



CENTS
Centro Nacional
de TeleSaúde

Tool Kit

TeleConsulta

(Fevereiro 2018)

Este Tool Kit pretende ser uma ajuda prática na implementação das Teleconsultas na sua instituição recorrendo à plataforma de videoconferência - Live! – acedível através do Registo de Saúde Eletrónico (RSE).

O que é?

- Um documento que propõe orientações para a implementação de Teleconsultas;
- Um facilitador com dicas práticas para uma démarche de projeto mais ágil.

O que não é?

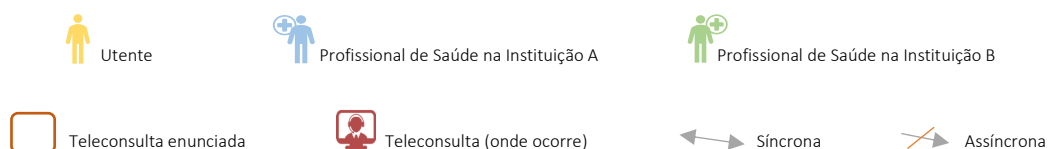
- Um conjunto de regras restritas e obrigatórias;
- A solução para que as teleconsultas funcionem.

Um documento orientador não tem valor sem o envolvimento dos profissionais, o verdadeiro elemento criador de valor em qualquer projeto.

Conceitos

Teleconsulta - A teleconsulta consiste numa consulta realizada à distância entre profissionais de saúde e/ou cidadão com recurso às tecnologias de informação e comunicação, com registo obrigatório no processo clínico do cidadão. A teleconsulta pode ser em tempo diferido ou em tempo real.

Legenda:



Teleconsulta em tempo diferido – Consulta fornecida por profissional de saúde distante do utente, com recurso a tecnologia de informação e comunicação, em que a avaliação clínica é realizada em tempo posteriormente à recolha de informação de saúde do cidadão (forma assíncrona), com registo obrigatório no processo clínico eletrónico do utente.



- ☐ **Consulta com presença do utente com referência para teleconsulta** – Consulta em que se faz uso de tecnologias de captação de imagem, gravação audiovisual ou partilha de dados, recolhidos na presença do utente, sendo estes enviados para uma entidade recetora em que um profissional de saúde os avaliará e responderá num tempo posterior.

Ex.: Numa consulta presencial de Medicina Geral e Familiar, num Centro de Saúde, o profissional de saúde capta uma imagem da pele do utente e adiciona informação, referenciando para a especialidade de Dermatologia - Teleconsulta no hospital. Posteriormente, o médico dermatologista avalia os dados que recebeu e responde, realizando uma Teleconsulta de Dermatologia (em tempo diferido).

Ex.: Numa consulta presencial, numa unidade de saúde, o profissional de saúde capta a imagem da úlcera de um utente e envia para a especialidade de Cirurgia Plástica - Teleconsulta, num centro hospitalar. Posteriormente, o médico avalia a imagem e a informação e responde, realizando uma Teleconsulta de Cirurgia Plástica (em tempo diferido).

Teleconsulta em tempo real – Consulta fornecida por um profissional de saúde distante do utente, com recurso à utilização de comunicações interativas e audiovisuais, com a presença do doente junto de outro profissional de saúde (numa outra localização), com registo obrigatório no processo clínico eletrónico do utente, de acordo com um horário previamente acordado entre as partes. Esta comunicação efetua-se em simultâneo (de forma síncrona).



Ex.: Um médico da especialidade de Reumatologia, num centro hospitalar e sem a presença física do utente, realiza uma teleconsulta em tempo real com médico de Medicina Geral e Familiar numa Unidade de Cuidados de Saúde Personalizados. Neste mesmo momento, estariam a ser realizadas: 1 Teleconsulta de Reumatologia em tempo real com presença de utente na UCSP.



Ex.: Um médico da especialidade de Oncologia, num centro hospitalar W e sem a presença do utente, realiza uma teleconsulta em tempo real com médico da especialidade de Neurocirurgia noutro centro hospitalar Z. Neste mesmo momento, estariam a ser realizadas: 1 Teleconsulta de Oncologia em tempo real sem presença de utente.

Como implementar teleconsultas?



Análise Prévia

🌐 Responder a questões iniciais:

- Que problema se pretende resolver com recurso à teleconsulta?
- Como é que a teleconsulta irá contribuir para a resolução do problema?

