a pandemia do novo Coronavírus. O Guia tem como base, a Resolução nº 646 da entidade, de 18 de março de 2020, que autoriza os profissionais ofertar a assistência nutricional por meio não presencial até 31 de agosto de 2020.

O guia norteia a suspensão de todos os atendimentos presenciais que possam ser adiados, sem que existam prejuízos ao progresso do paciente. O CFN orienta considerar a importância de informar as limitações e riscos decorrentes, e as particularidades dessa modalidade de atendimento.

O CFN assegura que, é responsabilidade do profissional assegurar a qualidade do atendimento e realizar os devidos registros em prontuário.

As teleconsultas de Nutrição são autorizadas, em caráter excepcional, por meio de TICs:

- **Teleconsulta:** resume-se na consulta clínica registrada e realizada pelo Nutricionista à distância.

TELEATENDIMENTO EM FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL

O assentimento para atendimento não presencial acontecerá, apenas, nas modalidades:

- **Teleconsulta:** se constitui na consulta clínica registrada e realizada pelo Fisioterapeuta ou Terapeuta Ocupacional à distância;
- **Telemonitoramento:** configura-se no acompanhamento à distância, de paciente atendido, previamente, de forma presencial, através de aparelhos tecnológicos;
- **Teleconsultoria:** consiste na comunicação registrada e realizada entre profissionais, gestores e outros interessados da área de saúde, abalizada em evidências clínico-científicas e em protocolos disponibilizados pelo Ministério da Saúde – MS, e pelas Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho.

TELEACOLHIMENTO – SERVIÇO SOCIAL

O acolhimento inicial será realizado pela **Célula do Serviço Social**.

TELEATENDIMENTO PSICOPEDAGÓGICO

O Comunicado da Associação Brasileira de Psicopedagogia, de 19 de março de 2020, esclarece, que a assistência virtual com atitude psicopedagógica foi pensada para dar continuidade aos estudos acerca do tema e, para refletir junto aos profissionais que optarem por esta modalidade de assistência, a análise de aspectos referentes ao momento vivido, possibilitando pensar e organizar o conhecimento de maneira a avançar devendo acontecer, preferencialmente:

- Nos casos emergenciais e mais graves, com o objetivo de realizar o acompanhamento e a evolução de crianças e adolescentes, possibilitando o atendimento on-line para os pais/responsáveis, dando orientações, proporcionando suporte técnico no desenvolvimento de materiais e atividades a serem feitas no contexto familiar, como medida preventiva ao sofrimento que pode emanar da imposição de isolamento social.

A Associação Brasileira de Psicopedagogia - ABPp, não recomenda os atendimentos psicopedagógicos, propriamente, ditos, on-line.

E alerta sobre a importância de que, todas as “orientações e acompanhamentos de casos específicos à distância, deverão ser feita sempre com observância ao Código de Ética, em especial, o Artigo 1º, parágrafos 1º e 2º, Artigos 2º e 3º que, em síntese, colocam o profissional psicopedagogo frente à delimitação de seu objeto de estudo e dos instrumentos e recursos para o atendimento psicopedagógico”.

Importante esclarecer que, ainda, que os atendimentos por meios tecnológicos de comunicação à distância, sejam realizados de forma não presencial, esses não se configuram como atendimento domiciliar, uma vez que, não há o deslocamento do profissional até o local em que se encontra o atendido.

TELECONSULTA – ENFERMAGEM

A Resolução nº 634/2020 do Conselho Federal de Enfermagem - COFEN, autoriza e regulamenta a teleconsulta de enfermagem, como o objetivo de acompanhar e monitorar os pacientes confirmados e /ou suspeitos de infecção por COVID-19. A teleconsulta será mediante consultas, esclarecimentos, encaminhamentos e orientações através do uso das TICs, com recursos audiovisuais e informações que possibilitam o intercâmbio à distância entre o enfermeiro e o paciente de forma simultânea ou de forma assíncrona.

Também, pode ser realizado o acolhimento, a escuta e a orientação e, se necessário, o monitoramento dos

pacientes que necessitem da continuidade do cuidado ou do primeiro atendimento.

Importante lembrar, que o atendimento clínico e as condutas devem estar de acordo com os protocolos de enfermagem, verificando sempre sinais de alerta e fatores de risco. E, os meios eletrônicos usados para a teleconsulta devem resguardar, armazenar e preservar a interação eletrônica entre o enfermeiro e seu paciente, seguindo os preceitos do Código de Ética dos Profissionais da enfermagem, no que se refere a integridade das informações resultantes da consulta.

