

MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL



PLATAFORMA DE TELESSAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Tutorial do Solicitante

Brasília – DF
2013



MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

PLATAFORMA DE TELESSAÚDE
DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

TUTORIAL DO SOLICITANTE

Brasília – DF

2013

MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

PLATAFORMA DE TELESSAÚDE
DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

TUTORIAL DO SOLICITANTE

Brasília – DF
2013



© 2013 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. Venda proibida. Distribuição gratuita. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica. A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada na íntegra na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: <www.saude.gov.br/bvs>.

Esta publicação é Tutoria para o “Manual de Telessaúde para a Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde” Esta publicação é Suplemento para o “Manual de Telessaúde para a Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde” disponível na BVS: <www.saude.gov.br/bvs>.

Tiragem: 1ª edição – 2013 – versão eletrônica

Elaboração, distribuição e informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Atenção Básica
Edifício Premium, SAF Sul, Quadra 2,
Lotes 5/6, Bloco II, Subsolo
CEP: 70.070-600 – Brasília – DF
Telefones: (61) 3315-9044 / 3315-9931
E-mail: dab@saude.gov.br
Site: dab.saude.gov.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Faculdade de Medicina
Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia
TelessaúdeRS
Rua Ramiro Barcelos nº 2400 andar térreo sala TelessaúdeRS
Bairro Santa Cecília
90035-003 Porto Alegre/RS
Telefone: (51) 3308-5748
Fax: (51) 3308-5764
Celular: (51) 9835-0441
E-mail: telessaude.rs@ufrgs.br
Site: www.ufrgs.br/telessauders

Supervisão Geral

Hêider Aurélio Pinto

Coordenação Geral

Eduardo Alves Melo

Revisão Técnica

Patrícia Barbará Dias
Carolina Pereira Lobato
Graziela Tavares

Organização

Carlos André Aita Schmitz
Erno Harzheim

Autoria

Adriano Detoni Filho
Amanda Ramalho Silva
Ana Célia da Silva Siqueira
Ana Paula Borngräber Corrêa
Caren Serra Bavaresco
Carlos André Aita Schmitz
Carlos Pilz
Erno Harzheim
Fábio Rafael Damasceno
Leticia Nolde Melo
Luana Roberta Schneider
Natan Katz
Rudi Roman
Sotero Serrate Mengue

Capa

Alexandre Soares de Brito
Diogo Ferreira Gonçalves

Projeto Gráfico e Diagramação

Érica Cristina Ferreira dos Santos

Apoio Financeiro

Secretaria de Atenção a Saúde
Departamento de Atenção Básica

Normalização

Maristela da Fonseca Oliveira/CGDI/Editora MS
Marjorie Fernandes Gonçalves/MS

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde.

Plataforma de Telessaúde do Ministério da Saúde : tutorial do solicitante / Ministério da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. –
Brasília : Ministério da Saúde, 2013.
28 p.: il.

Modo de acesso: World Wide Web: <www.saude.gov.br/bvs>

ISBN xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

1. Atenção à Saúde. 2. Telessaúde. 3. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. I. Título.

CDU 613.2

Catalogação na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2013/0489

Títulos para indexação

Em inglês: Telehealth platform of the Ministry of Health (Brazil): requester tutorial

Em espanhol: Plataforma de Telesalud del Ministerio de la Salud (Brasil): tutorial del solicitante

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| APRESENTAÇÃO | 7 |
| 1 ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS | 8 |
| 2 CAIXA DE ENTRADA | 11 |
| 3 MENU DE ATIVIDADES | 12 |
| 4 LISTA DE SOLICITAÇÕES | 13 |
| 5 NOVA SOLICITAÇÃO | 15 |
| 6 LER E AVALIAR A RESPOSTA | 18 |
| 7 PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS DA EQUIPE DE TELERREGULAÇÃO | 21 |
| 8 CAIXA DE SAÍDA | 23 |
| 9 FINALIZADAS | 24 |
| 10 MENSAGENS DE ERRO E DE CONFIRMAÇÃO | 25 |
| ANEXO | 27 |
| Anexo A - Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde | 27 |

Apresentação

Este tutorial fornece as orientações necessárias para o total aproveitamento das funcionalidades oferecidas pela Plataforma do Telessaúde do Ministério da Saúde. Você irá observar que toda a plataforma foi desenhada para ser o mais próximo possível de um serviço de e-mail, de forma a simplificar e facilitar os processos de elaboração da Solicitação de Teleconsultoria, leitura da resposta e avaliação da mesma. Para mais informações sobre os conceitos envolvidos nesses processos, bem como para o detalhamento dos tipos de teleconsultorias, consulte o Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde (Ver Anexo A).

1 ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS

A Plataforma de Telessaúde pode ser utilizada em qualquer computador que esteja conectado à Internet e possua um navegador, por meio do endereço eletrônico, conforme a Figura 1 abaixo:

WWW.TSAUDE.SERVICOS.WS

Figura 1 – Tela de acesso à Plataforma de Telessaúde - MS



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Endereço eletrônico da Plataforma de Telessaúde – MS;
2. Digite aqui o seu identificador de acesso (ID¹) ou o seu e-mail;
3. Digite aqui a sua senha;
4. Marque se deseja manter-se logado por mais tempo;

¹ O seu identificador de acesso é igual a parte do seu e-mail (que você informou para cadastramento) antes do símbolo de @. Ex.: e-mail = jose.andrade@mail.br, ID = jose.andrade.

