

Série Notas Técnicas Teleassistência CAB

Nota Técnica CAB/SEABEVS Nº 06/2025
Orientações para as práticas da Teleassistência
nos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS);



SEABEVS

Secretaria Executiva
Atenção Básica
Especialidades e
Vigilância em Saúde
ATENÇÃO BÁSICA



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

NOTA TÉCNICA CAB/SEABEVS Nº 06/2025 – Orientações para as práticas de teleassistência nos Centros de Atenção Psicossocial (CAPS)

Elaborada em 09/05/2025

1. INTRODUÇÃO

- 1.1 A presente nota técnica estabelece as orientações para a prática de teleassistência por profissionais da equipe de saúde nos Centros de Atenção Psicossocial em suas diferentes modalidades (CAPS);
- 1.2 O cuidado em saúde mental ofertado pelos CAPS é realizado por meio de um Projeto Terapêutico Singular (PTS) construído em conjunto com os usuários e suas famílias;
- 1.3 Durante a construção do PTS leva-se em conta as demandas de saúde integral, assim como os determinantes sociais envolvidos no processo de sofrimento;
- 1.4 O PTS é constituído por um conjunto de ações realizadas pelas equipes que disponibilizam atendimentos individuais, atendimentos coletivos, atendimento familiar, além de ações no território e ações de articulação com a rede de saúde e a rede intersetorial, visando um objetivo de cuidado pactuado com o usuário;
- 1.5 O atendimento presencial segue sendo o modo recomendado e preferencial de atendimento nos CAPS, visto a importância da relação terapêutica, do vínculo e da participação dos usuários em espaços de convivência e no território durante o processo de reabilitação psicossocial, ponto fundamental do processo de cuidado ofertado pelos CAPS;
- 1.6 A teleassistência constitui um recurso complementar para o cuidado de usuários já inseridos no acompanhamento do serviço e o uso de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) deve apoiar o PTS dos usuários com vistas a um atendimento humanizado, integral e resolutivo;
- 1.7 Não está prevista a contratação de profissionais exclusivos para a teleassistência nos CAPS e nem a substituição de categorias profissionais pelo dispositivo da teleassistência;
- 1.8 São objetivos das práticas de teleassistência nos CAPS:
 - 1.8.1 Facilitar as ações de matriciamento com os demais equipamentos da RAPS;
 - 1.8.2 Realizar atendimento dos casos já acompanhados pelos profissionais de saúde mediado por TDIC, de acordo com o PTS dos usuários.
- 1.9 Aplicam-se ao objeto desta Nota Técnica:
 - 1.9.1 [Lei Municipal nº 17.718/2021](#), que define a prática da telemedicina no Município de São Paulo;
 - 1.9.2 [PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS Nº 123 de 12 de Março de 2021](#), que estabelece a “Plataforma da Saúde Paulistana e-saúdeSP” como instrumento oficial para a integração do dados clínicos e a prática de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo;
 - 1.9.3 [PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS Nº 804 de 29 de Novembro de 2024](#), que regulamenta as práticas de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, atualiza os conceitos da teleassistência e revoga a [Portaria SMS nº 267/2023](#);
 - 1.9.4 [O Documento norteador Equipe Multiprofissional na Atenção Primária à Saúde - eMulti \(2023\)](#);
 - 1.9.5 [As 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 \(2023\)](#);

1.9.6 [Protocolo Saúde Mental - Centro de Atenção Psicossocial \(CAPS\);](#)