🌐 Identificar as necessidades do Utente, do Prestador e Organizacionais;

Perspetiva da Análise	Questões
Utente	Que necessidades de cuidados de saúde não estão satisfeitas no modelo atual?
	Que necessidades poderiam ser supridas através de telessaúde?
	Que diagnósticos são os mais prevalentes?
	Os utentes estão disponíveis e motivados para aceitar cuidados de telessaúde?
	Que cuidados adicionais os utentes utilizam ou pretendem utilizar com maior frequência?
	Que serviços fazem com os utentes se desloquem com maior frequência aos cuidados hospitalares? Poderiam estes serviços ser realizados por teleconsulta?
	Se os utentes têm de se deslocar para realizar as consultas ou obter os serviços que necessitam, estes realizam-no ou faltam?
	Se os utentes faltam com frequência às consultas agendadas, porque acontece isto?
Prestador	Que diagnóstico apresenta o utente que a organização prestadora não tenha capacidade e/ou tempo para responder de forma efetiva?
	Que serviços adicionais solicitam os utentes?
	Os prestadores estão preparados e motivados para prestar cuidados de telessaúde?
	Que formação está disponível para os prestadores?
	Que necessidades e oportunidades podem ser alcançadas com telessaúde?



Organizacionais	Existem recursos alocados pela organização para realizar uma avaliação do desempenho?
	Estão os serviços de especialidade preparados para prestar cuidados de telessaúde?
	A iniciativa de telessaúde está em linha com a missão e plano estratégico da organização?
	A organização que realiza a teleconsulta tem melhor capacidade para tratar o diagnóstico do utente?
	Que serviços de teleconsulta serão complementares aos serviços prestados atualmente?
	Existem barreiras organizacionais e tecnológicas que são importantes de referir antes do início do projeto?

- Analisar a procura de consultas (tempos de espera);
- Analisar as prioridades (casuística; gravidade da doença; área geográfica).
- Estabelecer os objetivos e metas a alcançar com a prestação de teleconsultas;
- Definir formalmente as tipologias de teleconsulta a disponibilizar;
- Definir o profissional de referência para a teleconsulta;
- Definir as especialidades e os profissionais que irão realizar teleconsultas;
- Estabelecer horários (faixas de tempo) e frequência para a realização das teleconsultas – programadas e articulação entre as entidades envolvidas (agendamento);
- Indicar um volume mínimo esperado de teleconsultas (frequência);
- Definir o fluxo de trabalho operacional, para a instituição, articulado entre os diferentes profissionais envolvidos – Médicos | Administrativos | Enfermeiros | Outros Profissionais de Saúde | Elemento da Equipa Informática Local | Promotor Interno de TeleSaúde (Anexo I)

Implementação

O que é preciso?	Para quê?	Onde encontrar?
Requisitar os equipamentos informáticos necessários em cada ambiente de trabalho: Computador / Acesso à Internet / SClínico / Câmaras e Colunas	Ter os recursos disponíveis para a prática da teleconsulta	Formulário - Pedido de Kit TeleSaúde (câmara web + colunas): http://www.cnts.min-saude.pt ou https://estudo.min-saude.pt/limesurvey/index.php/585584?lang=pt
Registar a Iniciativa de TeleSaúde na Rede Nacional	Mapear por área geográfica e de especialidade; Divulgar	Registo Nacional de Iniciativas de TeleSaúde: http://www.cnts.min-saude.pt ou https://estudo.min-saude.pt/limesurvey/index.php/417968?lang=pt
Consultar os requisitos normativos e legais	Ter conhecimento de todo o enquadramento legal e normativo relacionado com o tema das teleconsultas	Norma 010/2015 da DGS Norma 015/2013 da DGS (Garantia de Confidencialidade dos dados e Consentimento Informado) - Anexo II Despacho n.º 3571/2013; Despacho n.º 8445/2014
Definir que pessoa irá realizar o suporte técnico / informático na instituição	Garantir apoio técnico informático na implementação e nos períodos de funcionamento das teleconsultas	Serviços informáticos locais ou de entidade superior
Desenvolver protocolos e procedimentos clínicos para as teleconsultas	Formalizar parcerias entre instituições prestadoras para garantir a sustentabilidade	As entidades prestadoras envolvidas articulam entre si os procedimentos e documentos que sustentam a parceria (Minuta de Protocolo)
Parametrizar a consulta - CTH (Consulta a Tempo e Horas)	Registar a teleconsulta: permitir o registo de atividade produzida, para financiamento	Registo no CTH: Solicitado à Unidade Local de Gestão de Acesso, com conhecimento da Unidade Regional (URGA-ARS) e da Unidade de Gestão de Acesso (UGA-ACSS): uccth@acss.min-saude.pt (ACSS) - Anexo III; Inscrever a especialidade em que a consulta se insere, incluindo a designação - Teleconsulta (ex. Cardiologia – Teleconsulta)
Solicitar a ativação da PDS Live na entidade e instalação dos certificados por ambiente de trabalho	Para ter acesso à plataforma de telessaúde através da PDS e assim realizar videochamadas.	Pedido de ativação: servicedesk@spms.min-saude.pt com conhecimento do CNTS. Envio e Instalação do Certificado de utilização da Plataforma de Telessaúde através da Plataforma de Dados de Saúde (por e-mail) - Anexo IV
Definir a data e os recursos para executar os testes finais de implementação	Garantir a funcionalidade técnica e operacional, para dar início à atividade de teleconsulta	Articulação entre Serviços Informáticos e equipa Prestadora de Cuidados de Saúde
Realizar o agendamento da teleconsulta	Permitir a inscrição e efetivação da teleconsulta	Agendamento de consultas no sistema informático CTH - Anexo V; Norma 010/2015 da Direção-Geral da Saúde, obtendo o consentimento informado do utente

