

INSTRUTIVO TÉCNICO CONJUNTO CPAT Nº 02/2024

ORIENTAÇÕES SOBRE A ATUAÇÃO DOS PROFISSIONAIS DE APOIO NO CONSULTÓRIO DIGITAL DAS UNIDADES BÁSICAS DE SAÚDE

Elaboração em Novembro /2024

As orientações iniciais aqui apresentadas serão atualizadas a partir da avaliação periódica das iniciativas de teleassistência em desenvolvimento, bem como responderão às normativas complementares que vierem a ser publicadas.

Apoio à teleassistência com profissional generalista ou especialista (*exceto Dermatologia*)

O profissional de apoio ao consultório digital, integrante da escala de rotina das unidades de saúde, deverá apresentar perfil acolhedor, com habilidade para apoiar o usuário no uso dos dispositivos tecnológicos disponíveis no consultório digital e direcionar o usuário dentro do fluxo da unidade.

Caberá ao profissional de apoio a realização das seguintes ações:

1. Acolher o usuário;
2. Disponibilizar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para a teleconsulta que será validado pelo profissional executante;
3. Auxiliar a acomodação do usuário no consultório digital;
4. Iniciar a videochamada, e fazer os testes de áudio e vídeo;
5. Informar ao usuário que estará do lado de fora do consultório digital à disposição para intercorrências durante a videochamada;
6. Finalizar a videochamada;
7. Orientar, se necessário, sobre a impressão de documentos relativos à consulta (atestados, declarações, prescrições etc.).

Caso o usuário sinalize que tem dúvidas sobre o atendimento recebido, o profissional de apoio à teleconsulta deverá direcionar o esclarecimento para um profissional com competência técnica para realizar a orientação.

Este profissional de apoio não deve acompanhar a teleconsulta dentro do consultório digital, que será um momento privado entre o profissional executante e o usuário. A presença de outros profissionais de saúde será permitida quando caracterizada uma teleinterconsulta.

Conforme as Notas Técnicas da Coordenadoria de Atenção Básica sobre as práticas de teleassistência, **não** são elegíveis para a teleassistência os seguintes casos:

- a) casos graves, que demandam atenção de urgência ou emergência;
- b) usuários com condições às quais o exame físico presencial é indispensável;
- c) usuários com sintomas psicóticos agudos ou reagudizados;
- d) usuários com instabilidade clínica;
- e) usuários com alterações emocionais, comportamentais e/ou psicológicas agudas;
- f) usuários com sintomas de confusão mental
- g) usuários avaliados como em alto risco para suicídio (pensamento e planejamento suicida elaborados, histórico de tentativas anteriores);
- h) usuários com alta vulnerabilidade e com baixo suporte social, classificados como risco elevado (Laranja) ou gravíssimo (Vermelho) de acordo com o documento Orientações sobre a atenção às crises em saúde mental e o acompanhamento longitudinal dos casos na RAPS no Município de São Paulo - Estratificação e Classificação de Risco em Saúde Mental (2023);
- i) Gestantes sem acompanhamento de pré-natal pela equipe de referência e cujo caso não tenha sido discutido em reunião de matriciamento;
- j) usuários com dificuldade e/ou prejuízos cognitivos que impeçam o uso independente da tecnologia, casos estejam desacompanhados;
- l) menores de 16 anos.

A presença de familiar ou acompanhante durante a teleconsulta no consultório digital será permitida quando o usuário solicitar, ou quando o profissional executante da teleassistência solicitar e o usuário consentir.

Apoio à teleassistência com dermatologista (*Teledermatologia*)

O profissional de apoio ao consultório digital, integrante da escala de rotina das unidades de saúde, deverá apresentar perfil acolhedor, com habilidade para apoiar o usuário no uso dos dispositivos tecnológicos disponíveis no consultório digital, e direcionar o usuário dentro do fluxo da unidade. Recomenda-se que a função seja exercida por profissional de saúde, com conhecimento sobre a Nota Técnica de Teledermatologia, capacitado a utilizar a Plataforma e-saúdeSP, bem como apoiar no manejo do paciente durante a teleconsulta.

Caberá ao profissional de apoio a realização das seguintes ações:

1. Acolher o usuário;
2. Disponibilizar o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para a teleconsulta que será validado pelo profissional executante;
3. Auxiliar a acomodação do usuário no consultório digital;
4. Iniciar a videochamada, e fazer os testes de áudio e vídeo;
5. Realizar o posicionamento do paciente e captura de imagens das lesões do paciente pela webcam;
6. Caso o dermatologista solicite, fotografar as lesões do paciente com o equipamento da UBS (celular ou tablet) e enviar via QRCode para a plataforma e-saúdeSP;
7. Finalizar a videochamada;
8. Orientar, se necessário, sobre a impressão de documentos relativos à consulta (atestados, declarações, prescrições etc.);
9. Realizar as orientações de saúde necessárias.

O profissional de apoio não deve acompanhar a teleconsulta dentro do consultório digital caso não haja o consentimento do usuário.

Não é permitido ao profissional de apoio realizar exame físico dermatológico do paciente.

Conforme a Nota Técnica do Departamento de Atenção Especializada sobre as práticas de teleassistência, **não** são elegíveis para a teleassistência os seguintes casos:

- a) casos graves, que demandem atenção de urgência ou emergência;
- b) usuários com condições em que o exame físico presencial pelo especialista é indispensável;
- c) usuários portadores de doença crônica com dispneia e/ou taquipneia;
- d) usuários com instabilidade clínica;
- e) usuários com confusão mental e alto risco suicida;
- f) usuários com alterações emocionais, comportamentais e/ou psicológicas agudas;
- g) usuários com queixas em áreas genitais;
- h) gestante.

A presença de familiar ou acompanhante durante a teleconsulta no consultório digital será permitida quando o usuário solicitar, ou quando o profissional executante da teleassistência solicitar e o usuário consentir. É obrigatória a presença de acompanhante para usuários menores de 12 anos.