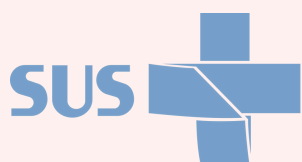


GUIA DE ORIENTAÇÕES PARA GESTORES

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.

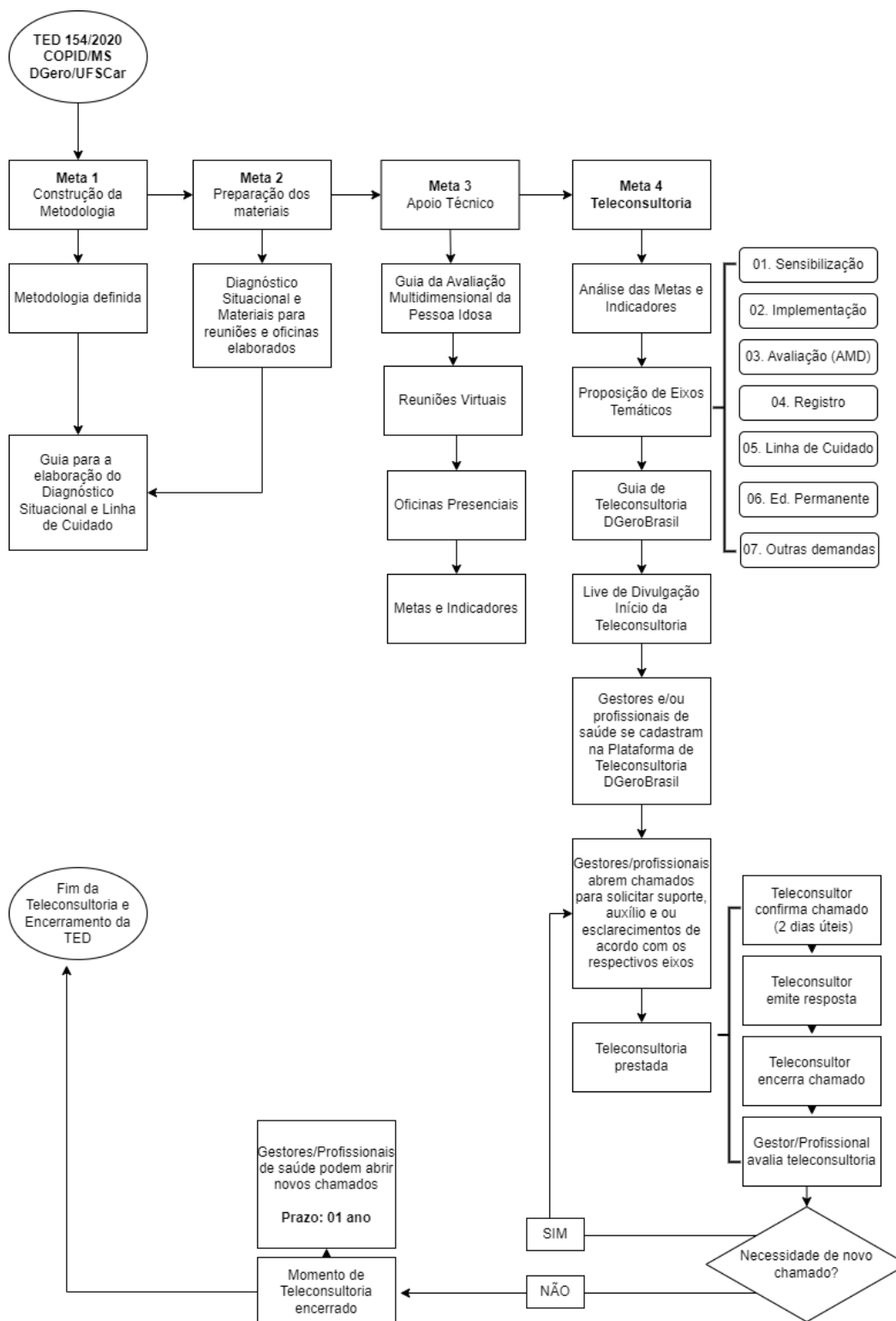
O Eixo IV contempla as atividades que auxiliem, tragam melhorias e ou agilidade no processo de registro da AMD.

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.

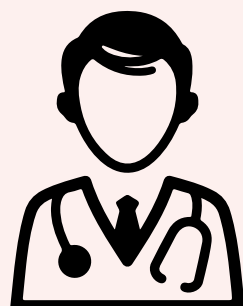


Abaixo, o fluxograma descreve todo o processo de trabalho DGERoBrasil até o desenvolvimento e execução da teleconsultoria.





