



SUPERINTENDÊNCIA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
NÚCLEO DE GOVERNANÇA CLÍNICA

Tipo do documento	Protocolo Organizacional	P/GABSAS	Versão: 01
		Pág.: 1/08	
Título do documento	Protocolo de atendimento realizado pela Telemedicina	Data de emissão: 24/04/2023	
		Revisão: sob demanda	

## 1. INTRODUÇÃO

Segundo a Organização Mundial de Saúde (OMS), a telemedicina é uma maneira dos profissionais de saúde prestarem serviços utilizando tecnologias da informação e comunicação para finalidades de prevenção, diagnósticos, tratamentos, bem como, fornece treinamento para profissionais de saúde e consultoria remota com especialistas para equipes de todo local, e possibilita atividades de pesquisa e avaliação, a fim de melhorar a saúde de pessoas e comunidades em que vivem.

A telemedicina é viável ao atendimento de pessoas geograficamente distantes, tão quanto para reduzir a exposição de grupos de risco ou com condições crônicas em ambientes de assistência à saúde, reconhecidamente insalubres. Neste tocante, o atendimento via telemedicina se torna um meio potente de cuidado, ao possibilitar o cuidado e acesso à saúde sem a necessidade de deslocamento e aumento da qualidade do cuidado e atendimento com equidade e universalidade.

Esse modelo de atendimento é um exercício de interação de categorias profissionais que atuam na área da saúde e na área tecnológica, para desenvolvimento de atividades multiprofissionais, não sendo exclusivamente uma atividade médica.

A Telemedicina foi regulamentada pela Resolução do Conselho Federal de Medicina (CFM) nº 1643/2002. Em decorrência da pandemia o uso desta modalidade de atendimento foi autorizado pelo Ministério da Saúde nos termos da Portaria GM/MS nº 467/2020, que dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de Telemedicina, com o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de



enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional, com anuência do CFM. Assim, o CFM em sua resolução nº 2.314/2022 definiu e regulamentou a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

O atendimento deverá ser efetuado entre médicos e pacientes, por meio de tecnologia da informação que garanta a integridade, segurança e o sigilo das informações. Pode ser realizado por meio de qualquer plataforma, desde que respeite o disposto éticos.

A telemedicina, propõe soluções em saúde, com introdução de logística que facilita o acesso, transfere conhecimentos e experiências entre serviços médicos de portes distintos, proporcionando racionalidade no uso dos recursos e permitindo cuidados integrados em uma rede assistencial organizada. Destacamos que esta tecnologia deve melhorar facilitar a relação profissional-paciente, mas não deve substituir o atendimento presencial.

Os protocolos da telemedicina são importantes porque garantem que todo atendimento realizado à distância seguirá as mesmas regras e, principalmente, oferecerá aquilo que de fato o paciente está precisando e que o profissional de saúde pode realizar dentro das limitações.

## **2. OBJETIVOS**

- Organizar o atendimento via telemedicina no município de Aparecida de Goiânia;
- Ampliar o acesso a atenção a saúde na Atenção Primária e Secundária a Saúde;
- Reduzir a exposição de pacientes de grupos de risco ou com condições crônicas em ambientes insalubres de assistência à saúde.

## **3. TIPOS DE ATENDIMENTOS OFERTADOS PELA TELEMEDICINA**

A telemedicina pode ser exercida nas seguintes modalidades de teleatendimentos médicos:

- **Teletriagem:** é o ato realizado por um médico, com avaliação dos sintomas do paciente, a distância, para regulação ambulatorial ou hospitalar, com definição e direcionamento do paciente ao tipo adequado de assistência que necessita ou a



um especialista. O médico deve destacar e registrar que se trata apenas de uma impressão diagnóstica e de gravidade, o médico tem autonomia da decisão de qual recurso será utilizado em benefício do paciente, não se confundindo com consulta médica.