5. Após digitar o seu ID e a senha, clique em 'Login' para acessar sua Caixa de Entrada;
6. Link 'Esqueci minha senha': Clique aqui em caso de esquecimento da sua senha. A seguinte tela, figura 2, será apresentada. Informe seu nome de usuário no campo 'usuário' e você receberá em seu email cadastrado uma nova senha.

Figura 2 – Tela de recuperação de senha

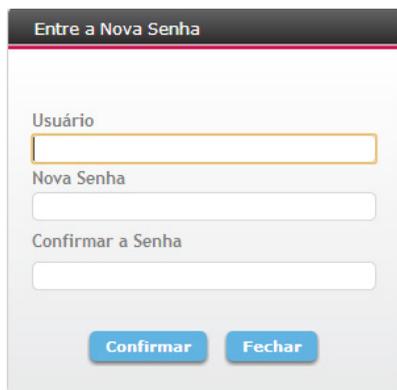


A imagem mostra a interface de usuário para a recuperação de senha. O título da janela é "Recuperar Senha". Há um campo de entrada rotulado "Usuário" com uma barra de cursor no início. Abaixo do campo, há dois botões azuis: "Confirmar" e "Fechar".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Fazendo isto, clicando em 'Confirmar' a plataforma enviará um e-mail para o endereço de e-mail cadastrado junto ao seu usuário. Neste e-mail haverá um link para que você possa alterar sua senha, que abrirá na janela do navegador a seguinte tela, de acordo com a figura 3 abaixo:

Figura 3 – Tela de recadastramento de senha

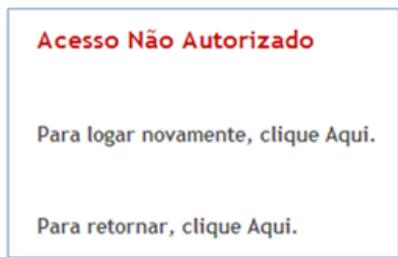


A imagem mostra a interface de usuário para o recadastramento de senha. O título da janela é "Entre a Nova Senha". Há três campos de entrada rotulados "Usuário", "Nova Senha" e "Confirmar a Senha". Abaixo dos campos, há dois botões azuis: "Confirmar" e "Fechar".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Nesta tela, entre com o seu *login* no campo ‘usuário’ e nos campos ‘Nova senha’ e ‘Confirmar a Senha’ entre com a sua nova senha desejada. Clicando em ‘Confirmar’ a plataforma exibirá a seguinte tela, conforme figura 4 abaixo:

Figura 4 – Tela após recadastramento de senha



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Nesta tela a plataforma informa que a sua senha antiga não permite o acesso à plataforma mais. Clique na palavra ‘Aqui’ da frase ‘Para logar novamente, clique Aqui’ e será apresentada a tela inicial de *login* da plataforma.

NOTA

O link enviado ao seu e-mail deve ser utilizado apenas para UMA troca de senha. Se esquecer a senha e/ou quiser alterar novamente, deve-se clicar no link ‘Esqueceu a Senha?’ e ver no e-mail enviado para a caixa de entrada o novo link. Utilizar mais de uma vez o mesmo link para troca de senha pode fazer com que a plataforma bloqueie o acesso do usuário em questão.

2 CAIXA DE ENTRADA

Esta é a sua tela após realizar o *login*, conforme figura 5 abaixo:

Figura 5 – Caixa de Entrada



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

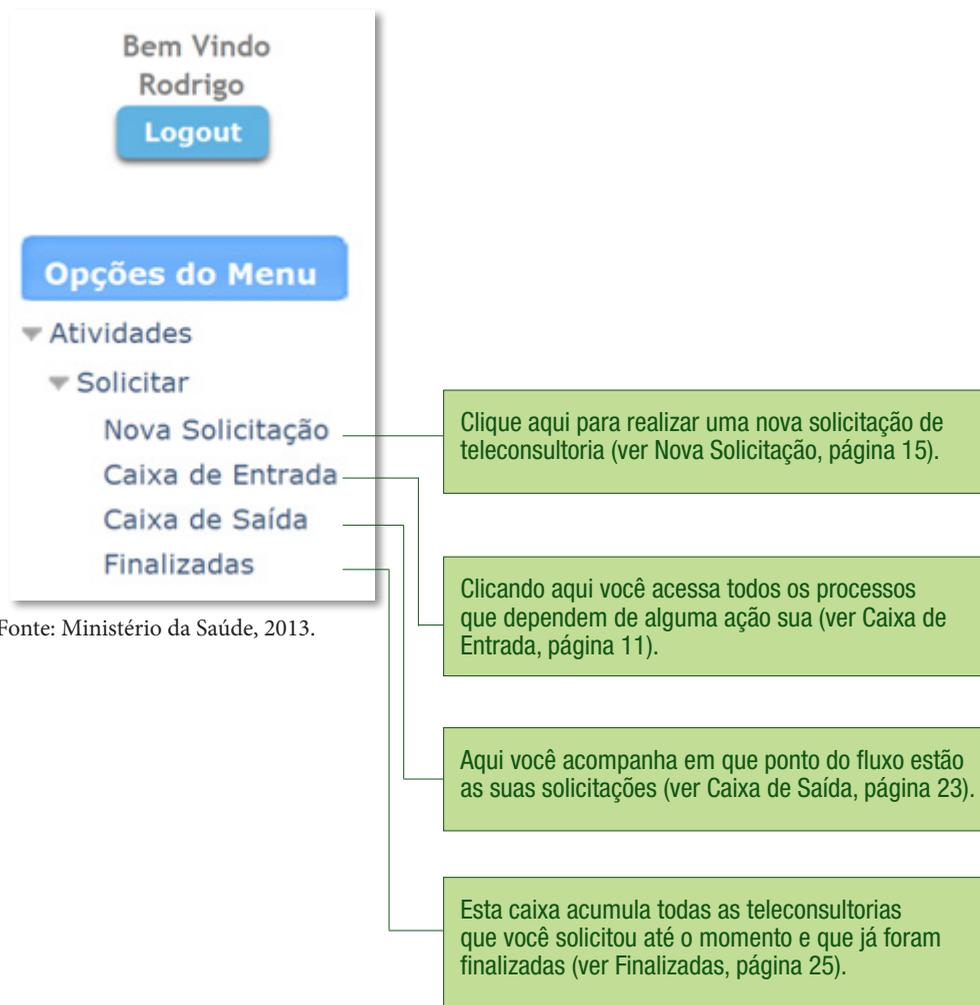
Legenda

1. Clique aqui para acessar o tutorial em tela;
2. Identificação do Núcleo de Telessaúde ao qual você está vinculado;
3. Sua identificação;
4. Onde você está;
5. Suas solicitações (ver Lista de Solicitações, página 13);
6. Clique aqui para atualizar a tela (*refresh*);
7. Clique aqui para sair da plataforma;
8. Seu menu de atividades (ver Menu de Atividades, página 12);
9. Clique em qualquer uma dessas três opções para abrir uma nova solicitação (ver Nova Solicitação, página 15).

3 MENU DE ATIVIDADES

O menu à esquerda em sua tela lhe permite as atividades de solicitar, acompanhar, ler e avaliar as suas teleconsultorias, conforme a figura 6 apresenta.

Figura 6 – Menu de Atividades



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

4 LISTA DE SOLICITAÇÕES

Todas as suas caixas possuem uma Lista de Solicitações que organizam o seu respectivo conteúdo, apresentando informações resumidas que facilitam a identificação e o acompanhamento dos processos. Também permitem a visualização e a alteração de certos dados referentes às solicitações. Está representada na figura 7 a seguir.

Figura 7 – Lista de Solicitações da Plataforma de Telessaúde - MS

| Processo | Tipo | Descrição | Solicitante | Município | UF | Atividade | Status | D./Hora do Envio | T. Decorrido |
|----------|------|---|---------------|-----------------|----|-------------|------------|------------------|--------------|
| 423 | T | Quais as indicações de Endoscopia Digestiva Alta em pacientes com sintomas dispépticos? | Rodrigo Avila | Nova Petrópolis | rs | SOLICITACAO | Executando | 14/08/12 19:05 | 2d, 23h |
| 422 | T | Qual o tratamento para paralisia facial periférica idiopática (paralisia de Bell)? | Rodrigo Avila | Nova Petrópolis | rs | Não Enviada | Executando | // 00:00 | 0.00h |

Ordenada por... Página 1

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Cada solicitação recebe um número de processo de forma automática e que nunca se repete. É o número de identidade da solicitação de teleconsultoria;
2. Identifica quais solicitações são do tipo assíncrona (texto) ou do tipo síncrona (vídeo). Mais detalhes sobre os tipos de solicitação ver em “Nova Solicitação”, página 15;
3. A descrição apresenta as primeiras linhas da solicitação, onde você pode ler a pergunta realizada;
4. Essas colunas informam o seu nome, cidade e Estado;
5. Aqui você identifica qual a atividade a ser realizada com uma determinada solicitação. As atividades possíveis são “Não Enviada” (ver Nova

Solicitação, página 15), “Solicitação” (ver Pedido de Esclarecimentos da Equipe de Telerregulação, página 21), “Avaliação” (ver Ler e Avaliar a Resposta, página 18), “Solicitação Finalizada” e “Solicitação Cancelada” (ver Finalizadas, página 24).

6. Existem três tipos de status para uma solicitação: “Executando” (processo em aberto), “Finalizado” (processo finalizado) e “Cancelado” (ver Finalizadas, página 24);
7. Data e hora do envio da solicitação (ver Nova Solicitação, página 15);
8. Tempo decorrido desde e o envio de uma nova solicitação até a finalização da mesma. A contagem de tempo se encerra quando um teleconsultor responde a teleconsultoria. Esse item aparecerá em vermelho para solicitações assíncronas (texto) que excederem três dias de espera (estiverem atrasadas). O prazo de três dias não se aplica para solicitações síncronas (vídeo);
9. Ícone da lupa. Clique aqui para visualizar uma solicitação;
10. Ícone do lápis. Clique aqui para editar uma solicitação;
11. Aqui você escolhe a coluna que será usada para ordenar a sua Lista de Solicitações;
12. Quando você tiver mais de uma página de solicitações, nessa área serão apresentados os botões de navegação pela paginação.

