

Série Notas Técnicas Teleassistência CAB

Nota Técnica CAB/SEABEVS Nº 09/2025
Orientações para as práticas da Teleassistência
no Programa Acompanhante de Idosos (PAI);



SEABEVS

Secretaria Executiva
Atenção Básica
Especialidades e
Vigilância em Saúde
ATENÇÃO BÁSICA



CIDADE DE
SÃO PAULO
SAÚDE

NOTA TÉCNICA CAB/SEABEVS Nº 09/2025 - ORIENTAÇÕES PARA AS PRÁTICAS DA TELEASSISTÊNCIA NO PROGRAMA ACOMPANHANTE DE IDOSOS (PAI)

Elaborada em 09/05/2025

1. Introdução

1.1. O atendimento presencial domiciliar continua sendo a principal forma de cuidado na atenção à saúde da Pessoa Idosa.

1.2. A teleassistência prestada pelas equipes do PAI deve ser recurso complementar, com potencial para ampliar, aprimorar e qualificar a assistência, não devendo ser utilizada como substituta das visitas domiciliares.

1.3. O uso de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDIC) deve integrar o plano de cuidado dos usuários com vistas a um atendimento humanizado, integral e resolutivo.

1.4. A teleassistência na Atenção Básica deverá estar implementada em todas as Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) do município, conforme orientações da Nota Técnica CAB/SEABEVS nº 11/2023.

1.5. São Objetivos da teleassistência no âmbito da atenção à saúde da Pessoa Idosa na Atenção Básica:

- 1.5.1. Ampliar a assistência na atenção à saúde da pessoa idosa;
- 1.5.2. Ofertar suporte e maior acesso à saúde da pessoa idosa por meio de TDIC;
- 1.5.3. Promover a continuidade e qualidade do atendimento nos serviços de atenção ao idoso, inclusive domiciliar, conforme diretrizes nacionais e municipais.

1.6. Aplicam-se ao objeto desta Nota Técnica

- 1.6.1. A LEI no 17718/2021, que define a prática da telemedicina no Município de São Paulo e dá outras providências;
- 1.6.2. A Portaria SMS nº 123/2021, que define Estabelece a “Plataforma da Saúde Paulistana e-saúdeSP” como instrumento oficial a prática de

teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde do Município de São Paulo;

1.6.3. A Portaria SMS no 804/2024, que regulamenta as práticas de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal da saúde (SMS);

1.6.4. As Diretrizes da Atenção Básica (2024);

1.6.5. As Diretrizes da Rede de Atenção à Saúde da Pessoa Idosa (RASPI);

1.6.6. O Manual da AMPI- AB (2021);

1.6.7. O Documento Norteador do PAI;

1.6.8. Lei Geral de Proteção de Dados.

1.7. A teleassistência na Atenção à Saúde da Pessoa Idosa seguirá as diretrizes previstas no artigo 4º da Portaria SMS nº 804/2024 que são:

1.7.1. Observar as normas, fluxos e protocolos da SMS, Ministério da Saúde e Conselhos de classe correspondentes;

1.7.2. Utilizar as plataformas e sistemas eletrônicos de informação em saúde preconizados pela SMS para práticas e registro das informações, de acordo com a Portaria SMS nº 123/2021_ou outras cabíveis e em vigência;

1.7.3. Ser realizada mediante consentimento livre e esclarecido do indivíduo, a quem assiste o direito de recusa ao atendimento em teleassistência, com a garantia de atendimento presencial quando solicitado. O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido encontra-se disponível em:

https://capital.sp.gov.br/web/saude/w/atencao_basica/352052

1.7.4. Encaminhar o paciente ao atendimento presencial sempre que este não tiver critérios de elegibilidade para a teleassistência definidos nos protocolos de SMS, ou, sempre que o profissional de saúde entender necessário;

1.7.5. Ser praticada em estrita observação às atribuições legais e aos preceitos da ética de cada categoria profissional;

1.7.6. Observar as normas e orientações da Coordenadoria de Vigilância Sanitária (COVISA) sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;

1.7.7. Manter os dados de atendimento atualizados de acordo com os fluxos e frequências preconizadas pela SMS;

1.7.8. Observar os preceitos do Programa Nacional de Segurança do Paciente (PNSP) conforme Portaria MS/G nº 529/2013.

1.7.9. Realizar em espaço físico com a garantia de privacidade ao paciente, nas hipóteses em que ocorrer.

2. Objetivos da Nota Técnica

2.1.A presente nota técnica estabelece as orientações para a prática da teleassistência pelas equipes do Programa Acompanhante de Idosos (PAI), em concordância com a [Portaria SMS nº 804/2024](#) e com a Nota Técnica CAB/SEABEVS No 11/2023 atualizada em 27/08/2024.

3. Funcionamento

3.1. O paciente deve estar em acompanhamento pela equipe de PAI conforme os critérios estabelecidos em Documento Norteador do PAI, última versão, disponível em:

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/saude/DOCUMENTO_NORTEADORPAIFINAL02012017.pdf

3.2. Para que a teleassistência seja eficaz, o paciente ou cuidador precisa ser capaz de realizar uma boa comunicação, explicar ao interlocutor os sintomas de forma clara e completa, assim como, entender e seguir as orientações recebidas remotamente. Em casos de pacientes com limitações cognitivas, é necessário que um cuidador treinado esteja presente.

3.3. Pacientes e cuidadores devem demonstrar comprometimento com o plano de cuidados, com capacidade para manter uma comunicação regular e para colaborar com a equipe de saúde.

3.4. As necessidades específicas de saúde que demandam o uso de teleassistência devem ser claramente identificadas e registradas no Plano de Cuidados do paciente.

3.5. Para garantir a efetividade e a integração deste recurso, o registro deve conter:

3.5.1. Profissional Responsável: Identificar o profissional ou a equipe responsável pela realização da teleassistência.

3.5.2. Objetivo: Estabelecer os resultados esperados com o uso da teleassistência no cuidado ao paciente.

3.5.3. Periodicidade: a teleassistência poderá ocorrer desde que ocorra a primeira consulta presencial com a equipe do PAI, e que seja mantida a rotina de acompanhamento mensal presencial pela equipe técnica.

4. Modalidades de teleassistência:

4.1. Para o PAI não está previsto a modalidade de teleconsulta;

4.2. A teleassistência no PAI poderá ocorrer da seguinte forma:

4.2.1. Teleinterconsulta: interação remota para troca de informações clínicas, laboratoriais, imagem e técnicas entre profissionais de saúde, com a presença do paciente, para auxílio diagnóstico ou terapêutico;

4.2.2. Teleconsultoria: consultoria mediada por DTIC, realizada entre profissionais de saúde para troca de informações técnicas, discussão de casos, procedimentos clínicos, diagnósticos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho. Podem ser de dois tipos:

- Síncrona: participação simultânea dos integrantes;
- Assíncrona: realizada por meio de comunicação não simultânea;

4.2.3. Telemonitoramento: poderá ocorrer somente após uma primeira consulta presencial, descrita como a interação remota realizada entre profissional de saúde envolvido no cuidado ao paciente para monitoramento ou vigilância de parâmetros de saúde;

4.2.4. Teleorientação: Ação de orientação para conscientização e disseminação de informações sobre cuidados em saúde e prevenção de agravos direcionadas ao cidadão/ paciente;

4.2.3. Telematriciamento: ações de apoio às equipes de outros pontos da Rede de Atenção à Saúde (RAS), realizada por TDIC para discussão de casos, processos de trabalho e articulações intersetoriais no território.

4.2.4. O usuário poderá ser atendido na Unidade Básica de saúde (UBS) ou em domicílio utilizando o aplicativo e-saúdeSP, conforme a necessidade indicada pela equipe do PAI.

5. Condições para a teleassistência no PAI:

5.1. São condições para a teleassistência aquelas definidas na Portaria SMS nº 804/2024, bem como as elencadas a seguir:

5.2. Para que os profissionais possam prestar teleassistência deverão ser previamente capacitados e orientados sobre a Rede de Atenção à saúde do município e a TDIC, suas diretrizes e protocolos, particularmente no que se refere a Atenção Primária à Saúde, serviços e linhas de cuidado. O serviço de teleassistência só poderá ocorrer em unidades com prontuário eletrônico implantado. A prática da teleassistência em todas as modalidades deverá observar e cumprir o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

6. Critérios de Elegibilidade

6.1. Os usuários em acompanhamento pelo PAI devem manifestar consentimento ao atendimento em teleassistência. O Consentimento Livre e Esclarecido informado do paciente ou representante legal deverá ser registrado antes da realização do atendimento.

6.2. Paciente ou cuidador deve demonstrar capacidade de compreensão e adesão às orientações e ao plano de cuidados estabelecido.

7. Prática da teleassistência e fluxos

7.1. Para que a teleassistência ocorra é necessária a disponibilidade de equipamentos adequados - paciente ou cuidador devem possuir dispositivo com acesso à internet para a comunicação e o compartilhamento de dados (Aplicativo e-saúde SP instalado em seu dispositivo móvel para as chamadas por vídeo);

7.2. O ambiente residencial deve garantir segurança, privacidade e qualidade da interação;

7.3. A plataforma utilizada será obrigatoriamente a plataforma e-saúde SP a fim de garantir a proteção de dados e sigilo das informações;

7.4. Os profissionais devem atuar em conformidades com protocolos institucionais, diretrizes e normas éticas e legais definidas por conselhos profissionais e pela Secretaria Municipal de Saúde;

7.5. As Equipes de PAI deverão participar das reuniões e orientações de atualização referentes à teleassistência no município, de acordo com a rotina das unidades;

7.6. Os telemonitoramentos, telematriciamentos e teleorientação poderão ser utilizados a qualquer tempo, de acordo com as necessidades do usuário, com o devido registro do contato em prontuário e seguindo a normatização vigente.

8. Registro da produção

8.1. A relação dos procedimentos para registro de produção de teleassistência é disposta da seguinte maneira:

03.01.01.966-5	TELEMONITORAMENTO POR PROFISSIONAL DE NIVEL SUPERIOR
03.01.13.901-6	TELEMONITORAMENTO 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	TELEORIENTAÇÃO POR PROFISSIONAL DE NÍVEL MÉDIO
03.01.01.977-0	TELEORIENTAÇÃO POR PROFISSIONAL DE NÍVEL SUPERIOR