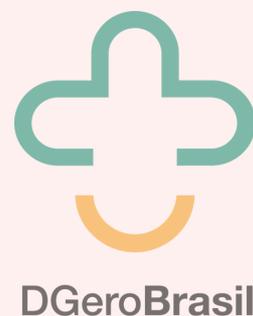
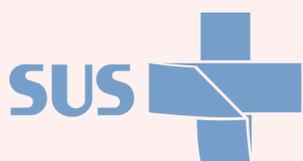


**GUIA DE ORIENTAÇÕES PARA GESTORES**

# **GUIA TELECONSULTORIA**

**Qualificação da atenção ofertada às Pessoas Idosas na Atenção Primária à Saúde**





# SUMÁRIO

1. A teleconsultoria.....	02
1.1 Definição, regulação e processo de trabalho.....	02
1.2 Teleconsultoria no DgeroBrasil.....	05
2. Evidências na literatura.....	10
2.1 Exemplos de Teleconsultoria no Brasil.....	11
2.2 Desafios, barreiras e fatores facilitadores.....	12
3. Funcionamento da Teleconsultoria DgeroBrasil.....	15
3.1 Apresentação da plataforma.....	15
3.2 Dificuldades com acesso à plataforma.....	18
4. Considerações finais.....	19
Conheça nossa equipe.....	20
Referências.....	22

# 1. A teleconsultoria

## 1.1. A Definição, regulação e processo de trabalho

A Portaria GM/MS 2.546 de outubro de 2011 define teleconsultoria em saúde como uma

"CONSULTA REGISTRADA E REALIZADA ENTRE TRABALHADORES, PROFISSIONAIS E GESTORES DA ÁREA DE SAÚDE, POR MEIO DE INSTRUMENTOS DE TELECOMUNICAÇÃO BIDIRECIONAL, COM O INTUITO DE ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE PROCEDIMENTOS CLÍNICOS, AÇÕES DE SAÚDE E QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE TRABALHO [...]" (BRASIL, 2011).

Trata-se de uma **consulta sistematizada e registrada entre esses profissionais por meio de uma plataforma online de telecomunicação cuja finalidade é esclarecer dúvidas da parte solicitante e/ou auxiliar sobre procedimentos, ações e/ou processos de trabalho.**

Essa consulta sistematizada e registrada via plataforma de telecomunicação pode ser realizada de duas maneiras:

- **Forma síncrona:** em tempo real via mensagens de chat ou videoconferências;

- **Forma assíncrona:** o solicitante pode ter suas dúvidas respondidas apenas via mensagens de texto com envio de materiais de apoio ou artigos pertinentes.

É importante salientar que o Ministério da Saúde (MS), prevê que a teleconsultoria na atenção primária à saúde (APS) seja desenvolvida na perspectiva de educação permanente com o objetivo de ampliar a capacidade resolutiva dos solicitantes. Dessa forma, todas as atividades realizadas e seus respectivos direcionamentos devem estar pautados na melhor evidência científica disponível.

Nessa perspectiva, toda a plataforma, os trabalhos desenvolvidos e a assistência prestada em teleconsultoria deve ser organizada para que o solicitante profissional e/ou gestor de saúde seja atendido por um teleconsultor com expertise na área demandada.

Em síntese, todo o processo é mediado por telerreguladores, profissionais com expertise na APS e Sistema Único de Saúde (SUS) responsáveis por determinar o teleconsultor com a expertise mais apropriada para o atendimento da

demanda trazida pelo profissional e ou gestor solicitante.

Isso posto, o solicitante se assegura da qualidade da teleconsultoria e seus respectivos produtos, assim como se sente confortável para trazer as demandas, cabendo ao teleconsultor, apoiado em evidências científicas, esclarecer tais apontamentos considerando a realidade local e seguindo os princípios e diretrizes do SUS e da APS.