1.10 A teleassistência nos CAPS seguirá as diretrizes previstas na [Portaria SMS nº 804/2024](#), quais sejam:

- 1.10.1. observar as normas e protocolos da SMS, do Ministério da Saúde e de todos os conselhos profissionais correspondentes;
- 1.10.2. utilizar as plataformas e sistemas eletrônicos de informação em saúde preconizados pela SMS para prática e registro das informações, de acordo com a Portaria SMS nº 123/2021 e demais normas cabíveis;
- 1.10.3. ser realizada mediante consentimento livre e esclarecido do paciente, a quem assiste o direito de recusa ao atendimento na modalidade teleassistência, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;
- 1.10.4. encaminhar o usuário ao atendimento presencial quando não cumpridos os critérios de elegibilidade da teleassistência definidos nos protocolos de SMS, ou sempre que o profissional de saúde entender necessário;
- 1.10.5. ser praticada em estrita observância às atribuições legais e aos preceitos éticos de cada profissão;
- 1.10.6. observar as normas e orientações da Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;
- 1.10.7. preencher e atualizar os dados de atendimento de acordo com os fluxos e frequências preconizados pela SMS;
- 1.10.8. ser praticada em conformidade com o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP, conforme instituído pela Portaria MS/GM nº 529/2013;
- 1.10.8. ser realizada em espaço físico com garantia de privacidade ao paciente, nas hipóteses em que a teleassistência ocorrer com a presença do mesmo no estabelecimento de saúde.

2. MODALIDADES DE TELEASSISTÊNCIA

2.1 Nos CAPS, a teleassistência poderá ser executada nas modalidades abaixo, nos termos da [Portaria SMS nº 804/2024](#):

2.1.1. teleatendimento: atendimento em saúde, mediado por TIC, com profissional de saúde e usuário localizados em diferentes espaços geográficos, podendo se dar nas seguintes modalidades:

- a) teleconsulta: atendimento à distância realizado por profissional de saúde de nível superior, mediado por TIC, para fins de diagnóstico, acompanhamento, orientações, prescrição de receitas e exames e demais ações de saúde;
- b) teleinterconsulta: prática, mediada por TIC, de interação e troca de informações entre profissionais de saúde de nível superior, com a presença do paciente, para apoio à tomada de decisão em relação a uma situação clínica específica;
- c) teleconsultoria: consultoria, mediada por TIC, realizada entre profissionais de saúde, com a finalidade de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho;
- d) telemonitoramento: ato realizado por profissional de saúde, por meio de TIC, para monitoramento à distância de parâmetros de saúde ou doença do usuário, podendo recorrer ao uso de aparelhos para obtenção de sinais biológicos;
- e) teleorientação: fornecimento de orientações à distância, por meio de TIC, aos pacientes, familiares ou responsáveis em cuidados sobre saúde em geral, adequação de conduta clínica

terapêutica já estabelecida, condutas pré-exames ou pós-exames diagnósticos, bem como em pós-intervenções clínico-cirúrgicas;

2.1.2. teleducação:

- a) aulas, cursos, fóruns de discussão, palestras, e seminários realizados por meio de tecnologias digitais da informação e comunicação – TDIC;
- b) telematriciamento: ações de apoio às equipes de outros pontos de atenção da rede de atenção à saúde, realizadas por meio de TIC, para discussões de casos, de processos de trabalho e de articulações intersetoriais no território;

3. DAS CONDIÇÕES PARA A REALIZAÇÃO DA TELEASSISTÊNCIA

A teleassistência nos CAPS deverá ser praticada em concordância com as diretrizes previstas na [PORTARIA SMS Nº 804/2024](#), quais sejam:

3.1. A teleassistência observará os princípios do Sistema Único de Saúde - SUS, bem como os seguintes:

- I - autonomia do profissional de saúde, observadas a beneficência e a não maleficência;
- II - assistência segura e com qualidade ao usuário, nos mesmos padrões observados no atendimento presencial;
- III - confidencialidade e integridade de todas as informações criadas, recebidas, mantidas e transmitidas, em conformidade com a [Lei nº 13.709 de 14 de Agosto de 2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- IV - responsabilidade digital, com observância, nas hipóteses cabíveis, ao disposto na [Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018](#) - Lei do Prontuário Eletrônico e na [Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014](#) - Marco Civil da Internet;
- V - promoção da universalidade, da integralidade e da equidade da assistência em saúde, em caráter complementar às ações presenciais;

3.2. O atendimento em saúde na modalidade teleconsulta deverá ser registrado em prontuário clínico eletrônico e observar as regras e padrões de interoperabilidade e informação em saúde estabelecidos pelo Ministério da Saúde e pela SMS, bem como:

- I - confirmação da identificação da pessoa, garantindo que a assistência está sendo direcionada ao paciente correto;
- II - autorização do paciente ou seu representante legal sobre o atendimento mediado por TIC e a transmissão das suas imagens e dados, formalizada em Termo de Consentimento Livre e Informado, a ser registrado, preferencialmente, na plataforma digital, ou em instrumental físico assinado a ser posteriormente anexado ao prontuário;
- III - dados clínicos necessários para a boa condução do caso;
- IV - data, hora, tecnologia da informação e comunicação utilizada para o atendimento;
- V - identificação do profissional que realizou a assistência contendo o número de registro no respectivo conselho profissional ativo e válido.