- **Telediagnóstico:** é o ato médico a distância, geográfica e/ou temporal, com a transmissão de gráficos, imagens e dados para emissão de laudo ou parecer por médico com registro de qualificação de especialista (RQE) na área relacionada ao procedimento, em atenção à solicitação do médico assistente. As unidades onde os exames estão sendo realizados deverão contar com um responsável técnico médico.
- **Teleconsulta:** é a consulta médica remota, com médico e paciente localizados em diferentes espaços geográficos, por meio de tecnologia da informação e comunicação que garanta a integridade, segurança e o sigilo das informações
- **Telemonitoramento ou Televigilância:** é o ato realizado sob supervisão médica, indicação, orientação e supervisão por médico para monitoramento ou vigilância a distância de parâmetros de saúde e/ou doença, por meio de avaliação clínica e/ou aquisição direta de imagens, sinais e dados de equipamento. O telemonitoramento inclui a coleta de dados clínicos, sua transmissão, processamento e manejo, sem que o paciente precise se deslocar até uma unidade de saúde. Deve ser realizado por indicação e justificativa do médico assistente do paciente, com garantia de segurança e confidencialidade, tanto na transmissão quanto no recebimento de dados. A transmissão dos dados deve ser realizada sob a responsabilidade técnica da instituição de vinculação do paciente. A interpretação dos dados e emissão de laudos deve ser feita por médico regularmente inscrito no CRM de sua jurisdição e com registro de qualificação de especialista (RQE) na área relacionada a exames especializados.
- **Teleinterconsulta:** é a troca de informações e opiniões entre médicos, com auxílio de tecnologias da comunicação, com ou sem a presença do paciente, para auxílio diagnóstico ou terapêutico, clínico ou cirúrgica



- **Teleconsultoria:** é ato de consultoria mediado por TDICs entre médicos, gestores e outros profissionais, com a finalidade de prestar esclarecimentos sobre procedimentos administrativos e ações de saúde.

#### **4. EQUIPAMENTOS NECESSÁRIOS PARA ATENDIMENTO POR TELEMEDICINA**

O município utiliza o atendimento via telefone o equipamento, e e-mail. O Whatsapp não é realizado, pois não preenche os critérios contidos na norma, podendo ser utilizado apenas para orientação, conforme CFM 14/20173.

O paciente deve possuir telefone ou acesso à internet. O acesso à internet é para os casos em que deve enviar e/ou receber o arquivo; ou quando faz-se necessário consulta por videoconferência.

O município oferta: 1. Acesso à internet; 2. Acesso à tecnologia de informação e comunicação; 3. Equipamento de impressão; 4. Aparelhos e linhas telefônicas.

O médico atendente na telemedicina deve possuir assinatura digital, de acordo com a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Independentemente do meio elegido para o atendimento, deve garantir a integridade, a segurança e o sigilo das informações, de acordo com os princípios éticos. Todos os princípios, direitos e deveres consignados no Código de Ética Médica são também aplicáveis ao atendimento em Telemedicina.

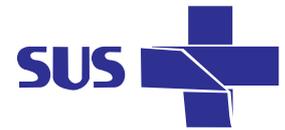
#### **5. PORTA DE ENTRADA PARA ATENDIMENTO PELA TELEMEDICINA**

Pessoas residentes no município de Aparecida de Goiânia que sejam diagnosticadas com para COVID e MonkeyPox ; e gestante e crianças, que fazem pré-natal e teste do pezinho no município.

#### **6. ETAPAS DE ATENDIMENTO VIA TELEMEDICINA**

O médico, ao atender por telemedicina, deve proporcionar linha de cuidados ao paciente, visando a sua segurança e a qualidade da assistência, indicando/encaminhando para o atendimento presencial na evidência de riscos.

Destaca-se que ao médico é assegurada a autonomia de recusar atendimento via telemedicina e indicar o atendimento presencial sempre que entender necessário. É



direito também do paciente optar pela interrupção do atendimento a distância, devendo receber orientação para atendimento presencial.

Se possível, gravar e arquivar a consulta via Telemedicina da forma mais segura disponível (disco rígido, pen drive, sob responsabilidade do coordenador da Telemedicina).