Por fim, com intuito de trazer agilidade e resolutividade ao processo, o MS, de acordo com a portaria em questão, também recomenda que as respostas de uma teleconsultoria, em especial as assíncronas (em formato de texto), passem pela revisão por pares e se transformem em Segunda Opinião Formativa (SOP) a ser disponibilizada na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).





## 1.2. Teleconsultoria no DGEROBrasil

A teleconsultoria DGEROBrasil tem por objetivo acompanhar e auxiliar os gestores e profissionais e ou equipes de saúde da APS na utilização e no registro da AMD para o sucesso da implementação no cenário federal.

Durante a realização das oficinas presenciais, os participantes definiram objetivos, metas e indicadores de seus municípios para o período da teleconsultoria.

Com isso foi possível identificar o cenário de implementação da AMD que os municípios se encontram, assim como suas perspectivas e planejamentos para tal objetivo.

Assim, com base na estruturação prévia dessas metas e indicadores levantados, foram determinados eixos temáticos para teleconsultoria DGEROBrasil.

**São eles:**

- I. Sensibilização sobre a AMD;
- II. Implementação da AMD;
- III. Avaliação Multidimensional;
- IV. Registro da AMD;
- V. Linha de Cuidado e Projeto Terapêutico Singular;
- VI. Educação permanente;
- VII. Outras demandas

O Eixo I da teleconsultoria DGEROBrasil, Sensibilização sobre a AMD, será destinado para abordar qualquer atividade que vise sensibilizar gestores e equipes, independentemente da esfera, sobre a importância e a necessidade de implementação da AMD.

O Eixo II, trabalhará sobre a realização de qualquer atividade que vise a implementação da AMD, independentemente do cenário que o município se encontre.

O Eixo III incide sobre a realização de qualquer atividade ou mecanismo que contemple a realização da AMD, desde atividades de orientação, até a definição de instrumentos e capacitação dos profissionais.

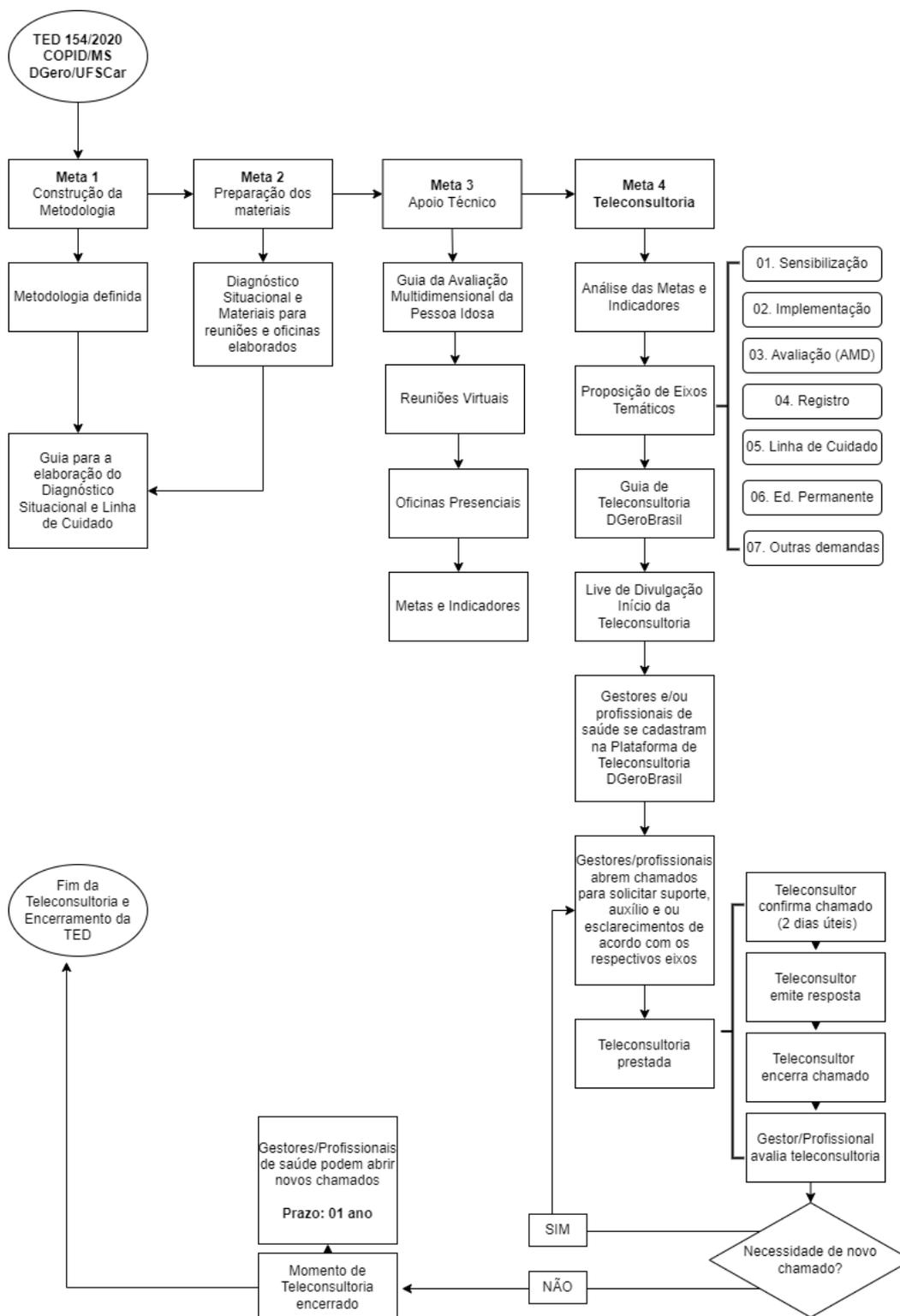
O Eixo IV contempla as atividades que auxiliem, tragam melhorias e ou agilidade no processo de registro da AMD.