TELEORIENTAÇÃO – ODONTOLOGIA

As ações de diagnóstico e prescrição estão permitidas, somente, nos casos de teleconsultoria especializada ou teleinterconsulta, quer dizer, para permuta de informações e opiniões entre profissionais de saúde, com o objetivo de contribuir com o diagnóstico e/ou terapêutica, que deveram ser realizadas com a presença do paciente.

Em consonância com a Resolução do Conselho Federal de Odontologia – CFO, N° 226/2020, são permitidas para profissionais de odontologia, as seguintes ações de:

- **Telemonitoramento:** acompanhamento à distância dos pacientes que já estão em tratamento, no intervalo entre consultas, devendo ser registrada no prontuário toda e qualquer atuação realizada nestes termos;

- **Teleorientação:** tem como intuito, identificar, por meio da realização de questionário pré-clínico, qual seria o melhor momento para a realização do atendimento presencial.

V. IMPORTANTE!!! DÊ A DEVIDA ATENÇÃO A CONSULTA!



Antes de tudo verifique se o seu paciente é elegível para esse tipo de atendimento!

Informações complementares importantes

Importante ressaltar que, por se tratar de um serviço de apoio diagnóstico, de orientação, acolhimento e interventivo, realizado de forma remota, sem que o profissional de saúde e o paciente esteja no mesmo espaço físico, é relevante ficar atento a alguns elementos, que irão assegurar que esse contato à distância seja, realmente, efetivo.

Adotando as boas práticas a seguir, a atuação em tessaúde pode ser bastante eficiente e resolutive:

a) Além da escuta, também, observe as expressões

Na impossibilidade de realizar exames físicos e clínicos durante a anamnese, é importante que o mé-

dico fique atento a cada detalhe durante a consulta. Isso sugere que, não seja apenas no que o paciente apresenta no seu discurso, mas, também, nas suas expressões faciais, que podem dar indicações evidentes de dores e desconfortos, por exemplo.

Se você ficar com dúvidas, refaça a pergunta novamente ou pergunte de outra forma sobre seu estado de saúde. Tais observações ajudarão no momento de realizar o diagnóstico.

b) Registre o máximo de informações

Na telessaúde/telemedicina, as informações são importantes para garantir um diagnóstico preciso. Portanto, é fundamental registrar todos os dados, inclusive, aqueles que possam ser insignificantes num primeiro momento, podem auxiliar numa futura consulta.

O registro adequado facilita os próximos atendimentos, porque não será necessário realizar, novamente, as mesmas perguntas ou solicitar exames que já tenham sido realizados.

c) Dialogue com outros especialistas

A possibilidade de uma segunda opinião sobre um exame ou tratamento, é uma das vantagens da telessaúde. O profissional pode contatar outros profissionais, de forma remota, para discutir um caso e obter uma segunda opinião.

d) Garanta a qualidade dessa assistência virtual

- É necessário pré-estabelecer alguns pontos importantes do enquadre de ASSISTÊNCIA VIRTUAL, como horário, tempo de duração, frequência (semanal, quinzenal...), duração da modalidade de assistência, critérios de avaliação, dentre outros, seja o atendido, ou com seus responsáveis, em casos de pessoas menores de idade;
- Escolher a ferramenta mais adequada que irá possibilitar a assistência virtual (áudio, vídeo, mensagem escrita e/ou contato telefônico);
- Assegurar a qualidade da tecnologia utilizada (som, imagem), que passa a ser uma variável interveniente no processo de comunicação a distância;
- Ter uma atitude da escuta qualificada e da observação constante são indispensáveis, portanto, se colocar disponível para escutar aos pais e/ou responsáveis, é desejado, principalmente, no caso de crianças menores;

Lembrar ao paciente que ele deverá estar em um ambiente tranquilo, iluminado e livre de interrupções, um lugar reservado da casa.

Identificar se as tecnologias de informação e comunicação utilizadas para estabelecer esse contato virtual, obedecem aos parâmetros de verifica-

ção, confidencialidade e segurança reconhecidos e adequados, considerando o que determina a Lei nº. 13.853, de 8 de julho de 2019, que dispõe sobre a proteção de dados pessoais e cria a Autoridade Nacional de Proteção de Dados.

e) Organize o espaço da realização da teleconsulta/teletendimento

Sala sem ruídos, privada e com boa iluminação; aparelhos para o vídeo chamada (notebook, computador, celular, tablete); e, conexão com a internet.