5 NOVA SOLICITAÇÃO

Para abrir a tela de nova solicitação de teleconsultoria, clique em um dos três locais da sua tela indicados pelo item 9 da figura 5 (página 11). A tela apresentada ao solicitante está retratada na figura 8.

Figura 8 – Tela de abertura de Nova Solicitação - Plataforma Telessaúde – MS

Núcleo TELESSAÚDERS

Bem Vindo Paulo **Logout** **2**

Agendamento // 00:00 **1**

Solicitante

| | | | |
|------------------|-------------|----------------------|---|
| Nome | PAULO SILVA | CNES | 0 |
| Profissão | MEDICINA | Especialidade | |
| Voip | | Telefone | |

Opções do Menu

▼Atividades

▼Solicitar

- Nova Solicitação
- Caixa de Entrada
- Caixa de Saída
- Finalizadas

Equipe / Unidade de Saúde / Município

| | | | |
|------------------------------|---------------------|------------------------------|----------------------------------|
| Nome Equipe | EQUIPE DE SAUDE ABC | Tipo Equipe | ESF - EQUIPE DE SAUDE DA FAMILIA |
| Nome Unidade de Saúde | HOSPITAL XYZ | CNES Unidade de Saúde | 49494 |
| Voip Equipe | | Telefone unidade | |
| Município | ALEGRETE | IBGE | 4300406 |
| Regional saúde | | Regional telessaúde | |

Solicitação

3 **Tipo da Solicitação** Assíncrona(Texto) Síncrona(Vídeo)

Tipo da resposta desejada Resposta Completa **4**

Esta solicitação está relacionada ao atendimento de um paciente específico? Sim Não **5**

6 **Descrição**

7 **Salvar** **Salvar e Enviar** **Voltar**

8 Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Aqui você pode verificar se os seus dados estão corretos. Caso encontre algum erro de cadastro, entre em contato através do e-mail ou telefone fornecidos pelo seu Núcleo de Telessaúde;

2. Clique no sinal de menos (-) para ocultar seus dados. Um sinal de mais (+) irá surgir para exibí-los novamente;
3. Escolha o tipo de solicitação² desejada. Solicitações de teleconsultorias assíncronas (texto) serão respondidas em até três dias (72h). Solicitações de teleconsultorias síncronas (vídeo) serão agendadas (ver Pedido de esclarecimentos da equipe de Telerregulação, página 21);
4. Para solicitações assíncronas, escolha se deseja uma resposta completa ou apenas uma indicação de material de leitura;
5. Selecione aqui entre a opção pertinente, se a solicitação está ou não relacionada ao atendimento de um paciente em específico;
6. Descreva aqui a sua solicitação. Se necessário, informe dados clínicos e resultados de exames laboratoriais para a discussão do caso³ (na modalidade de teleconsultoria síncrona - vídeo). Nesse caso, você pode informar nesse campo, logo após a descrição da sua solicitação, a melhor ou as melhores datas e horários para a realização da teleconsultoria. A equipe de Telerregulação entrará em contato com você para confirmar a melhor data e horário ou para informar as datas e horários disponíveis na agenda do teleconsultor, para que você possa optar;
7. Clique aqui para salvar e continuar editando;
8. Clique aqui para salvar e enviar a sua solicitação de teleconsultoria para o Núcleo de Telessaúde ao qual você está vinculado. Em seguida, abrirá uma caixa solicitando sua confirmação de envio da solicitação no centro da sua tela, conforme a figura 9 (ao clicar em

² Em caso de dúvida para determinar o tipo de Teleconsultoria, consulte o **Protocolo de Solicitação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde**, disponível em: <dab.gov.br>.

³ Veja como compor adequadamente a descrição da sua solicitação de teleconsultoria no **Protocolo de Solicitação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde**, disponível em: <dab.gov.br> (Ver Anexo A).

“Sim” sua solicitação será enviada, ao clicar em “Não” você volta a editar sua solicitação):

Figura 9 – Tela de confirmação de envio de solicitação

The screenshot displays the user interface of the Telessaúde platform. On the left, there is a sidebar with a 'Logout' button and a menu titled 'Opções do Menu' containing 'Atividades' and 'Solicitar' (with sub-items: 'Nova Solicitação', 'Caixa de Entrada', 'Caixa de Saída', 'Finalizadas'). The main content area shows a form for 'Processo 3303' with the following fields: 'Solicitante' (Nome: FÁBIO RAFAEL DAMASCENO, Profissão: TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS, Voip: [empty]), 'Equipe / Unidade de Saúde / Município' (Nome Equipe, Nome Unidade de Saúde, Voip, Município, Regional saúde), and 'Solicitação' (Tipo: Assíncrona(Texto), Sub-Tipo: Resposta Completa, Descrição: 'Teste solicitação?'). A modal dialog box is centered over the form, asking 'Deseja realmente salvar e ENVIAR esta Avaliação?' with 'Sim' and 'Não' buttons.