O Eixo V aborda qualquer atividade ou mecanismo que vise a construção, execução, monitoramento, manutenção e ou aperfeiçoamento em LC e ou projetos terapêuticos singulares (PTS).

E o eixo VI, qualquer atividade ligada à educação permanente.



Abaixo, o fluxograma descreve todo o processo de trabalho DGERoBrasil até o desenvolvimento e execução da teleconsultoria.





**Dúvidas  
dos gestores**



**Via plataforma  
de teleconsultoria**



**Resposta dos  
Teleconsultores**

## 2. Evidências na literatura

### 2.1 Exemplos de Teleconsultoria no Brasil

Existem diversos programas de teleconsultoria disponíveis no território brasileiro. O Ministério da Saúde instituiu em 2007 o Programa Nacional Telessaúde Redes, por meio da Portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007, e redefiniu e ampliou por meio da Portaria MS nº 2.546, publicada no dia 27 de outubro de 2011. O objetivo do Programa é fortalecer e melhorar a qualidade do atendimento da APS no SUS, integrando ensino e serviço por meio de ferramentas e tecnologias da informação e da comunicação. Dentre os serviços do Telessaúde Brasil Redes estão a teleconsultoria, telediagnóstico e tele-educação. A seguir, conheça os núcleos do Programa Telessaúde Brasil Redes ativos, disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) da APS.

[CLIQUE AQUI PARA  
ACESSAR OS CONTEÚDOS](#)





A seguir, conheça os núcleos do Programa Telessaúde Brasil Redes ativos, disponíveis na Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) da APS.