REFERÊNCIAS

BRASIL. **Resolução Nº 2, de 24 de março de 2020**. Dispõe sobre a assistência médica a partir de ferramentas de telemedicina e telessaúde, com base no Decreto Federal de Estado de Calamidade Pública, importando epidemias onde as orientações médicas incluem quarentena, isolamento e distanciamento social extenso.

BRASIL. **Resolução CFM nº 1.643, de 07 de agosto de 2002**. Define e disciplina a prestação de serviços através da Telemedicina. Revoga: Não revoga nenhuma Legislação. Revogada por: Resolução CFM nº 2.227, de 13 de dezembro de 2018. Disponível em: <https://www.in.gov.br>. Acesso em: 28 mai. 2021.

BRASIL. **Resolução CFM nº 2.227/2018**, Publicada no D.O.U. 2019 Seção I, p. 58. Disponível em: <http://www.portalmedico.org.br>. Acesso em: 17 mai. 2021.

BRASIL. **Resolução nº 11, de 11 de maio de 2018**. Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP N.º 11/2012.

BRASIL. **Resolução CFM nº 2.228/2019**. Publicada no D.O.U de 06 de março de 2019, Seção I, p.91. Revoga a Resolução CFM nº 2.227, publicada no D.O.U. de 6 de fevereiro de 2019, Seção I, p.58, a qual define e disciplina a telemedicina como forma de prestação de serviços médicos mediados por tecnologias, e restabelece expressamente a vigência da Resolução CFM nº 1.643/2002, publicada no D.O.U. de 26 de agosto de 2002, Seção I, p. 205.

BRASIL. **Resolução nº 516, de 20 de março de 2020**. Resolução CFFa Nº 580, de 20 de agosto de 2020. Dispõe sobre a regulamentação da Telefonaudiologia e dá outras providências. Disponível em: <https://www.camara.leg.br>. Acessado em: 23 mai. 2021.

BRASIL. **Lei Nº 13.989, de 15 de abril de 2020**. Dispõe sobre o uso da telemedicina durante a crise causada pelo coronavírus (SARS-CoV-2). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/L13989.htm. Acesso em: 03 jun. 2021.

BRASIL. **Resolução CFFA nº 580, de 20 de agosto de 2020** – DOU. **Resolução nº 666, de 30 de Setembro de 2020**. Define e disciplina a teleconsulta como forma de realização da Consulta de Nutrição por meio de tecnologias da informação e da comunicação (TICs) durante a pandemia da Covid-19 e institui o Cadastro Nacional de Nutricionistas para Teleconsulta (e-Nutricionista).

MORSCH. José Aldai, **Telessaúde Brasil**: o que é, como funciona, legislação e benefícios,2020. Disponível em: <https://telemedicinamorsch.com.br/blog/telessaude-brasil.morsch.com.br>. Acesso em: 08 jun. 2021.





João Milton Cunha de Miranda
Diretor Executivo

Ernandes do Carmo
Orientador da Célula de Edição e Produção Gráfica

Cleomarcio Alves (Márcio), Francisco de Moura,
Hadson França, Edson Frota e João Alfredo
Equipe de Acabamento e Montagem

Aurenir Lopes e Tiago Casal
Equipe de Produção em Braille

Mário Giffoni e Carol Molfese
Equipe de Diagramação

José Gotardo Filho e Valdemice Costa (Valdo)
Equipe de Design Gráfico

Rachel Garcia Bastos de Araújo
Redação

Luzia Lêda Batista Rolim
Assessoria de Comunicação/Imprensa

Lúcia Maria Jacó Rocha, Vânia Monteiro Soares Rios,
Marta Lêda Miranda Bezerra, Maria Marluce Studart Vieira
Milena Saraiva
Equipe de Revisão

Site: <https://al.ce.gov.br/index.php/institucional/inesp>

E-mail: inesp@al.ce.gov.br

Fone: (85) 3277-3701



**Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará**

Av. Desembargador Moreira 2807,

Dionísio Torres, Fortaleza, Ceará

Site: www.al.ce.gov.br

Fone: (85) 3277-2500



**Mesa Diretora da
Assembleia Legislativa
do Estado do Ceará
2019-2021**

Deputado Evandro Leitão
Presidente

Deputado Fernando Santana
1º Vice-Presidente

Deputada Fernanda Pessoa
2ª Vice-Presidente
(em exercício)

Deputado Antônio Granja
1º Secretário

Deputado Audic Mota
2º Secretário

Deputada Èrika Amorim
3ª Secretária

Deputado Ap. Luiz Henrique
4º Secretário

