

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
<b>1</b> ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS .....	8
<b>2</b> CAIXA DE ENTRADA .....	11
<b>3</b> MENU DE ATIVIDADES .....	12
<b>4</b> LISTA DE SOLICITAÇÕES .....	13
<b>5</b> NOVA SOLICITAÇÃO .....	15
<b>6</b> LER E AVALIAR A RESPOSTA .....	18
<b>7</b> PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS DA EQUIPE DE TELERREGULAÇÃO .....	21
<b>8</b> CAIXA DE SAÍDA .....	23
<b>9</b> FINALIZADAS .....	24
<b>10</b> MENSAGENS DE ERRO E DE CONFIRMAÇÃO .....	25
<b>ANEXO</b> .....	<b>27</b>
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).

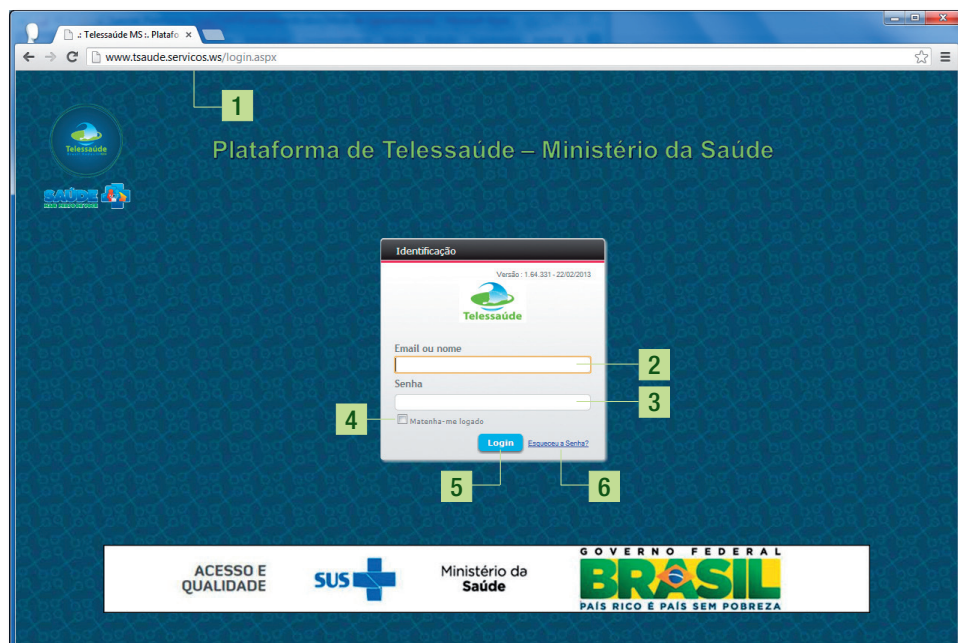


# 1 ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS

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 (ID<sup>1</sup>) ou o seu e-mail;
3. Digite aqui a sua senha;
4. Marque se deseja manter-se logado por mais tempo;

<sup>1</sup> 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

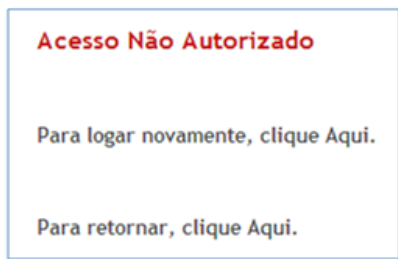


A imagem mostra a interface de usuário para o recadastramento de senha. O título da janela é "Entre a Nova Senha". Há três campos de entrada rotulados "Usuário", "Nova Senha" e "Confirmar a Senha". Abaixo dos campos, há dois botões azuis: "Confirmar" e "Fechar".

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.