**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.

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

[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/>

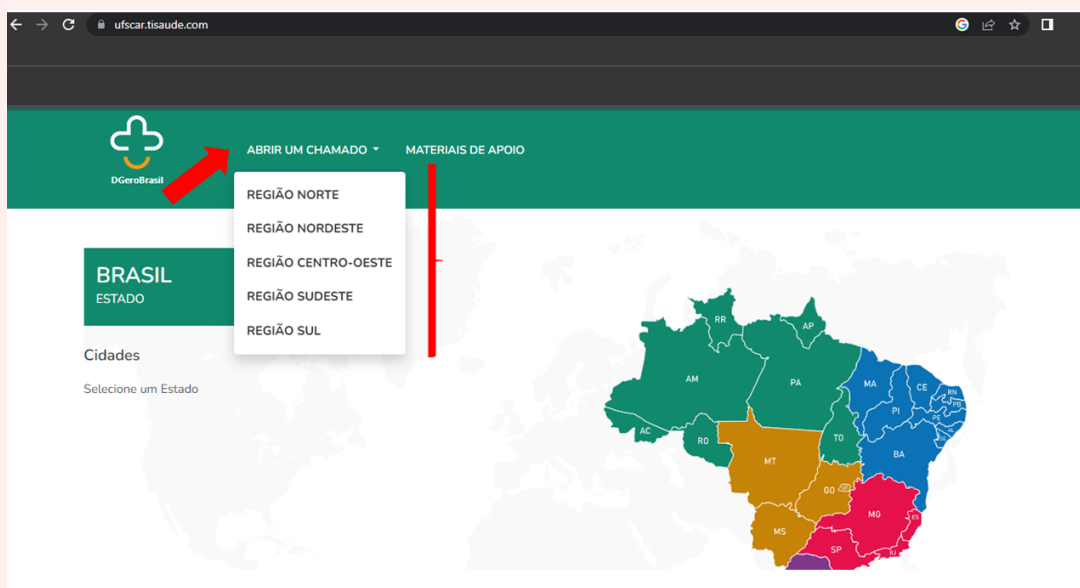
Figura 1 - Tela de acesso à Plataforma de Teleconsultoria DGERoBrasil

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](#)

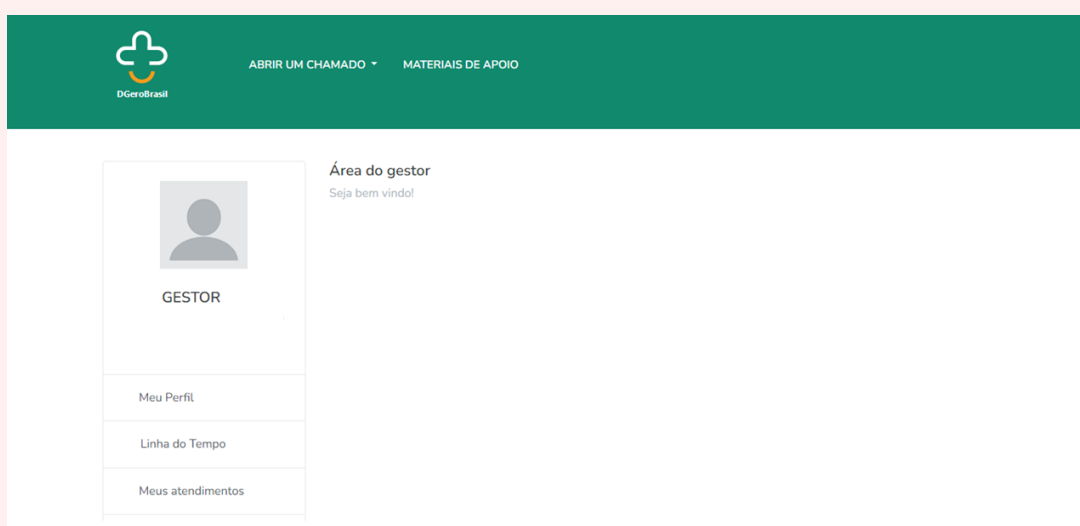
Figura 2 - Tela para abertura do chamado



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 2023

17 MAI QUA

18 MAI QUI

19 MAI SEX

22 MAI 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

The screenshot displays the user interface of the DGEROBRASIL teleconsultation system. At the top, there is a green navigation bar with the DGEROBRASIL logo and the text 'ABRIR UM CHAMADO' and 'MATERIAIS DE APOIO'. Below this, a green notification box with a checkmark icon contains the text: '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.' Below the notification, the 'Agendamentos' section is visible, showing a list of appointments. The first appointment is for '09/05/2023 15:00 LINHA DE CUIDADO CONSULTOR CENTRO OESTE' with a 'SOLICITADO' button. On the left side, there is a user profile section for 'GESTOR' with options for 'Meu Perfil', 'Linha do Tempo', and '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.

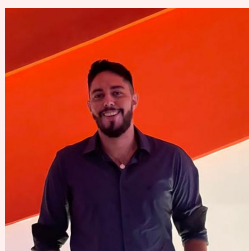
A AMD é uma ferramenta para gestão, uma vez que a partir de sua implementação é possível conhecer as principais condições e necessidades da população idosa e direcionar recursos de forma mais assertiva. Independentemente da fase de implementação da AMD que o município se encontre, a Equipe DGEROBrasil 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

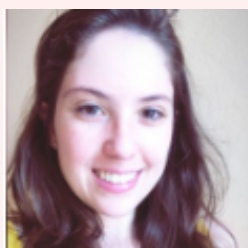


GABRIELA MANIN

TEAM NORTE



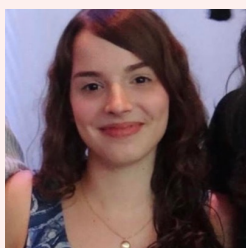
ISABELA MARTINS



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.