A cada consulta deve-se seguir os seguintes passos:

1. Após a identificação e saudações; informar ao paciente o formato do atendimento, de acordo com a disponibilidade do médico;
2. Solicitar ao paciente que manifeste seu consentimento verbalmente para a realização do atendimento através da plataforma utilizada (telefone ou e-mail) durante a comunicação. Solicite autorização para gravação (se for o caso da ligação). *O paciente ou seu representante legal deverão autorizar a transmissão das suas imagens e dados por meio de consentimento informado, livre e esclarecido, por escrito e assinado, **ou** de gravação da leitura do texto e concordância*
3. Esclarecer os limites do atendimento à distância, sobretudo do ponto de vista técnico, de acordo com cada especialidade médica, informando que, em caso de urgência, o paciente deve procurar os serviços de saúde;
4. Para os pacientes de primeira consulta, fazer uma ANAMNESE (**consiste no histórico de todos os sintomas narrados pelo paciente sobre determinado caso clínico**, colhendo os seus dados pessoais; hábitos diários; histórico familiar breve e histórico clínico).
5. Registrar o atendimento em prontuário médico, com todos os seus documentos como resultados de exames realizados, solicitações e documentos emitidos. Caso solicite imagens para avaliar a situação, salvá-las no computador. Se possível, imprima e arquive junto ao prontuário do paciente.
6. Para terminar a consulta, pergunte se o paciente e/ou cuidador entendeu todos os encaminhamentos.



Em qualquer modalidade de Teleatendimento, o médico deverá explicar ao seu paciente a plataforma digital escolhida, seu modo de uso, os limites do atendimento à distância e sua excepcionalidade

## **7. REGISTRO DO ATENDIMENTO DA ASSISTÊNCIA PRESTADA VIA TELEMEDICINA**

O atendimento por telemedicina deve ser registrado em prontuário médico físico que fica arquivado na central da telemedicina.

Os dados de anamnese, os resultados de exames complementares e a conduta médica adotada, relacionados ao atendimento realizado por telemedicina devem ser preservados, conforme legislação vigente, sob guarda do diretor/responsável técnico do programa da Telemedicina;

É direito do paciente ou seu representante legal solicitar e receber cópia em mídia digital e/ou impressa dos dados de seu registro.

O atendimento realizado por médico ao paciente por meio de tecnologia da informação e comunicação deverá ser registrado em prontuário clínico, que deverá conter: I - dados clínicos necessários para a boa condução do caso, sendo preenchido em cada contato com o paciente; II - data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento; e III - número do Conselho Regional Profissional e sua unidade da federação.

## **8. ENCAMINHAMENTOS REALIZADOS PELA TELEMEDICINA**

Diante da necessidade de encaminhamentos para outras unidades de atenção, o profissional atendente irá preencher fisicamente o documento de referência e contra referência e relatórios de atendimento. Esses documentos serão enviados para o paciente ou cuidador via e-mail (e se solicitado pelo paciente ou cuidados também pode enviar cópia via WhatsApp. Neste caso, não exime a necessidade do envio formal via e-mail).

## **9. RECEITA MÉDICA E ATESTADO EMITIDO PELO TELEMEDICINA**

A emissão de receitas e atestados médicos à distância será válida em meio eletrônico, mediante: I - uso de assinatura eletrônica, por meio de certificados e chaves



emitidos pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil; II - o uso de dados associados à assinatura do médico de tal modo que qualquer modificação posterior possa ser detectável.

O atestado médico deverá conter, no mínimo, as seguintes informações: I - identificação do médico, incluindo nome e CRM; II - identificação e dados do paciente; III - registro de data e hora; e IV - duração do atestado.

Serão válidas as receitas médicas apresentadas em suporte digital, desde que possuam assinatura eletrônica ou digitalizada do profissional que realizou a prescrição, sendo dispensada sua apresentação em meio físico, atendendo a lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020.