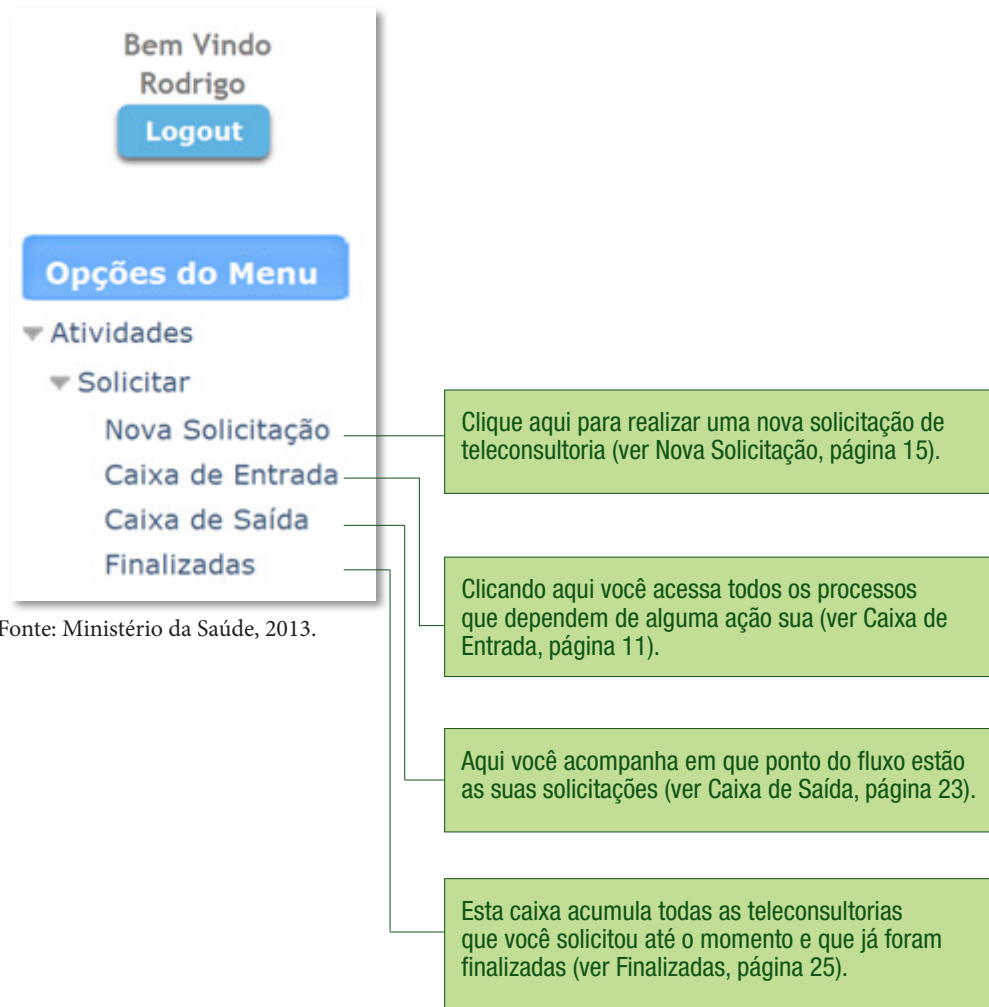
### Legenda

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**

**Agendamento // 00:00**

**1** Solicitante

**2**

<b>Nome</b>	PAULO SILVA	<b>CNES</b>	0
<b>Profissão</b>	MEDICINA	<b>Especialidade</b>	
<b>Voip</b>		<b>Telefone</b>	

**Opções do Menu**

▼Atividades

▼Solicitar

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

**Equipe / Unidade de Saúde / Município**

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

**Solicitação**

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

Tipo da resposta desejada **4** Resposta Completa

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 solicitação<sup>2</sup> 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 caso<sup>3</sup> (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

---

<sup>2</sup> 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>.