<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual do Acre</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Pernambuco - NUTES</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo de Telessaúde e Telemedicina de Goiás - NUTTS</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual do Mato Grosso</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Mato Grosso do Sul</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Sergipe</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Tocantins</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Roraima</u></a>
<a href="#"><u>Núcleo Telessaúde Estadual de Minas Gerais HC/UFMG</u></a>

[Núcleo Telessaúde da Faculdade de Medicina MG](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual do Rio de Janeiro](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual do Paraná - SESA-PR](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual do Rio Grande do Sul - UFRGS](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual de Santa Catarina](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual da Bahia](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual do Ceará](#)

[Núcleo Telessaúde Estadual do Amazonas](#)

## 2.2. Desafios, Barreiras e Fatores Facilitadores

Em relação aos desafios e barreiras, podemos citar:

- Ausência ou baixo número de computadores com acesso à internet e qualidade insatisfatória de conexão em alguns municípios do Brasil;

- Ausência de estratégias de motivação e engajamento por parte dos gestores de saúde para incentivar a equipe a utilizar a Teleconsultoria;
- Ausência de formulação de pergunta específica ao Teleconsultor;
- Baixo uso da plataforma em algumas experiências anteriores caso a estratégia seja aguardar por demanda espontânea;
- Obstáculos de natureza cíclica, como fatores econômicos e ambientais que afetam o acesso à tecnologia ou ao seu uso; barreiras cognitivas, tais como a falta de treinamento e habilidade para usar a tecnologia; restrições legais ao desenvolvimento de tais práticas; e fatores individuais, tais como atitudes.
- Uma plataforma que não é simples/amigável ao usuário, que seu uso sobrecarregue a carga de trabalho, ou modifique significativamente rotinas consolidadas pode resultar em pouco engajamento.

Em relação aos fatores facilitadores, podemos citar:

- A teleconsultoria é capaz de promover o aperfeiçoamento de profissionais e reforçar o vínculo no atendimento em saúde;
- Teleconsultoria é uma estratégia de educação permanente;
- Intervenções gerenciais são importantes para implementação e podem contribuir para gerar resultados em termo de engajamento e efetividade;
- A realização de seminários regionais e movimentos de permanente contato com os profissionais como estratégias essenciais para engajamento;
- A qualidade do atendimento impacta na percepção de utilidade das teleconsultorias;
- Maior familiaridade prévia com informática, menor idade e menor tempo de formado foram encontrados como fatores associados a maior engajamento;
- Treinamento adequado e estratégias de incentivo/apoio gerencial/administrativo foram identificados como possíveis determinantes para viabilizar o engajamento.

## 3. Funcionamento da Teleconsultoria

### 3.1. Apresentação da Plataforma

A plataforma de Teleconsultoria do Projeto DGERoBrasil pode ser utilizada em qualquer computador e/ou dispositivo eletrônico que esteja conectado à internet e possua o aplicativo de navegador (Chrome, Safari, Microsoft Edge, Internet Explorer e outros), por meio do endereço eletrônico: <https://ufscar.tisaude.com/>