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

9. Clique aqui para voltar para a Lista de Solicitações sem salvar (alterações salvas ao clicar no botão Salvar serão mantidas).

NOTA

Quando houver necessidade de enviar arquivos referentes a sua solicitação, envie-os via e-mail ao núcleo ao qual você está vinculado.

6 LER E AVALIAR A RESPOSTA

As teleconsultorias respondidas aparecerão na sua Caixa de Entrada com a atividade AVALIAÇÃO. Para visualizar a tela de leitura e avaliação da resposta de teleconsultoria, clique no ícone lápis ao lado do número do processo, conforme item 10 da figura 7. A tela apresentada será como a que está retratada na Figura 10.

Figura 10 – Tela de Resposta e Avaliação da Teleconsultoria

The screenshot displays the 'Plataforma de Telessaúde - MS' interface. The main content area shows a consultation response for process 437. The response text is as follows:

Resposta
Percebido T A sua solicitação gerou uma resposta relevante para o SUS e aplicável para outras situações semelhantes?

Resposta Direta

O nível sérico de PSA por si só não deve automaticamente levar a uma biópsia de próstata. É importante a discussão com o paciente (ou cuidador) dos aspectos clínicos da doença, manejo, diagnóstico, tratamentos, complicações (da doença e das intervenções) e, acima de tudo, os riscos e benefícios das intervenções naquele caso em específico. Existem evidências sólidas de que não existe benefício do diagnóstico precoce do câncer de próstata em pessoas com expectativa de vida inferior a 10 anos.(A),(L),(2) Aos 75 anos, apenas cerca de metade dos homens têm uma expectativa de vida superior a 10 anos. Biópsias de próstata podem ser dolorosas e provocar complicações como infecção ou sangramento.

Complementação

O câncer de próstata é uma doença clinicamente heterogênea. Estudos de autossia têm demonstrado que aproximadamente um terço dos homens com idade entre 40-60 anos têm evidência histológica de câncer de próstata e a proporção aumenta até três quartos em homens com idade superior a 85 anos. A maioria destes casos representam lesões microscópicas, bem diferenciadas e de importância clínica improvável.(1) Apenas 3% dos homens morrem em consequência do câncer de próstata.(2) Atualmente não existem meios capazes de diferenciar a doença agressiva do clinicamente sem importância. Na maioria dos casos, a neoplasia tem uma longa fase pré-clínica entre o início e o aparecimento de sintomas. O tempo de sobrevivência após um diagnóstico sintomático também é longo.(2) Nestes três de autossia, após divulgação de dois grandes ensaios clínicos randomizados sobre câncer de próstata, o U.S. Preventive Services Task Force modificou sua recomendação em relação ao screening do câncer de próstata contra a realização do screening em homens assintomáticos.(A).

Atributo APS & P&P

ACESSO: a equipe de saúde deve garantir o atendimento das diferentes demandas da pessoa.
 INTEGRALIDADE: suspeito de câncer não deve ser motivo para encaminhamento sem abordagem inicial do problema. A equipe de saúde deve atuar, respeitando suas limitações, em todos os problemas apresentados pelas pessoas.
 LONGITUDINALIDADE: por tratar-se de uma doença com caráter crônico, no caso de suspeita de câncer de próstata, é importante o manejo de possíveis complicações ao longo do tempo.
 COORDENAÇÃO DO CUIDADO: cabe à equipe de referência, em conjunto com o paciente, a elaboração e a tomada de decisões em relação ao plano terapêutico.

Educação Permanente

Você conhece o conceito de prevenção quaternária?
 Saiba que são os tratamentos de doenças que possuem embasamento científico?
 Pergunte ao TelessaúdeRS!

Sumário de Evidências

Não existe benefício de diagnóstico precoce do câncer de próstata em pessoas com expectativa de vida inferior a 10 anos [A]
 Há recomendação contra o rastreamento do câncer de próstata em homens assintomáticos [A].

Estratégias de Busca

<http://www.aacr.gov/cinc/vapets.htm>
www.cbc.mh.uk
<http://www.nice.org.uk/>
 Textbook of Family Medicine - Rakel

Referências

Chou R, Crosswell JM, Dana T, Brughman C, Blazyn L, Fu R, Gostmann K, Koenig MC, Lam C, Maltz A, Ruggie JB, Lin K. Screening for Prostate Cancer: A Review of the Evidence for the U.S. Preventive Services Task Force. *AMIQ Publication No. 12-05160-EP-3*. October 2011. Available from <http://www.uspreventiveservicestaskforce.org/uspstf12/prostate/prostatefinal.pdf>
 Prostate cancer: diagnosis and treatment. *NICE clinical guideline 58* (2006). Available from <http://www.nice.org.uk/nicemedia/live/11924/39687/39687.pdf>

The evaluation section at the bottom contains the following fields:

Avaliação

Classificação de Avaliação (*) [Nenhuma]