<sup>3</sup> 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 area shows a form for 'Processo 3303' with the following details:

- Solicitante:** Nome: FÁBIO RAFAEL DAMASCENO; Profissão: TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS; Voip: [empty];
- Equipe / Unidade de Saúde / Município:** Nome Equipe: [empty]; Nome Unidade de Saúde: [empty]; Voip: [empty]; Município: [empty];
- Regional saúde:** Regional saúde: [empty];
- Solicitação:** Tipo: Assíncrona(Texto); Sub-Tipo: Resposta Completa; Descrição: 'Teste solicitação?';
- Paciente Específico:** [checkbox];
- Intenção de Encaminhamento:** [checkbox];

A modal dialog box is overlaid on 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).

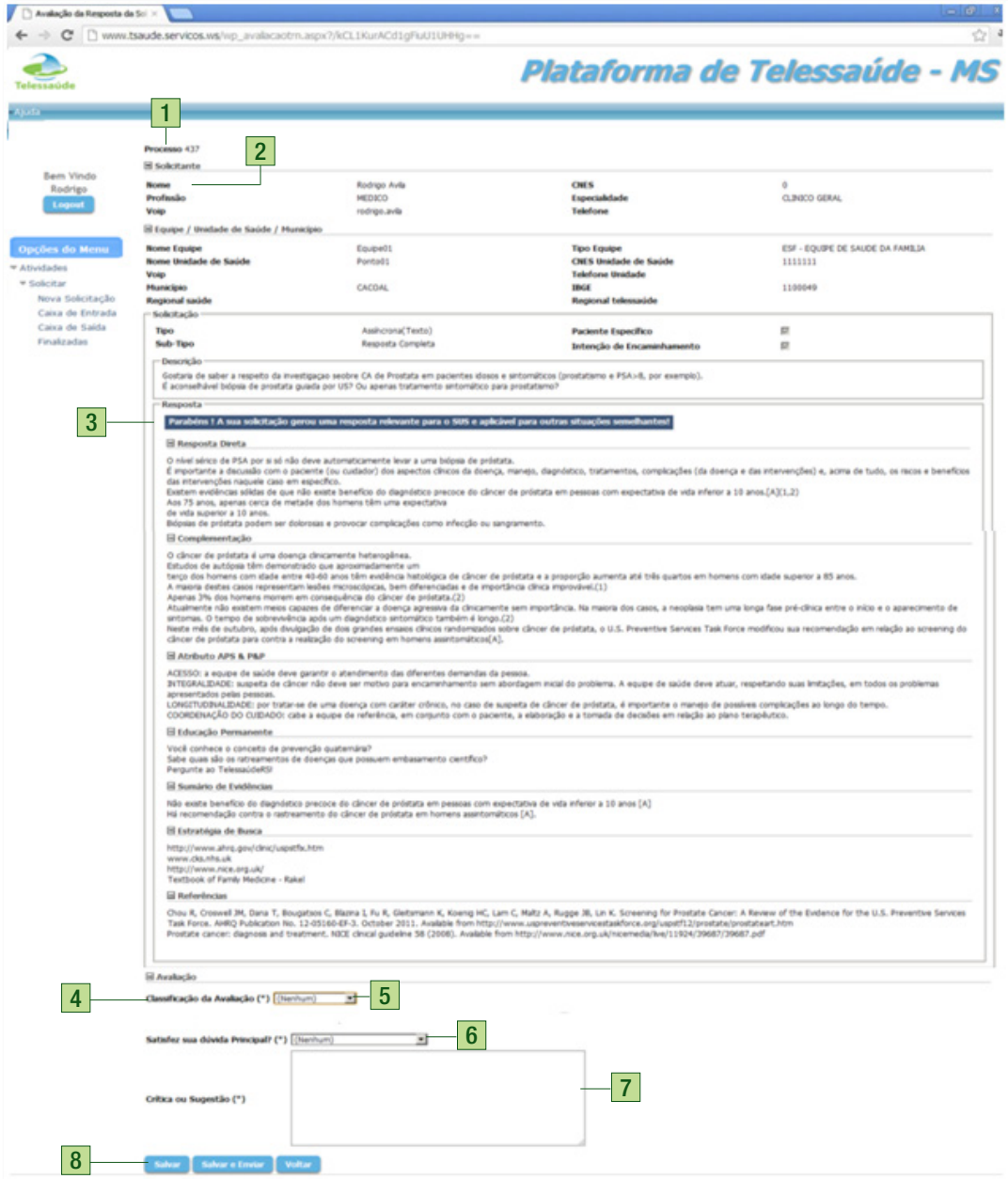
## NOTA

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



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

## 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 resposta<sup>4</sup>;
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