#### Figura 1 - Tela de acesso à Plataforma de Teleconsultoria DGERoBrasil

**BRASIL**  
ESTADO

Cidades

Selecione um Estado

2

1

3

4

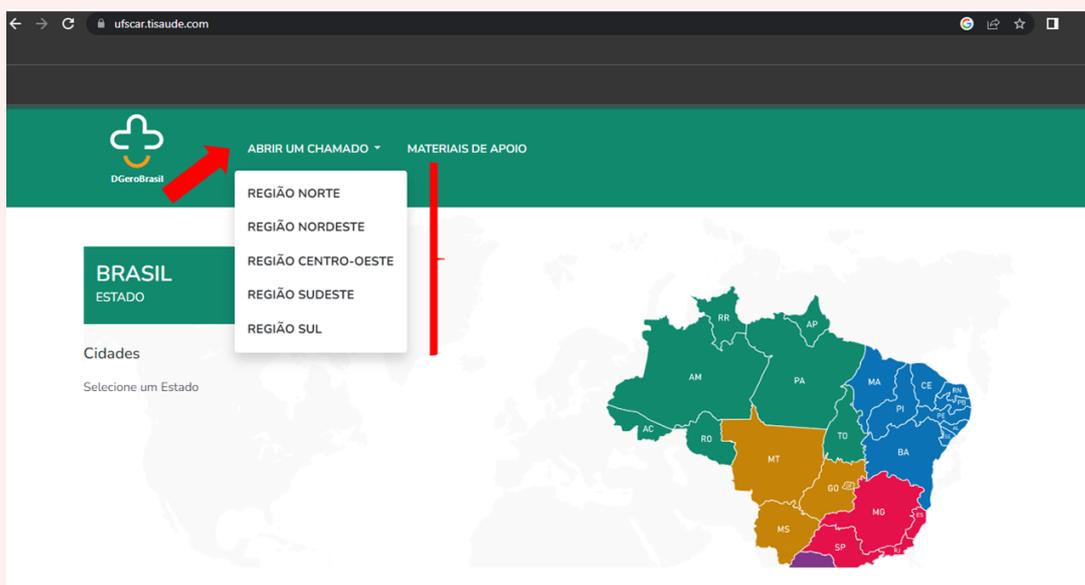
2

**Legenda:**

1. Endereço eletrônico da Plataforma de Teleconsultoria DGERoBrasil;
2. Seleção de que estado você é, a seleção se dá direto no mapa;
3. Abrir um chamado, local destinado a fazer sua solicitação de suporte;
4. Materiais de Apoio disponíveis para auxiliar no suporte das dúvidas e aqueles que também foram utilizados durante as oficinas presenciais.

[CLIQUE AQUI PARA ACESSAR O SITE](#)

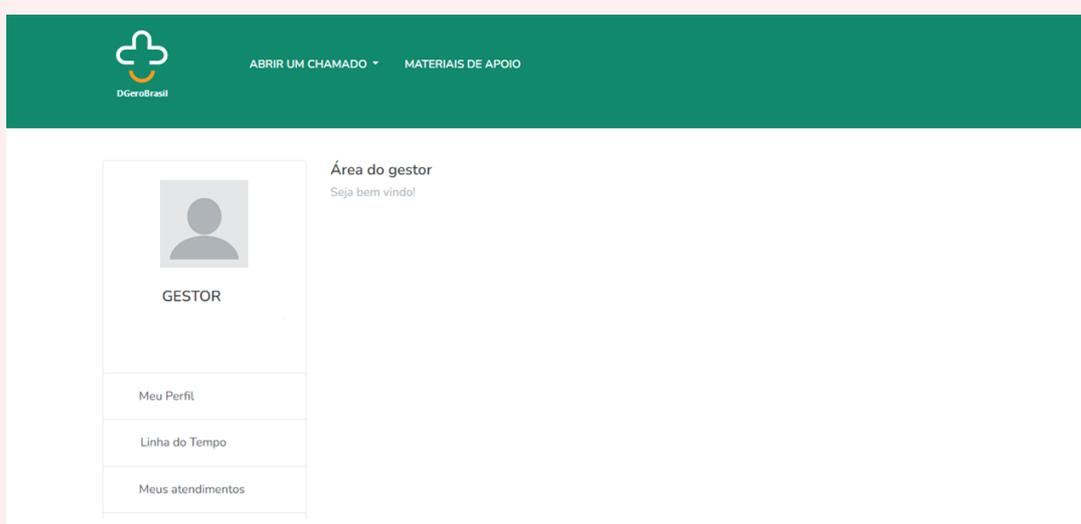
## Figura 2 - Tela para abertura do chamado



### Descrição:

1. Clique em abrir chamado e selecione sua região

## Figura 3 - Tela área do gestor após login e primeiro acesso



### Descrição:

1. Ao acessar a área do gestor, repita o processo;
2. Clique em abrir um chamado;
3. Selecione novamente sua região;
4. Preencha os dados do agendamento e chamado (figuras4).