Satisfeita sua dúvida Principal? (*) [Nenhuma]

Crítica ou Sugestão (*)

Buttons:

Legenda

1. Esse é o número do processo (teleconsultoria), que você está lendo e avaliando;
2. Aqui estão os seus dados atualmente cadastrados na plataforma. É importante checar sempre esta aba, caso haja necessidade de alteração destes, informar o Coordenador do seu Núcleo de Telessaúde;
3. Nesse bloco você encontra cada uma das partes da sua resposta⁴;
4. O último bloco é o de Avaliação. A avaliação é importante ferramenta de melhoria contínua dos serviços de teleconsultoria dentro de um Núcleo de Telessaúde. Quando o processo é respondido pelo Teleconsultor, este processo vai para a sua Caixa de Entrada e Finalizadas, após preenchimento do questionário de satisfação esta solicitação é dada como encerrada;
5. No primeiro item da avaliação você pode escolher entre as opções: Muito satisfeito, Satisfeito, Indiferente, Insatisfeito ou Muito insatisfeito, de acordo com a sua satisfação geral em relação a esse processo de teleconsultoria como um todo;
6. Escolha aqui uma das três opções em relação à resolução da sua dúvida principal: Atendeu minha dúvida principal, Atendeu parcialmente ou Não atendeu;
7. Use esse espaço para críticas, elogios ou sugestões. Caso sua dúvida não tenha sido completamente respondida, envie uma nova solicitação (ver Nova Solicitação, página 15) para complementação, não utilizando esse campo para novas perguntas;
8. Você pode clicar em Salvar para salvar e continuar editando, Salvar e enviar para finalizar o processo (ver Finalizadas, página 24) ou em Voltar para voltar para a Lista de Solicitações sem salvar (alterações salvas

⁴ Veja detalhes sobre cada uma das partes da resposta de uma teleconsultoria no **Protocolo de Solicitação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde**, disponível em: <dab.gov.br> (Ver Anexo A).

ao clicar no botão salvar serão mantidas). Para o botão de Salvar e enviar será solicitada uma confirmação, conforme a figura 11 a seguir:

Figura 11 – Tela de confirmação de envio de avaliação

The screenshot displays a web application interface for sending an evaluation. A confirmation dialog box is overlaid on the form, asking: "Deseja realmente salvar e ENVIAR esta Avaliação?". The dialog has two buttons: "Sim" (Yes) and "Não" (No). The background form is partially visible, showing fields for "Solicitante" (Name: FÁBIO RAFAEL DAMASCEVO, Profession: TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS), "Equipe / Unidade de Saúde / Município", and "Solicitação" (Type: Assíncrona(Texto), Sub-Tipo: Resposta Completa). There are also checkboxes for "Paciente Especifico" and "Intenção de Encaminhamento".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

A avaliação também fornece dados para a auditoria das teleconsultorias. Teleconsultorias com as quais você ficou insatisfeito ou muito insatisfeito, bem como aquelas que não atenderam ou atenderam parcialmente a sua dúvida serão analisadas uma-a-uma pela equipe de Telerregulação e pela Coordenação do Núcleo de Telessaúde. Nos casos pertinentes o Teleconsultor será acionado para complementar a sua resposta.

7 PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS DA EQUIPE DE TELERREGULAÇÃO

Sempre que necessário, a equipe de Telerregulação entrará em contato com você para esclarecer dúvidas em relação a sua solicitação (quanto ao tipo de solicitação ou quanto à clareza da solicitação) ou para definir a melhor data e horário para a realização de uma teleconsultoria síncrona.

Todos os processos cuja atividade seja igual a SOLICITAÇÃO (Figura 12) em sua Caixa de Entrada conterão algum pedido de esclarecimento da Equipe de Telerregulação. Fique atento, pois, solicitações enquadradas nessa atividade somente seguirão adiante após a sua intervenção.

Figura 12 – Lista de solicitações com pedido de esclarecimentos/agendamento

| Minhas Solicitações - Caixa de Entrada | | | | | | | | | |
|--|------|---|---------------|-----------|----|-------------|------------|------------------|--------------|
| Processo | Tipo | Descrição | Solicitante | Município | UF | Atividade | Status | D./Hora do Envio | T. Decorrid. |
| 445 | V | Paciente de 82 anos de idade chega a UBS com sintomas/sinais de prostatismo. Resultados de exames laboratoriais: PSA: 110 EQU: infeccioso Realizei tratamento com Ciprofloxacín por 28 dias. Novos exames laboratoriais: PSA: 8,0 EQU: infeccioso Solicitei novo EQU, urocultura e antibiograma. Aguardando resultado. E aconselhavam biópsia de próstata guiada por US? Ou apenas tratamento sintomático para prostatismo? Grato | Rodrigo Avila | CACOAL | RO | SOLICITACAO | Executando | 29/08/12 14:02 | 3h, 55m |
| 442 | V | Solicito uma vídeo para discutir o novo teste rápido de HIV e Sífilis congênita que será realizado com as gestantes nas UBS. | Rodrigo Avila | CACOAL | RO | AVALIACAO | Executando | 27/08/12 13:21 | 2d, 5h |

