

Série Notas Técnicas Teleassistência CAB

Nota Técnica CAB/SEABEVS Nº 05/2025
Orientações para as práticas da Teleassistência
nos Centros Especializados em Reabilitação (CER);



SEABEVS

Secretaria Executiva
Atenção Básica
Especialidades e
Vigilância em Saúde
ATENÇÃO BÁSICA



**CIDADE DE
SÃO PAULO**
SAÚDE

NOTA TÉCNICA CAB/SEABEVS Nº 05/2025 – ORIENTAÇÕES PARA AS PRÁTICAS DE TELEASSISTÊNCIA NOS CENTROS ESPECIALIZADOS EM REABILITAÇÃO (CER)

Elaborada em 04/2025

1. Introdução

- 1.1. A presente nota técnica estabelece as orientações para a prática da teleassistência nos Centros Especializados em Reabilitação (CER) do município de São Paulo.
- 1.2. A teleassistência consiste em modalidade de assistência em saúde mediada por tecnologias da informação e de comunicação (TIC). É realizada a distância, com profissional de saúde e usuário localizados em diferentes espaços geográficos, podendo englobar acompanhamento, diagnóstico, tratamento e vigilância epidemiológica (Portaria SMS nº 804/2024);
- 1.3. A teleassistência se constitui como um recurso complementar e deve ser realizada em consonância com as diretrizes da Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência (RCPD), podendo integrar o plano terapêutico dos usuários com vistas a um atendimento humanizado, integral e resolutivo.
- 1.4. Ressaltando que o atendimento presencial segue sendo a principal forma de cuidado no CER, nos termos da Portaria SMS nº 804/2024.
- 1.5. Não está prevista a contratação de profissionais exclusivos para a atendimento na modalidade de teleassistência nos CER nem a substituição de categorias profissionais pelo uso da teleassistência.

2. Dos objetivos da teleassistência nos CER

2.1 A prática de teleassistência nos CER pode ser instituída com os seguintes objetivos:

- 2.1.1 Favorecer as ações matriciais entre os diferentes pontos da RCPD;
- 2.1.2 Realizar atendimentos de casos já acompanhados pelo CER e que, por questões pontuais, estão impossibilitados de comparecer ao serviço;
- 2.1.3 Monitorar casos que estão em processo de alta do CER ou estão em acompanhamento com menor periodicidade: o uso de tecnologias de monitoramento remoto pode evitar a piora do quadro clínico dos pacientes, identificando sinais precoces de complicações e oferecendo intervenções oportunas.

3. Aplicam-se ao objeto desta Nota Técnica:

- 3.1 Lei Municipal nº 17.718/2021, que define a prática da telemedicina no Município de São Paulo;
- 3.2 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> 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.
- 3.3 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
- 3.4 O Documento norteador Diretrizes para a Organização das Ações de Reabilitação na Rede de Cuidados à Pessoa com Deficiência (2024). https://capital.sp.gov.br/documents/d/saude/doc_norteador_at_pcd_out24-pdf

4. A teleassistência no CER deverá seguir todas as diretrizes previstas na 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> quais sejam:

1. observar as normas e protocolos da SMS, do Ministério da Saúde e de todos os conselhos profissionais correspondentes;
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;
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;
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;
5. ser praticada em estrita observância às atribuições legais e aos preceitos éticos de cada profissão;
6. observar as normas e orientações da Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;
7. preencher e atualizar os dados de atendimento de acordo com os fluxos e frequências preconizados pela SMS;
8. ser praticada em conformidade com o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP, conforme instituído pela Portaria MS/GM nº 529/2013;

9. 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.

5. Das condições para a execução da teleassistência

5.1. São condições para a execução da teleassistência no CER aquelas definidas na Portaria SMS nº 804/2024, bem como as elencadas na presente seção.

5.2. O usuário será atendido em teleassistência em seu domicílio ou outro local de escolha do cidadão. Para chamadas de vídeo, o munícipe deverá ter instalado em seu celular o aplicativo e-saúdeSP.

5.3. O atendimento em saúde na modalidade teleassistência deverá ser registrado em prontuário clínico, com as informações constante do artigo 5º da Portaria SMS nº 804/2024.

4.3.1 Complementarmente deve-se registrar informações com especial atenção ao objetivo do atendimento:

- monitoramento de adesão ao tratamento;
- monitoramento para avaliação de adaptação de órteses, próteses ou meio auxiliares de locomoção;
- atendimentos remotos: quando o usuário / cuidador está impossibilitado de comparecer presencialmente ao serviço;

5.4. Não deverão ser considerados teleatendimento / telemonitoramento contatos telefônicos cuja finalidade é a confirmação de agendamentos, remarcações ou cancelamentos.

5.5. A prática da teleassistência em todas as suas modalidades deverá observar e cumprir o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados.

6. Dos critérios de elegibilidade

6.1. São elegíveis para atendimento por teleassistência no CER usuários em acompanhamento e que tenham em seus PTS ações de teleassistência complementares ao atendimento presencial realizado na unidade. Os usuários deverão ser atendidos conforme condições e ações considerando as linhas de cuidado e ciclo de vida.