## Figura 4 - Sequência de tela dos dados de agendamento e detalhamento do chamado

ufscarcentro-oeste.tisaude.com/consultor-oeste1#consulta

Plataforma Q+ Hospital Questiona Chronic pain: an up... Linha de cuidado d... Orientações técnica... Consulte todas as li... L10741 Política Nacional de... PNAS2004.pdf

- Rede de atenção
- Implementação da avaliação multidimensional da pessoa idosa

Veja mais

SELECIONE O PROCEDIMENTO:

SELECIONE O PROCEDIMENTO:

- IMPLEMENTAÇÃO DA AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL DA PESSOA IDOSA
- DIMENSÕES E INSTRUMENTOS DE AVALIAÇÃO
- REGISTRO DA AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL
- IMPLEMENTAÇÃO DE INDICADORES E METAS
- LINHA DE CUIDADO
- PLANO DE CUIDADO
- REDE DE ATENÇÃO
- PROCESSO DE TRABALHO NA ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE
- SOLICITAÇÃO DE MATERIAIS PARA ATUALIZAÇÃO
- OUTRAS DEMANDAS
- DIAGNÓSTICO SITUACIONAL

16 MAI 17 MAI 18 MAI 19 MAI 22 MAI  
TER QUA QUI SEX SEG

HORÁRIO

11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00
14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	16:45	

Data: 16 de Maio de 2023, Terça-feira de Manhã (12:00h)  
 Procedimento: REGISTRO DA AVALIAÇÃO MULTIDIMENSIONAL

Definição dos Pontos Obrigatórios para Cadastro

Nome: GESTOR CO  
 Email: gabrielamanin@estudante.ufscar.br  
 Telefone: 14961422895  
 Município:   
 Estado:   
 Cargo:   
 Formação:   
 Classificação do Município:  Rural  Urbano

Formulário para Abertura do Chamado

1. Faça sua pergunta  
 Descreva/contextualize sua demanda

2. Opção de preferência:  Sincrono  Assíncrono  
 Sincrono: atendimento em tempo real via videoconferência.  
 Assíncrono: atendimento via mensagens de texto com envio de materiais de apoio, quando necessário.

SOLICITAR AGENDAMENTO

### Descrição:

1. Selecione o procedimento (eixo temático que sua dúvida se enquadra);
2. Escolha uma data e horário (os cinzas estão disponíveis), o verde representa a sua escolha
3. Após, preencha o formulário com os dados de cadastro e detalhe sua demanda.
4. Por fim, clique em "Solicitar Agendamento".

## Figura 5 - Tela de solicitação confirmada

A imagem mostra a interface de usuário de um sistema web. No topo, há uma barra de navegação verde com o logo 'DgeroBrasil' e os links 'ABRIR UM CHAMADO' e 'MATERIAIS DE APOIO'. Abaixo, há uma barra de mensagens verde com um ícone de checkmark e o texto: 'Seu agendamento foi solicitado com sucesso, pedimos que aguarde a confirmação. Após a confirmação, você receberá por SMS e/ou E-mail com o link de acesso.' Abaixo disso, há uma seção 'Agendamentos' com o subtítulo 'Seu histórico de agendamentos'. Uma única entrada de agendamento é exibida: '09/05/2023 15:00 LINHA DE CUIDADO CONSULTOR CENTRO OESTE TELECONSULTORIA CONSULTOR CENTRO OESTE', com um botão 'SOLICITADO' à direita. À esquerda, há um menu lateral com o perfil do usuário 'GESTOR' e opções como 'Meu Perfil', 'Linha do Tempo' e 'Meus atendimentos'.

### Descrição:

1. Recebida a confirmação de sua solicitação de chamado, é só aguardar a confirmação de agendamento que será enviada pelo seu consultor, via e-mail indicado em seu dados de cadastro.
2. Se o agendamento for para a teleconsultoria no formato síncrono, basta acessar o link da videoconferência que será enviado junto à confirmação do agendamento;
3. Se o agendamento for para teleconsultoria no formato assíncrono, seu consultor tem até dois dias úteis para emitir uma resposta. Fique atento!!