Ordenada por... Processo DESC

Página 1

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Para visualizar o pedido de esclarecimento/agendamento clique no ícone lâpis do processo em questão. O pedido de esclarecimento aparecerá no topo da solicitação (Figura 13):

Figura 13 – Tela de Esclarecimento de Dúvidas

Bem Vindo
Rodrigo
Logout

Opções do Menu

Atividades

Solicitar

Nova Solicitação

Caixa de Entrada

Caixa de Saída

Finalizadas

| D. Devolução/Regulador | Justificativa |
|-------------------------------|---|
| 23/08/12 Luiza 13:37 Ramos | Caro Rodrigo, Necessitamos de alguns esclarecimentos em relação ao seu pedido. Primeiro: caso trate-se de um paciente concreto e haja intenção de encaminhamento, por favor, marque essas opções; Segundo: não ficou claro qual a sua dúvida em relação a esse paciente, por favor, complemente a descrição da solicitação; |

Page 1 Of 1

Processo 439

Solicitante

| | | | |
|-----------|---------------|---------------|---------------|
| Nome | Rodrigo Avila | CNES | 0 |
| Profissão | MEDICO | Especialidade | CLINICO GERAL |
| Voip | rodrigo.avila | Telefone | |

Equipe / Unidade de Saúde / Município

| | | | |
|-----------------------|----------|-----------------------|----------------------------------|
| Nome Equipe | Equipe01 | Tipo Equipe | ESF - EQUIPE DE SAUDE DA FAMILIA |
| Nome Unidade de Saúde | Ponto01 | CNES Unidade de Saúde | 1111111 |
| Voip Equipe | | Telefone unidade | (54) 1234 5678 |
| Município | CAOAL | IBGE | 1100049 |
| Regional saúde | | Regional telessaúde | |

Solicitação

Tipo da Solicitação Assincrona(Texto) Sincrona(Vídeo)

Tipo da resposta desejada Resposta Completa

Esta solicitação está relacionada ao atendimento de um paciente específico?

Descrição

Paciente de 82 anos de idade chega a UBS com sintomas/sinais de prostatismo. Resultados de exames laboratoriais: PSA: 110 EQU: infeccioso Realizei tratamento com Ciprofloxacina por 28 dias. Novos exames laboratoriais: PSA: 8,0 EQU: infeccioso Solicitei novo EQU, urocultura e antibiograma.

Salvar Salvar e Enviar Voltar

Leia aqui o pedido de esclarecimentos.

Se necessário, altere as opções anteriores.

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Complemente sua solicitação ou forneça as informações solicitadas logo abaixo e sem apagar o texto anterior.

Clique em Salvar e enviar para que a Equipe de Telerregulação receba novamente a sua solicitação com os esclarecimentos.

8 CAIXA DE SAÍDA

Ao clicar em Caixa de Saída, você visualiza todas as solicitações de teleconsultoria que estão aguardando a regulação por um Telerregulador ou a resposta de um Teleconsultor, conforme a Figura 14. Nesta tela também pode ser acompanhado o tempo decorrido desde o envio da mesma.

Figura 14 – Caixa de Saída

Clique no ícone lupa para visualizar a solicitação.

A interface de usuário apresenta o título "Minhas Solicitações - Caixa de Saída". No topo esquerdo, há uma saudação "Bem Vindo Paulo" e um botão "Logout". À esquerda, um menu "Opções do Menu" contém "Atividades" (com subitem "Solicitar") e "Finalizadas". O painel principal contém uma seção "Filtros" com campos para "Núcleo" (TELESSAÚDERS), "Processo" (0) e "Tipo" (Todos), além de um botão "Buscar". Abaixo dos filtros, há uma tabela com as seguintes colunas: "Processo", "Tipo", "Descrição", "Solicitante", "Município", "UF", "Atividade", "Status" e "D./Hora do Envio/ Decorrido".

| Processo | Tipo | Descrição | Solicitante | Município | UF | Atividade | Status | D./Hora do Envio/ Decorrido |
|----------|------|--------------------|-------------|-----------|-------------------|-----------|------------|-----------------------------|
| 1154 | V | quero uma de video | PAULO SILVA | ALEGRETE | RIO GRANDE DO SUL | RESPOSTA | Executando | 21/02/13 09:29 54d, 3h |

Na base da tabela, há um botão "Nova Solicitação" e uma opção "Ordenada por..." com o menu aberto para "Processo DESC".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

9 FINALIZADAS

Aqui, você encontra todas as suas teleconsultorias finalizadas, ou seja, aquelas já foram respondidas por um Teleconsultor. Na lista de solicitações, o Status está como finalizado. Para tanto, basta clicar em no ícone lupa. Estas informações são mostradas ao solicitante conforme a Figura 15.

Caso alguma solicitação seja cancelada pela Equipe de Telerregulação, ela também será acumulada nessa caixa. Cancelamentos ocorrem raramente e em situações muito especiais. Caso um cancelamento ocorra, você receberá um esclarecimento da Equipe de Telerregulação.