§ 1º Aplicam-se os requisitos listados nos incisos I a V à teleinterconsulta.

§ 2º Aplicam-se os requisitos I, IV e V para as atividades de telemonitoramento e teleorientação.

3.3. A emissão de prescrição em meio eletrônico realizada através das ações de teleconsulta está condicionada à utilização de assinatura eletrônica digital avançada ou qualificada,

conforme [Portaria SMS nº 333 de 31 de agosto de 2020](#) e [Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020](#).

§ 1º Será exigida assinatura eletrônica qualificada para prescrição de medicamentos de controle especial da [Portaria SVS/MS nº 344/98](#) e de antimicrobianos da [RDC Anvisa nº 471/2021](#).

§ 2º Não é permitida a prescrição em meio eletrônico para medicamentos definidos na [Portaria SVS/MS nº 344/98](#) como sujeitos a controle especial que exigem notificações de receita impressas em papel, quais sejam, listas A, B1, B2, retinóides de uso sistêmico e talidomida.

3.4. É exigida a assinatura eletrônica qualificada para o atestado emitido pelo profissional de saúde em teleconsulta.

§ 1º As assinaturas eletrônicas dos relatórios emitidos pelos profissionais de saúde em atividades de teleassistência deverão seguir as determinações dos respectivos conselhos profissionais.

§ 2º As solicitações de exames e serviços de apoio diagnóstico terapêutico e os encaminhamentos poderão ser formalizados por assinatura avançada ou qualificada.

3.8 As tecnologias de informação e comunicação (TIC) utilizadas em atividades de teleassistência deverão garantir a confidencialidade, integridade e segurança de todas as informações criadas, recebidas, mantidas e transmitidas, e deverão contemplar:

I - identificação e proteção contra ameaças razoavelmente antecipáveis à segurança ou integridade das informações, inclusive contra usos e divulgações não permitidos;

II - anonimização no processo de tratamento dos dados pessoais e dados pessoais sensíveis, seguindo princípios de pseudonimização;

III - conformidade completa com a [Lei 13.709/2018](#) - Lei Geral de Proteção de Dados;

IV - acesso através da geração de login e senha de propriedade única e exclusiva do profissional;

V - criptografia do banco de dados e individualização e separação completa dos módulos de dados cadastrais e dos módulos de dados pessoais, assim como de dados pessoais sensíveis;

VI - manutenção de redundância de cópias de segurança;

VII - demais requisitos previstos em normativas complementares ou em plano de trabalho.

3.9 A teleassistência em psiquiatria deverá ser realizada por um profissional com Registro de Qualificação na Especialidade (RQE), assim como é exigido para os médicos psiquiatras que atendem presencialmente.

4. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE

4.1 São elegíveis para atendimentos de teleassistência nos CAPS usuários inseridos no serviço que tenha em seu PTS ações de teleassistência complementares ao atendimento presencial realizado na unidade

4.2 Exceção ao item 4.1 se dá apenas quando a equipe do CAPS realiza discussão de caso com outro equipamento da RAPS mediada por TIC configurando teleinterconsulta, teleinterconsultoria ou telematriciamento, de acordo com o item 2.1.1

4.3 Não são elegíveis para atendimento pelo teleassistência:

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); alto risco suicida;
- 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;
- h) usuários que não estiverem em acompanhamento presencial no serviço;
- i) usuários que não disponham de recursos tecnológicos para participarem de ações de teleassistência.

5. AGENDAS

6.3.1 Os profissionais que realizam teleconsultoria e telematriciamento com regularidade deverão ter agenda configuradas no Sistema Integrado de Gestão e Assistência à Saúde (SIGA Saúde)

6.3.2 As agendas para teleinterconsulta e teleconsultoria quando ocorrerem deverão seguir o disposto no INSTRUTIVO TÉCNICO CONJUNTO CPAT Nº 01/2024 - ORIENTAÇÕES SOBRE TELEINTERCONSULTAS E TELECONSULTORIAS: AGENDAS E REGISTRO DE PRODUÇÃO
https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/instrutivo_teleinterconsulta_ago24-pdf

7 REGISTRO DE PRODUÇÃO

03.01.01.031-5 TELECONSULTA POR PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (EXCETO MÉDICO)

03.01.01.030-7 TELECONSULTA MÉDICA NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA

03.01.01.966-5 TELEMONTORAMENTO POR PROFISSIONAL DE NIVEL SUPERIOR

03.01.13.901-6 TELEMONTORAMENTO POR PROFISSIONAIS DE NIVEL MEDIO

08.04.01.005-6 TELEINTERCONSULTA-SOLICITANTE

08.04.01.006-4 TELEINTERCONSULTA - EXECUTANTE

08.04.01.001-3 TELECONSULTORIA ASSÍNCRONA (NÃO SIMULTÂNEA)

08.04.01.002-1 TELECONSULTORIA ASSÍNCRONA (NÃO SIMULTÂNEA)

08.04.01.003-0 TELECONSULTORIA SÍNCRONA - SOLICITANTE

08.04.01.004-8 TELECONSULTORIA SÍNCRONA -EXECUTANTE

01.01.01.915-7 TELEORIENTACAO POR PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO

03.01.01.977-0 TELEORIENTAÇÃO POR PROFISSIONAL DE NÍVEL SUPERIOR

03.01.08.900-0 TELEMATRICIAMENTO EM SAUDE MENTAL DE EQUIPES DE ATENCAO DE URGENCIA E EMERGENCIA E SERVICOS HOSPITALARES DE REFERENCIA

03.01.08.909-4 TELEMATRICIAMENTO EM SAUDE MENTAL DE EQUIPES DA ATENCAO BASICA, CAPS E EQUIPAMENTOS INTERMUNICIPAIS - PROGRAMA REDENCAO

03.01.08.901.9 TELEMATRICIAMENTO EM SAÚDE MENTAL DAS EQUIPES DA ATENÇÃO BÁSICA

7.2 O registro dos procedimentos para teleinterconsulta e teleconsultoria deverá seguir:

7.2.1 O disposto no INSTRUTIVO TÉCNICO CONJUNTO CPAT Nº 01/2024 - ORIENTAÇÕES SOBRE TELEINTERCONSULTAS E TELECONSULTORIAS: AGENDAS E REGISTRO DE PRODUÇÃO

7.2.2 O disposto na NOTA TÉCNICA CAB/SEABEVS Nº 11/2023 – ORIENTAÇÕES PARA AS PRÁTICAS DA TELEASSISTÊNCIA NA ATENÇÃO BÁSICA

https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/nota_tec_teleassistencia_ab_2_ago24-pdf

8. EMISSÃO DE DOCUMENTOS

8.1. Todas as prescrições de medicamentos, atestados, solicitações de exames, laudos e guias de encaminhamento, deverão ser realizadas em consonância com a PORTARIA SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE - SMS Nº 804 de 29 de Novembro de 2024 <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-sms-804-de-29-de-novembro-de-2024>

8.2. Para os medicamentos sujeitos a controle especial da Portaria SVS/MS nº 344/98 que exigem Notificações de Receita (listas A, B1, B2, retinóides de uso sistêmico e talidomida) impressas em papel não é permitida a prescrição emitidas em meio eletrônico, conforme NOTA TÉCNICA – Nº 03/2022 ASSISTÊNCIA FARMACÊUTICA - Critérios para dispensação de medicamentos de prescrições emitidas em meio eletrônico. Nesses casos, a prescrição deverá ser feita pelo médico em atendimento presencial.

9. OUTRAS DISPOSIÇÕES

9.1. Deve ser estabelecido monitoramento contínuo da teleassistência, com a participação das CRS/STS/OS, por meio de indicadores que venham a ser publicizados por SMS.

9.2. A teleassistência realizada por profissionais das equipes do CAPS quando ocorrerem devem seguir as diretrizes e normativas vigentes nos respectivos conselhos de classe

9.3 O monitoramento das práticas de teleassistência deve observar o cumprimento de protocolos e do tempo adequado estabelecido para o atendimento.