### **3.2. Dificuldade com acesso à Plataforma**

É importante destacar que para qualquer dúvida ou dificuldade com o acesso à plataforma, há dois caminhos:

1. Entrar na opção Contato e nos enviar um e-mail relatando sua dificuldade;
2. Fale Conosco que também irá abrir um campo de envio de e-mail para cada região em particular.

#### **4. Considerações Finais**

Espera-se que gestores estaduais, regionais e municipais da APS utilizem o serviço de Teleconsultoria DGEROBrasil para apoiá-los na implementação da AMD. Atender a população idosa de forma qualificada faz-se importante, visto que o envelhecimento populacional é uma realidade em todo território brasileiro.

A AMD é uma ferramenta para gestão, uma vez que a partir de sua implementação é possível conhecer as principais condições e necessidades da população idosa e direcionar recursos de forma mais assertiva. Independentemente da fase de implementação da AMD que o município se encontre, a Equipe DGEROBrasil estará disponível pelo período de um ano (entre abril/2023 à abril/2024) para auxiliar os gestores no for necessário.

A Teleconsultoria é o momento de colocar em prática tudo aquilo que foi idealizado durante as Oficinas Presenciais!

Esperamos encontrar e poder ajudar você, gestor da APS, nas teleconsultorias!

## Conheça nossa equipe:

### TEAM SUDESTE



MAICON DELINOCENTE



ANABEL MACHADO

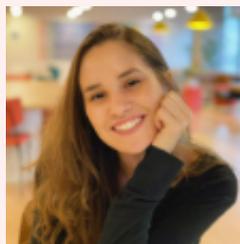
CLIQUE NAS FOTOS  
PARA CONHECER OS  
TELECONSULTORES!



### TEAM CENTRO-OESTE



REIJANE SALAZAR

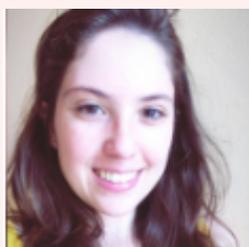


GABRIELA MANIN

### TEAM NORTE



ISABELA MARTINS



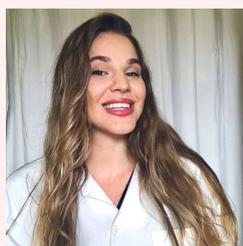
LARISSA CESÁRIO

## Conheça nossa equipe:

### TEAM SUL



ANA LUIZA BLACO



INGRID BERNADINELLI

CLIQUE NAS FOTOS  
PARA CONHECER OS  
TELECONSULTORES!



### TEAM NORDESTE



ISABELA MACHADO



LUIZ EDUARDO

## Referências:

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. MINISTÉRIO DA SAÚDE. SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE. DEPARTAMENTO DE AÇÕES PROGRAMÁTICAS E ESTRATÉGICAS. Orientações técnicas para a implementação de Linha de Cuidado para Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa no Sistema Único de Saúde – SUS (recurso eletrônico). Brasília: Ministério da Saúde, 2018a.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Atenção Básica. Envelhecimento e saúde da pessoa idosa / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Atenção Básica. – Brasília : Ministério da Saúde, 2006.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde. Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. Manual para utilização da Caderneta de Saúde da Pessoa Idosa / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas Estratégicas. – Brasília : Ministério da Saúde, 2018c. 96 p. : il.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção à Saúde Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. Orientações técnicas para a implementação de Linha de Cuidado para Atenção Integral à Saúde da Pessoa Idosa no Sistema Único de Saúde – SUS [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção à Saúde, Departamento de Ações Programáticas e Estratégicas. – Brasília : Ministério da Saúde, 2018b. Páginas: 34-61 (capítulo 4).

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Atenção Primária à Saúde. e-SUS Atenção Primária à Saúde: Manual do Sistema com Prontuário Eletrônico do Cidadão PEC – Versão 4.2 [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Atenção Primária à Saúde, Secretaria Executiva. – Brasília: Ministério da Saúde, 2021.