*Profissionais que possuem assinatura digital, o receituário poderá ser preenchido de modo eletrônico e enviada ao paciente ou cuidador. Na ausência de assinatura digital, o profissional faz receita física e digitaliza a mesma, em seguida envia ao paciente ou cuidador. Os dois modos são válidos, a diferença consiste em: no primeiro caso, o documento é eletrônico, já no segundo, é uma receita física com assinatura manual do prescrito que é escaneada.*

## **10. CONDIÇÕES CLÍNICAS QUE UTILIZAM A TELEMEDICINA**

Compreendendo que o objetivo desse atendimento é reduzir a exposição de grupos de risco ou com condições crônicas a ambientes insalubres de saúde ou acompanhamento de paciente que se encontra em recuperação da COVID ou MonkeyPox, e também as gestantes e criança.

## **11. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O atendimento por Telesaúde oferece capacidades para triagem, cuidado e tratamento remotos, auxilia o monitoramento, vigilância, detecção e prevenção, e para a mitigação dos impactos aos cuidados de saúde. O uso da telessaúde traz como benefícios a redução de tempo de atendimento, dos custos de deslocamento de pacientes e profissionais de saúde e melhorias na qualidade assistencial.

A prestação de serviço de telemedicina seguirá os padrões normativos e éticos usuais do atendimento presencial.



### Referências

CAMPOS, Blenda Hyedra; ALFIERI, Daniela Frizon; BUENO, Emily Bruna Toso; KERBAUY, Gilselena; DELLAROZA, Mara Solange Gomes; FERREIRA, Natalia Marciano de Araujo. Telessaúde E Telemedicina: Uma Ação De Extensão Durante A Pandemia. Revista Aproximação — Volume 02. Número 04. — Jul/Ago/Set 2020. Disponível em: <https://revistas.unicentro.br/index.php/aproximacao/article/view/6578/4499>

GARCIA, Eliângela Falcão; GARCIA, Camila Silva; TAGAWA, Gabriella Silva Garcia; AMARAL, Waldemar Naves. Bioética e telemedicina. Rev. cremego.org.br. Disponível em: <https://revistabioetica.cremego.org.br/cremego/issue/view/2OMBONI, 2020>

OMBONI, Stefano. Telemedicina durante o COVID-19 na Itália: uma oportunidade perdida? Telemedicina e e-Saúde, 2020. Disponível em: <https://www.liebertpub.com/doi/full/10.1089/tmj.2020.0106>

NENEVÊ, Aliny da Silva; TREVIZOLI, Amadeu Alex da Silva; LEIDENTZ, Ellen Cristina Boreck; BEZERRA, Leandro Neves; SCHÖNHOLZER, Tatiele Estêfani. Uso da telemedicina por profissionais de saúde em tempos de pandemia. SAJES – Revista da Saúde da AJES, Juína/MT, v. 7, n. 14, p. 122 – 137, Jul/Dez. 2021.

RESOLUÇÃO CFM nº 2.314/2022. Define e regulamenta a telemedicina, como forma de serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação. Brasília-DF; 2022.

MINISTÉRIO DA SAÚDE GABINETE DO MINISTRO PORTARIA Nº 467, DE 20 DE MARÇO DE 2020 Dispõe, em caráter excepcional e temporário, sobre as ações de Telemedicina, com o objetivo de regulamentar e operacionalizar as medidas de enfrentamento da emergência de saúde pública de importância internacional previstas no art. 3º da Lei nº 13.979, de 6 de fevereiro de 2020, decorrente da epidemia de COVID-19. Brasília-DF; 2020.

CAETANO R et al. Desafios e oportunidades para telessaúde em tempos da pandemia pela COVID-19: uma reflexão sobre os espaços e iniciativas no contexto brasileiro. Cad. Saúde Pública 2020; 36(5):e00088920

	Nome	Cargo	Área de Atuação
<b>Elaboração</b>	Adrielle Cristina Silva Souza	Enfermeira	Núcleo de Governança Clínica
	Murillo Moraes Castro	Coordenador Médico	Telemedicina
<b>Revisão</b>	Henrique do Carmo	Coordenador Médico	Urgência e Atenção Especializada
<b>Aprovação</b>	Carlos Eduardo Itacaramby	Superintendente	Superintendência de Administração, Planejamento e Finanças
	Alessandro Magalhães	Secretário Municipal de Saúde	Secretaria Municipal de Saúde