Monitorização

- Definir indicadores para acompanhamento da atividade/produção das teleconsultas;

Exemplos
Número de teleconsultas realizadas
Número de teleconsultas realizadas por especialidade
Taxa de teleconsultas realizadas face ao nº total de consultas
Taxa de primeiras teleconsultas realizadas face ao nº total de consultas
Tempo de espera entre marcação no CTH e realização da teleconsulta
Distância (em Km) poupada na deslocação dos utentes com a realização de teleconsulta (custos indiretos) – (Distância do domicílio do utente ao Hospital subtraindo a distancia do domicílio ao Centro de Saúde)

- Contactar os intervenientes regularmente, de modo a assegurar melhorias necessárias dos processos;
- Listar os problemas ocorridos e soluções encontradas;

Problema	Solução Aplicada

- Consultar dados de atividade no SNS - <https://www.sns.gov.pt/transparencia/>
- Avaliar o impacto da atividade em teleconsulta.

SÍNTESE



Na área de recursos no site do CNTS – Centro Nacional de TeleSaúde estão disponíveis todos os Anexos e Documentos de apoio à implementação para consulta ou download.

<http://www.cnts.min-saude.pt/category/recursos/>

Anexo I – Intervenientes

Anexo II - Consentimento Informado

Anexo III - Tabela Consultas CTH

Anexo IV - Instalação de Certificado e Acesso à PDS Live

Anexo V - Agendamento das Consultas no CTH

Anexo VI - Check List

Anexo VII - CTH (Portaria nº 95/2013, de 4 de março);

Anexo VIII - Circular Informativa Conjunta nº 21/2016/ACSS/SPMS



Entidade	Área de Suporte	E-mail
SPMS / CNTS	Planeamento Divulgação	cnts@spms.min-saude.pt
CRT ARS Norte	Planeamento Implementação	cribeiro@arsnorte.min-saude.pt
CRT ARS Centro	Planeamento Implementação	fgcosta.profissional@gmail.com
CRT ARS LVT	Planeamento Implementação	rita.mendes@arslvt.min-saude.pt
CRT ARS Alentejo	Planeamento Implementação	marciano.lobes@ulsba.min-saude.pt
CRT ARS Algarve	Planeamento Implementação	apina@arsalgarve.min-saude.pt
ACSS/ CTH	Parametrização	uccth@acss.min-saude.pt
SPMS/PDS Live	Ativação e apoio na implementação	bruno.meira@spms.min-saude.pt

CRT - Coordenador Regional de TeleSaúde



Check List

1	Análise Prévia	
	Responder a questões iniciais	
	Identificar as necessidades – Utente / Profissional / Organização	
	Analisar a procura de consultas	
	Analisar as prioridades	
	Estabelecer objetivos e metas	
	Definir as tipologias de teleconsulta a prestar	
	Nomear profissional de referência para a teleconsulta	
	Definir as especialidades e os profissionais que realizam teleconsulta	
	Estabelecer horários e frequência	
	Indicar um volume mínimo esperado	
	Definir fluxo operacional – envolvimento dos intervenientes (Anexo I)	
2	Implementação	
	Requisitar os equipamentos necessários (Pedido de Kit TeleSaúde – site CNTS)	
	Registar a Iniciativa de TeleSaúde (site CNTS)	
	Consultar normas e legislação (Anexo II)	
	Definir apoio técnico com os Serviços Informáticos Locais	
	Desenvolver protocolos e procedimentos clínicos	
	Parametrizar a Consulta no CTH (Anexo III)	
	Solicitar a ativação da PDS Live e instalar certificados (Anexo V)	
	Definir data e recursos para testes (técnico e operacional)	
	Agendar a realização da teleconsulta (Anexo VI)	
3	Monitorização	
	Definir indicadores para acompanhamento da atividade	
	Contactar os intervenientes – melhoria continua	
	Listar os problemas e soluções	
	Avaliar o impacto da atividade de TeleConsulta	