---

<sup>4</sup> 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 a health evaluation process. A confirmation dialog box is overlaid on the screen, asking "Deseja realmente salvar e ENVIAR esta Avaliação?" (Do you really want to save and SEND this evaluation?). The dialog has two buttons: "Sim" (Yes) and "Não" (No). The background shows a form for a patient evaluation process. The form includes a sidebar with "Opções do Menu" (Menu Options) and "Atividades" (Activities). The main content area shows the "Processo 3303" (Process 3303) and "Solicitante" (Applicant) information. The applicant's name is FÁBIO RAFAEL DAMASCEVO, and his profession is TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS. The form also includes fields for "Nome Equipe" (Team Name), "Nome Unidade de Saúde" (Health Unit Name), "Voip", "Município" (Municipality), and "Regional saúde" (Regional Health). The "Solicitação" (Request) section shows the "Tipo" (Type) as Assíncrona (Texto) (Asynchronous (Text)) and "Sub-Tipo" (Sub-Type) as Resposta Completa (Complete Response). There are checkboxes for "Paciente Especifico" (Specific Patient) and "Intenção de Encaminhamento" (Referral Intention).

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 para 'Minhas Solicitações - Caixa de Saída' apresenta um cabeçalho com o nome de usuário 'Bem Vindo Paulo' e um botão 'Logout'. À esquerda, há um menu 'Opções do Menu' com subitens: 'Atividades', 'Solicitar' (com subitens 'Nova Solicitação', 'Caixa de Entrada', 'Caixa de Saída' e 'Finalizadas'), e 'Nova Solicitação' no rodapé. O painel principal contém uma seção de 'Filtros' com campos para 'Núcleo' (TELESSAÚDERS), 'Processo' (0), 'Tipo' (Todos) e um botão 'Buscar'. Abaixo dos filtros, há uma tabela com uma única linha de dados. O rodapé da tabela possui o texto 'Ordenada por...' e 'Processo DESC'.

	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

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 shows a web interface for 'Minhas Solicitações - Caixa de Saída'. On the left, there is a sidebar with 'Logout' and 'Opções do Menu' (containing 'Atividades', 'Solicitar', 'Nova Solicitação', 'Caixa de Entrada', 'Caixa de Saída', 'Finalizadas', and 'Nova Solicitação'). The main area has a search filter with 'Núcleo' set to 'TELESSAÚDERS', 'Processo' as an empty text box, and 'Tipo' as '(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 navigation icons.

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
Profissão	TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS	Especialidade	MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA
Voip		Telefone	

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

Tipo Equipe: MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA  
Telef: IBGE  
Regio: PORTO ALEGRE

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

<b>Nome</b>	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	<b>CNES</b>	0
<b>Profissão</b>	TECNÓLOGO EM JOGOS DIGITAIS	<b>Especialidade</b>	MESTRE EM COMPUTAÇÃO APLICADA
<b>Voip</b>		<b>Telefone</b>	

☐ Equipe / Unidade de Saúde / Município

<b>Nome Equipe</b>	<b>Tipo Equipe</b>
<b>Nome Unidade de Saúde</b>	CNES Unidade de Saúde 0
<b>Voip Equipe</b>	<b>Telefone unidade</b>
<b>Município</b> PORTO ALEGRE	<b>IBGE</b> 4314902
<b>Regional saúde</b>	<b>Regional telessaúde</b>

---

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](http://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](http://www.saude.gov.br)

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde  
[www.saude.gov.br/bvs](http://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