Figura 15 – Teleconsultorias Finalizadas

The screenshot displays a web interface for 'Minhas Solicitações - Caixa de Saída'. On the left, there is a sidebar with a 'Logout' button and a menu titled 'Opções do Menu' containing 'Atividades', 'Solicitar', 'Nova Solicitação', 'Caixa de Entrada', 'Caixa de Saída', and 'Finalizadas'. The main area features a search filter with 'Núcleo' set to 'TELESSAÚDERS', a 'Processo' field with '0', and a 'Tipo' dropdown set to '(Todos)'. Below the filter is a table with the following data:

| Processo | Tipo | Descrição | Solicitante | Município | UF | Atividade | Status | D./Hora do Envio | T. Decorrido |
|----------|------|--------------------|-------------|-----------|-------------------|-----------|------------|------------------|--------------|
| 1154 | V | quero uma de video | PAULO SILVA | ALEGRETE | RIO GRANDE DO SUL | RESPOSTA | Executando | 21/02/13 09:29 | 54d, 3h |

Below the table, there is a sorting option 'Ordenada por...' set to 'Processo DESC' and a 'Nova Solicitação' button.

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

10 MENSAGENS DE ERRO E DE CONFIRMAÇÃO

Por padrão, todas as mensagens de confirmação são exibidas no **centro** da tela/formulário ativo (Figura 16) e todas as mensagens de erro são exibidas no **topo** da tela/formulário ativo (Figura 17), isso, em caso de solicitações extensas, pode gerar a necessidade de rolagem (*scroll*) de tela. Caso a plataforma pare em algum passo do processo, verifique se uma mensagem de erro ou de confirmação está sendo apresentada:

Figura 16 – Mensagem de confirmação

The screenshot displays the 'Núcleo TELESSAÚDERS' interface. At the top, it shows 'Agendamento // 00:00' and 'Tempo Restante 0,00'. The user is identified as 'FÁBIO RAFAEL DAMASCENO'. The interface includes a sidebar with 'Opções do Menu' and 'Atividades'. The main content area shows a form for creating a request, with fields for 'Nome', 'Profissão', 'Voip', 'Equipe / Unidade de Saúde / Município', and 'Regional saúde'. A confirmation dialog box is overlaid on the form, asking 'Deseja realmente salvar e ENVIAR esta Solicitação?' with 'Sim' and 'Não' buttons. The dialog box is centered on the screen.

| Nome | FÁBIO RAFAEL DAMASCENO | CNES | 0 |
|------|-----------------------------|---------------|-------------------------------|
| | TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS | Especialidade | MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA |
| Voip | | Telefone | |

Nome Equipe: FÁBIO RAFAEL DAMASCENO
Nome Unidade de Saúde: IBGE
Voip Equipe: PORTO ALEGRE
Município: PORTO ALEGRE
Regional saúde: IBGE

Tipo Equipe: MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA

Solicitação

Tipo da Solicitação: Assíncrona(Texto) Síncrona

Tipo da resposta desejada: Resposta Completa

Esta solicitação está relacionada ao atendimento de um paciente específico? Sim Não

38 graus é febre?

Descrição

Salvar Salvar e Enviar Voltar

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Figura 17 – Mensagem de erro

• Para gravar esta solicitação você deverá informar a Descrição!

Bem Vindo FÁBIO RAFAEL

Logout

Núcleo TELESSAUDERS

Agendamento // 00:00

D/Hora do Envio // 00:00 **Data/Hora p/ Encerramento** // 00:00 **Tempo Restante** 0,00

Opções do Menu

Solicitante

| | | | |
|------------------|-----------------------------|----------------------|-------------------------------|
| Nome | FÁBIO RAFAEL DAMASCENO | CNES | 0 |
| Profissão | TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS | Especialidade | MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA |
| Voip | | Telefone | |

Atividades

Equipe / Unidade de Saúde / Município

| | | | |
|------------------------------|--------------|------------------------------|---------|
| Nome Equipe | | Tipo Equipe | 0 |
| Nome Unidade de Saúde | | CNES Unidade de Saúde | |
| Voip Equipe | | Telefone unidade | |
| Município | PORTO ALEGRE | IBGE | 4314902 |
| Regional saúde | | Regional telessaúde | |

Solicitação

Tipo da Solicitação Assíncrona(Texto) Síncrona(Vídeo)

Tipo da resposta desejada Resposta Completa

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

REFERÊNCIA

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Plataforma de Telessaúde - Ministério da Saúde**: Versão 1.64.332. Disponível em: <www.tsaude.servicos.ws>. Acesso em: 3 jun. 2013.

BIBLIOGRAFIA SUGERIDA

BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/ Atenção Primária a Saúde**: Protocolo de resposta a Teleconsultorias. Brasília, 2013. (Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde).

_____. **Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde**: Protocolo de Solicitação a Teleconsultorias. Brasília, 2013. (Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde).

_____. **Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde**: Protocolo de Telerregulação de Teleconsultorias. Brasília, 2013. (Suplemento para o Manual de Telessaúde para a Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde).

ANEXO

Anexo A - Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.



SAÚDE
MAIS PERTO DE VOCÊ

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS,
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



Ministério da
Saúde

G O V E R N O F E D E R A L
BRASIL
PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA