

VIRTUAL HealthCARE

GUIA PRÁTICO

PASSO A PASSO de uma teleconsulta

Apoios:



Patrocínio:



TELECONSULTA:

**nova forma
de interação
médico-paciente**

VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO
de uma teleconsulta

A teleconsulta permite conectar doentes e profissionais de saúde de forma virtual, sem que para tal seja necessária a deslocação ao espaço físico da realização da consulta.

A utilização da teleconsulta possibilita o acompanhamento dos doentes de forma continuada, e tem assumido particular importância durante o período de pandemia da COVID-19.






VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO
de uma teleconsulta

Vantagens na utilização da telessaúde

A adoção da telessaúde pode impactar de forma positiva a qualidade de vida dos cidadãos, dos profissionais e das instituições de saúde, na medida em que:

- 
- Contribui para a equidade no acesso a cuidados especializados de saúde;
 - Permite a monitorização contínua da saúde do utente, capacitando-o para uma gestão conjunta da sua doença com os profissionais de saúde, fora dos estabelecimentos de saúde;
 - Permite ajustar a periodicidade e os horários das teleconsultas às necessidades de cada doente;
 - Possibilita a partilha de conhecimento e a experiência entre os profissionais de saúde;
 - Contribui para a diminuição de listas de espera;
 - Aumenta a comodidade do cidadão, evitando deslocações dos doentes e dos cuidadores e promove a economia de tempo, dinheiro e a diminuição de absentismo;

[Fonte: Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde 2019-2022]

VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO

de uma teleconsulta

Colmatar assimetrias no acesso à saúde

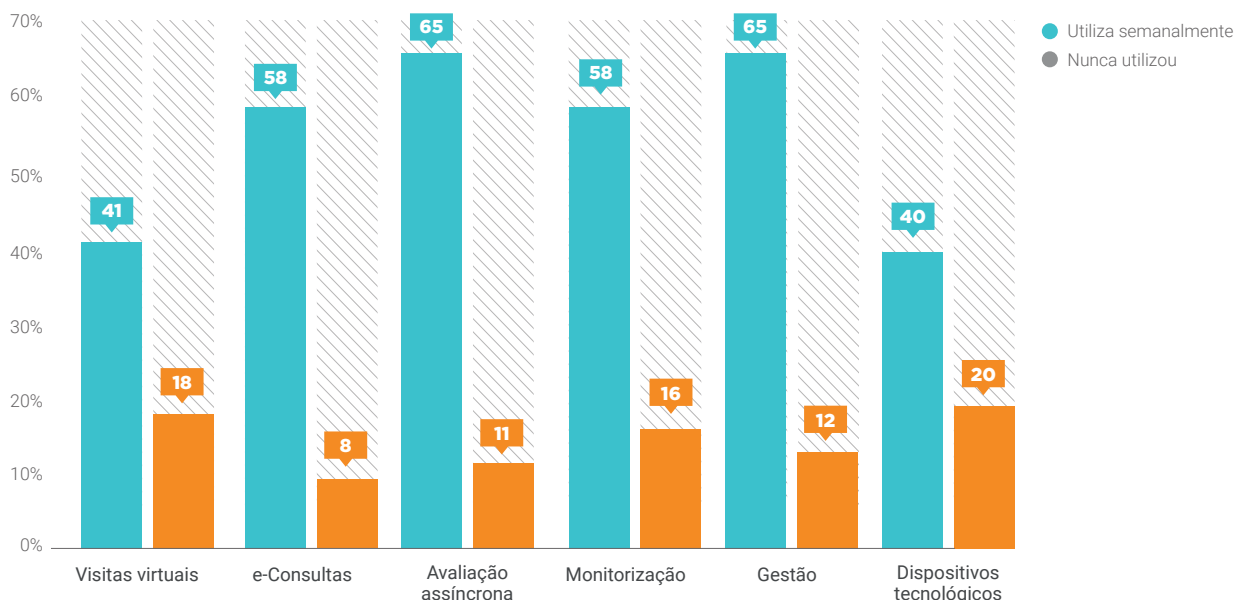
A prática da teleconsulta permite colmatar algumas das assimetrias existentes na área da saúde em Portugal. Alguns segmentos populacionais têm ainda reduzido acesso à saúde devido a:

- **isolamento geográfico;**
- **dimensão limitada de espaços;**
- **dificuldades logísticas diversas;**
- **relativa incapacidade de mobilização de recursos humanos diferenciados.**

No entanto, estas dificuldades podem ser amenizadas através da disponibilização da teleconsulta por parte dos agentes e serviços de saúde pública e privada.

