

## Orientações para o uso do sistema de teleconsultorias

A Rede de Teleassistência de Minas Gerais (RTMG) é uma rede de assistência e pesquisa em saúde composta por sete instituições universitárias públicas de Minas Gerais (UFMG, UFU, UFTM, UFJF, UFVJM, UFSJ e UNIMONTES), coordenada pelo Hospital das Clínicas da UFMG (HC/UFMG).

A RTMG presta suporte assistencial e educacional para profissionais de saúde distantes dos centros universitários, através de serviços de teleconsultoria e telediagnóstico. A infraestrutura tecnológica está instalada no Centro de Telessaúde do HC/UFMG e os serviços funcionam de forma descentralizada nas universidades parceiras.

O sistema de teleconsultorias da RTMG possibilita uma interação dinâmica e multidisciplinar entre os participantes da discussão. Contamos com diversos teleconsultores nas áreas médicas e não médicas. Para ter acesso a página inicial do sistema basta realizar o *login* no site ([www.telessaude.hc.ufmg.br](http://www.telessaude.hc.ufmg.br)).

A teleconsultoria *off line* constitui serviço de segunda opinião ou “consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área da saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho” (Portaria 2.546 de 27 de outubro de 2011, Ministério da Saúde).

A teleconsulta constitui a interação à distância entre o paciente e profissional de saúde. A teleconsulta ainda não é regulamentada no Brasil (resolução CFM nº 1974 de 14 de julho de 2011), portanto não estamos autorizados a realizá-la.

### Fluxo de Atendimento

Todas as teleconsultorias solicitadas ao Centro de Telessaúde são encaminhadas ao Plantão de Teleconsultoria das seguintes áreas: Medicina de Família /Clínica Médica, Pediatria, Dermatologia, Ginecologia-Obstetrícia, Enfermagem, Odontologia, Fisioterapia, Psicologia, Farmácia, Nutrição e Fonoaudiologia. Os plantonistas são profissionais experientes na busca de informações baseadas em evidências científicas e respondem a maioria das teleconsultorias. Caso julguem necessário, encaminham para avaliação dos teleconsultores especialistas, presentes em praticamente todas as áreas clínicas.

- Teleconsultorias de urgência: a teleconsultoria classificada como URGENTE (vermelha) segue fluxo diferenciado na tentativa de reduzir o tempo de resposta. Porém, por tratar-se de sistema *off line*, nosso serviço não deve ser utilizado com expectativa de resolução imediata dos casos. A classificação correta por parte do solicitante é essencial para o bom funcionamento do sistema. Teleconsultorias de casos não urgentes que venham classificadas equivocadamente como vermelhas seguirão o fluxo de atendimento de rotina (verde).
- Discussões envolvendo casos cardiológicos urgentes e/ou eletrocardiogramas devem ser solicitadas ao plantão de cardiologia de forma *on line*, disponível de segunda a sexta-feira das 07h30min às 20h00min. É possível discutir casos em tempo real com os cardiologistas nestes horários, preferencialmente via sistema ou telefone (31) 3409-9026. Caso deseje discutir via teleconsultoria um caso não urgente envolvendo ECG é necessário que o solicitante envie em anexo o exame em PDF.

### Horário de Funcionamento e Tempo de Resposta

- O sistema de teleconsultorias da RTMG está disponível todos os dias e horários. Os profissionais que solicitarem esse serviço podem enviar suas solicitações (perguntas) em qualquer dia e horário, no entanto, serão postadas as respostas conforme plantão/organização local.
- O serviço clínico de teleconsultoria funciona de segunda a sexta-feira. Não contamos com plantões de teleconsultorias nos finais de semana.
- Nas áreas de Medicina de Família/Clínica Médica, Pediatria, Dermatologia, Ginecologia-Obstetrícia, Enfermagem, Odontologia, Fisioterapia, Psicologia, Farmácia, Nutrição e Fonoaudiologia as questões recebidas de segunda a sexta-feira serão respondidas em até 24 horas.
- Caso seja necessário encaminhamento da questão para um teleconsultor especialista a resposta será dada nos dias úteis (segunda a sexta-feira) em até 48 horas.

### Regulamentações

A Declaração de Tel Aviv (51ª Assembléia Geral da Associação Médica Mundial, Tel Aviv, 1999, <http://www.wma.net/en/30publications/10policies/20archives/a7/>) versa sobre responsabilidades e normas éticas na utilização da Telemedicina e constitui referência mundial no tema da telessaúde.

Conforme o artigo 4º da Resolução do CFM nº 1.643/2002 que define e disciplina a prestação de serviços através da Telemedicina: “*A responsabilidade profissional do atendimento cabe ao médico assistente do paciente. Os demais envolvidos responderão solidariamente na proporção em que contribuírem por eventual dano ao mesmo*”. Logo, o profissional que atende presencialmente o indivíduo e solicita a teleconsultoria é o responsável pelo paciente, podendo o teleconsultor ser considerado corresponsável.

A resolução CFF nº 427 de 1º de março de 2013 dispõe sobre a regulamentação da telessaúde em Fonoaudiologia e dá outras providências. Conforme o artigo 6º, a prestação de serviços fonoaudiólogos em telessaúde abrange também a teleconsulta em determinadas situações (vide <http://www.fonoaudiologia.org.br/legislacaoPDF/Res%20427-2013.pdf>).

### Segurança

Podem utilizar o sistema de teleconsultoria profissionais de nível superior além de técnicos em enfermagem e saúde bucal, agentes comunitários de saúde que trabalhem na atenção básica à saúde, estejam vinculados aos municípios atendidos pela RTMG, com registro profissional ativo e que estejam com o cadastro CNES atualizado. O cadastro pode ser realizado na área “pré cadastro” em nossa página inicial. O login e senha para acesso ao sistema de realização de teleconsultorias são pessoais e intransferíveis, portanto um profissional não deve enviar perguntas através da senha de outro.

#### Normas relativas aos teleconsultores

- Os teleconsultores devem fornecer respostas compatíveis com a área de atuação do profissional solicitante, com base na regulamentação de cada profissão. Esta conduta é especialmente importante nas perguntas sobre diagnóstico médico e tratamento farmacológico.
- Os teleconsultores não devem emitir pareceres julgando eventuais condutas de outros profissionais da equipe de saúde. O objetivo é estimular o trabalho em equipe multidisciplinar, visando melhores resultados para os usuários finais, os pacientes.
- A RTMG não tem influência sobre marcações de consultas com especialistas ou sobre vagas para internação nos Hospitais parceiros.

#### Suporte aos usuários

- De segunda a sexta-feira, das 07h30min às 20h00min, dispomos de plantão de suporte às teleconsultorias e telediagnósticos. Este plantão tem como meta estabelecer contatos entre os usuários do serviço (solicitantes), os teleconsultores e a coordenação clínica (Cristiane Guimarães Pessoa) sempre que necessário ou desejado por qualquer uma dessas partes. Está disponível para esclarecer questões relativas ao atendimento, previsão de respostas, sugestões ou outros esclarecimentos. Não hesitem em nos contactar por telefone (31) 3409-9026 ou pelo sistema caso desejem algum tipo de orientação.

#### Suporte Técnico

- O plantão de suporte técnico está disponível via "Suporte Online" na Internet, pelo Comunicador ou pelo telefone (31)3409-9234, nos dias úteis, de 07 h às 18 horas para dúvidas e orientações em relação ao uso do sistema, programas e equipamentos.