6.2. Não são elegíveis para a teleassistência:

1. Usuários sem acesso a dispositivos tecnológicos adequados;
2. Usuários com dificuldades e/ou prejuízos cognitivos que impeçam o uso independente das TDIC, casos estejam desacompanhados.
3. Usuários que não estiverem em acompanhamento presencial no CER.

7. Das práticas da teleassistência e seus fluxos de atendimento:

- 7.1. A teleassistência no CER poderá ser realizada por profissionais de saúde de nível superior.
- 7.2. As situações nas quais a teleassistência é indicada deverá seguir o planejamento da equipe, bem como as diretrizes clínico assistenciais dos protocolos da SMS.
- 7.3. Emissão de documentos

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>

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.

8. Do registro da teleassistência

Nos CER, a realização de qualquer modalidade de teleassistência deverá ser registrada no prontuário do usuário, podendo ser apontada conforme tabela SIASUS:

8.1. TELEATENDIMENTO/TELEMONITORAMENTO EM REABILITAÇÃO FÍSICA

Descrição - Consiste no acompanhamento, atendimento, monitoramento e orientações realizadas à distância por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizando métodos síncronos destinados a pacientes que apresentem alterações funcionais inseridos em programa de reabilitação física que tenham sido submetidos previamente à avaliação de forma presencial. Por diretriz de SMS (LGPD) só poderá ocorrer via plataforma e-saúde. Registro: BPA Individualizado. Código 03.01.07.023-7

8.2. TELEATENDIMENTO/TELEMONITORAMENTO EM REABILITAÇÃO VISUAL

Descrição - Consiste no acompanhamento, atendimento, monitoramento e orientações realizadas à distância por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizando métodos síncronos destinados a pacientes que apresentem alterações funcionais inseridos em programa de reabilitação visual que tenham sido submetidos previamente à avaliação de forma presencial. Por diretriz de SMS (LGPD) só poderá ocorrer via plataforma e-saúde. Registro: BPA Individualizado. Código 03.01.07.024-5

8.3. TELEATENDIMENTO/TELEMONITORAMENTO EM REABILITAÇÃO AUDITIVA

Descrição - Consiste no acompanhamento, atendimento, monitoramento e orientações realizadas à distância por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizando métodos síncronos destinados a pacientes que apresentem alterações funcionais inseridos em programa de reabilitação auditiva que tenham sido submetidos previamente à avaliação de forma presencial. Por diretriz de SMS (LGPD) só poderá ocorrer via plat

aforma e-saúde. Registro: BPA Individualizado. Código 03.01.07.025-3.

8.4. TELEATENDIMENTO/TELEMONITORAMENTO EM REABILITAÇÃO INTELECTUAL

Descrição - Consiste no acompanhamento, atendimento, monitoramento e orientações realizadas à distância por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizando métodos síncronos destinados a pacientes que apresentem alterações funcionais inseridos em programa de reabilitação intelectual que tenham sido submetidos previamente à avaliação de forma presencial. Por diretriz de SMS (LGPD) só poderá ocorrer via plataforma e-saúde. Registro: BPA Individualizado. Código 03.01.07.026-1

Além dos procedimentos da tabela SIASUS, SMS criou um procedimento municipal para acompanhamento de ações de telematriciamento.

8.5. TELEMATRICIAMENTO DE EQUIPES DOS OUTROS PONTOS E NÍVEIS DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE PARA ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Descrição - Consiste nas ações de matriciamento realizadas à distância por meio de tecnologia da informação e comunicação (TIC) utilizando métodos síncronos destinados a articulação intra e intersetorial entre os diferentes pontos da Rede. Por diretriz de SMS (LGPD) só poderá ocorrer via plataforma e-saúde. Este procedimento será automaticamente convertido no procedimento 03.01.07.027-0 - MATRICIAMENTO DE EQUIPES DOS OUTROS PONTOS E NÍVEIS DA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE PARA ATENÇÃO À SAÚDE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, existente na tabela SUS. O objetivo do procedimento municipal é monitorar e diferenciar as ações de matriciamento que ocorrem em formatos remotos e presenciais.

Registro: BPA Individualizado. Código 03.01.04.912-2

7 Outras disposições

A teleassistência no CER deverá ser implementada em todas as Coordenadorias Regionais de Saúde (CRS) do município, conforme avaliação do território e orientações da presente Nota Técnica, a qual poderá ser atualizada de acordo com o planejamento das etapas de implantação ou com fatos supervenientes

8.1 Deve ser estabelecido monitoramento contínuo da teleassistência, com a participação das CRS/STS/OSS, por meio de indicadores pactuados localmente e outros que venham a ser publicizados por SMS.

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

Na plataforma e-saúde SP está disponibilizado material detalhado sobre a realização da teleassistência.

<https://e-saude-sp-telemedicina.prefeitura.sp.gov.br/>

Seção: EAD Get Connect