Adoção de tecnologias de telessaúde por parte dos médicos

UTILIZAÇÃO DA TELESSAÚDE PELOS MÉDICOS COM TECNOLOGIAS DISPONÍVEIS NO SEU CONSULTÓRIO (EM OPOSIÇÃO COM OS QUE APENAS UTILIZAM TECNOLOGIAS).



Adaptado do American College of Physicians nos Estados Unidos da América.

Inquérito realizado aos membros do American College of Physicians, de dezembro de 2019 a janeiro de 2020. A amostra é referente a 1 972 membros, nos Estados Unidos da América, com idades inferiores a 65 anos. Foram recolhidas respostas completas de 231 membros (11,7% de taxa de resposta), que prestavam cuidados a doentes (por especialidade: 49% de medicina interna geral, 24% de medicina hospitalar e 26% de médicos de subespecialidades). Disponível em: shorturl.at/opsLO.

Teleconsulta na prática: recomendações para a realização de teleconsultas

As teleconsultas podem ser do tipo programado ou urgente. Antes da realização da teleconsulta, o doente deve manifestar acordo com a realização da mesma. Para que a eficiência da teleconsulta seja garantida há alguns passos a serem tomados e que podem variar de acordo com a unidade de saúde em questão.



O seguinte workflow pretende ilustrar o esforço conjunto entre o médico, o doente e os serviços administrativos no processo que envolve uma teleconsulta. Este deve ser adaptado caso a caso.

Agendar a teleconsulta:

DOENTE VISTO PESSOALMENTE

A ENTIDADE DE SAÚDE SOLICITA A MARCAÇÃO DE CONSULTA DE TELESSAÚDE. A ENTIDADE RECEBE O CONSENTIMENTO DO DOENTE E FORNECE INSTRUÇÕES PARA A TELECONSULTA.

RECEBE UM AVISO/LEMBRETE DA REALIZAÇÃO DA TELECONSULTA.
RECEBE O LINK DE ACESSO PARA A TELECONSULTA ATRAVÉS DO PORTAL.

DOENTE

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS
AGENDAM A TELECONSULTA COM O DOENTE.
GEREM A AUTORIZAÇÃO.

Dia da teleconsulta/ Durante a visita

DOENTE

RECEBE UM AVISO/LEMBRETE.
CONFIRMA A TELECONSULTA.
ACEDE À ÁREA PESSOAL DE DOENTE NO PORTAL.
TESTA A CONEXÃO DE INTERNET COM A EQUIPA DE APOIO À TELECONSULTA.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

PROCESSAM O PAGAMENTO DA CONSULTA.
CONFIRMAM OU RECEBEM O CONSENTIMENTO ELETRÓNICO (EM CASO DE NECESSIDADE).
DÃO ENTRADA AO DOENTE NA PLATAFORMA DA TELECONSULTA.

MÉDICO

JUNTA-SE À CONSULTA.
PRESTA CUIDADOS DE SAÚDE VIA PLATAFORMA.
CONCLUI A CONSULTA.
PREENCHE A DOCUMENTAÇÃO DE SAÚDE DO DOENTE.

SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS

FAZEM CHECK-OUT DO DOENTE NA PLATAFORMA.
ENVIAM O RESUMO DA CONSULTA E FORMULÁRIO DE SATISFAÇÃO NO PORTAL.
AGENDAM CONSULTA DE *FOLLOW-UP* DO DOENTE.

VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO
de uma teleconsulta

No caso de a teleconsulta se realizar através do Sistema Nacional de Saúde, devem ser tomados em consideração os registos eletrónicos obrigatórios nas teleconsultas:

- Identificação das instituições prestadoras de serviços e dos profissionais envolvidos;
- Identificação e dados do utente;
- Identificação da data e hora do início e encerramento;
- Identificação da especialidade e da tipologia da teleconsulta (programada/urgente);
- Observação dos dados clínicos;
- Diagnóstico;
- Decisão clínica/terapêutica;
- Dados relevantes dos Meios Complementares de Diagnóstico e Terapêutica (MCDT);
- Identificação dos episódios (origem, destino e a Consulta a Tempo e Horas (CTH)).

O registo do diagnóstico deve ser feito com recurso à Classificação Internacional de Doenças (ICD) em vigor nos hospitais, mapeado com a Classificação Internacional de Cuidados Primários (ICPC-2). E, logo que possível, com o *Systematized Nomenclature of Medicine-Clinical Terms* (SNOMED CT).

É obrigatória a produção de um relatório que contenha a informação clínica relevante, validado pelos profissionais intervenientes, e armazenado nos SI clínicos das respetivas instituições.

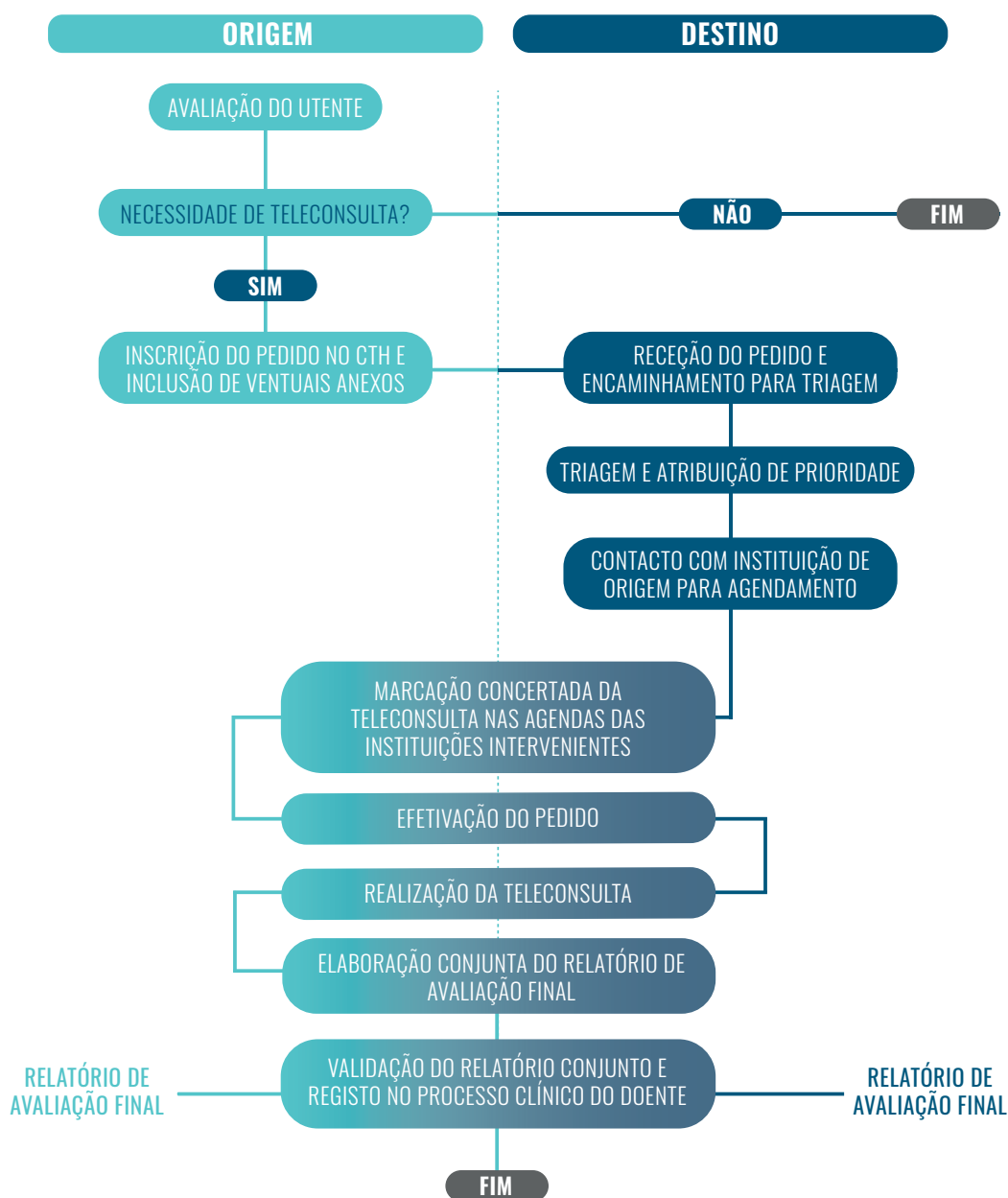
Norma DGS nº 010/2015 de 15/06/2015. Disponível em: shorturl.at/csyBG.

CTH - Consulta a Tempo e Horas
ICD - Classificação Internacional de Doenças (International Classification of Diseases)
ICPC - Classificação Internacional de Cuidados Primários – 2ª Edição
MCDT - Meios complementares de diagnóstico e terapêutica
SI - Sistemas de Informação
SNOMED CT - *Systematized Nomenclature of Medicine-Clinical Terms*



Teleconsultas Programadas

As teleconsultas programadas são previamente agendadas entre as instituições prestadoras de serviços de saúde. São realizadas em horários específicos, de forma regular ou não e decorrem com a presença do utente, podendo incluir a discussão de casos clínicos sem que o mesmo esteja presente.



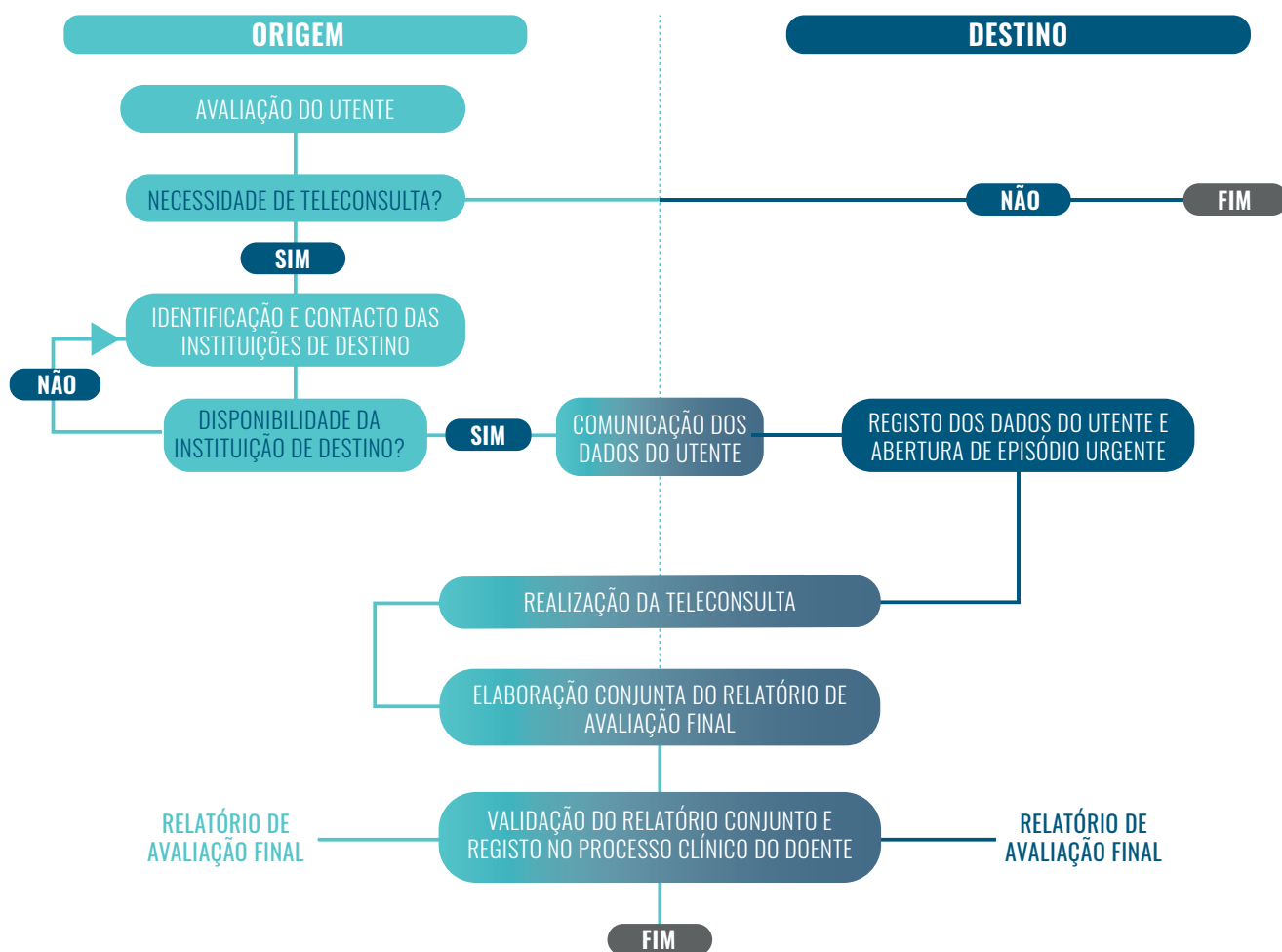
VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO
de uma teleconsulta

Teleconsultas urgentes

As teleconsultas urgentes são realizadas por iniciativa dos profissionais de saúde, para responder a situações urgentes e em que a opinião de outro profissional seja relevante para a solução da situação clínica. As decisões são tomadas no momento em que o utente recorreu à instituição.

No caso de se tratar de teleconsultas urgentes entre instituições prestadoras de cuidados de saúde, deverá existir um protocolo prévio para tal.



Checklist para aumentar a Performance da Teleconsulta:



- ✓ **Testar o equipamento e a plataforma** pelo menos no dia anterior e no próprio dia da teleconsulta.
- ✓ Posicionar-se **próximo do Wi-Fi** para obter melhor qualidade de internet.
- ✓ Posicionar-se num **local isolado** de sons exteriores e de interrupções.
- ✓ Colocar a **câmara ao nível dos olhos** para favorecer a comunicação
- ✓ Ocupar a **área central do ecrã**.
- ✓ Colocar uma **luz frontal e evitar proximidade a janelas** (oscilações de luminosidade).
- ✓ Procurar **não se movimentar demasiado**, para evitar distrações e adicionar ruídos que possam interferir no áudio.
- ✓ **Verificar o áudio** e a existência de constrangimentos que afetem a qualidade do som.
- ✓ Optar por **usar auriculares e micro externo** para reduzir ruídos.
- ✓ Ter um **copo de água** perto.

VIRTUAL HealthCARE

PASSO A PASSO
de uma teleconsulta

Impacto e risco da telessaúde

Estratégias para aumentar a aceitação da telessaúde

1 *Promover a utilização de serviços de telessaúde de forma segura.*

2 *Avaliar a necessidade da realização de cuidados de saúde presenciais e efetuar apenas os considerados essenciais.*

3 *Para as pessoas com um menor grau de literacia digital, incluir um guia com os passos para a realização da teleconsulta, sem descuidar informações sobre a plataforma.*

4 *Informar sobre planos de saúde associados e clarificar custos da teleconsulta.*

Recorrer a mecanismos prévios de teletriagem para melhor gerir o volume de pessoas presentes nas instalações da unidade de saúde.

Potenciais limitações da teleconsulta

Existem, no entanto, algumas barreiras na utilização da teleconsulta, em particular:

- **Aceitação por parte dos doentes e dos profissionais de saúde a realização de teleconsultas;**
- **Limitações no acesso a dispositivos tecnológicos e a conectividade;**
- **Reduzida literacia digital dos profissionais de saúde e dos doentes;**
- **Em teleconsultas de urgência, incapacidade de realizar um exame físico adequado.**

Fonte: *Using Telehealth to Expand Access to Essential Health Services during the COVID-19 Pandemic*. Disponível em: www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/hcp/telehealth.html.

Referências

American College of Physicians - *2020 Member Survey about Telehealth*. Disponível em: <https://www.acponline.org/system/files/documents/practice-resources/health-information-technology/telehealth/acp-telehealth-survey-results-2020-march.pdf>. Consulta a 20 de outubro.

American Medical Association - *Telehealth quick guide*. Disponível em: www.ama-assn.org/practice-management/digital/ama-telehealth-quick-guide. Consulta a 20 de outubro.

American Medical Association - *Telehealth Appendix-G-2 - Telehealth Workflow Example*. Disponível em: <https://www.ama-assn.org/system/files/2020-04/telehealth-appendix-g2-telehealth-workflow-example.pdf>. Consulta a 20 de outubro.

Artigo: Um modelo taxonómico de teleconsultas – Disponível em: <http://telemedicina.unifesp.br/pub/SBIS/CBIS2002/dados/arquivos/423.pdf>. Consulta a 20 de outubro.

Centro Nacional de Telessaúde. Disponível em: <http://www.cnts.min-saude.pt/>. Consulta a 20 de outubro.

Norma DGS nº 010/2015 de 15/06/2015. Disponível em: <https://www.dgs.pt/directrizes-da-dgs/normas-e-circulares-normativas/norma-n-0102015-de-15-062015.aspx>. Consulta a 20 de outubro.

Plano Estratégico Nacional para a Telessaúde 2019-2022 (PENTS). Disponível em: https://www.spms.min-saude.pt/wp-content/uploads/2019/11/PENTS_portugu%C3%AAs.pdf. Consulta a 20 de outubro.

Serviço Nacional de Saúde 24. Disponível em: www.sns24.gov.pt/servico/aceder-a-teleconsulta/. Consulta a 20 de outubro.

National Consortium of Telehealth Research Centers. *Telehealth etiquette checklist*. Disponível em: www.telehealthresourcecenter.org. Consulta a 20 de outubro.

VIRTUAL HealthCARE

www.VIRTUALHEALTHCARE.pt

Apoios:

Grupo de Investigação



Patrocínio:

