

Manual Operativo de Telessaúde

- 1. Objetivo
- 2. Abrangência
- 3. Bases Legais e Normativas
- 4. Definições
- 5. Responsabilidades
- 6. Requisitos de Infraestrutura e Segurança
- 7. Fluxo Operacional do Teleatendimento
- 8. Acesso ao Teleatendimento no SIS
- 9. Boas práticas de Teleatendimento
- 10. Encerramento e Encaminhamentos
- 11. Referências Legais e Técnicas
- 12. Anexos

1. Objetivo

Estabelecer normas, critérios e procedimentos operacionais para a realização do teleatendimento no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) no Município de Sorocaba, orientando os profissionais da rede municipal quanto ao uso adequado das ferramentas institucionais de Telessaúde no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), de modo a garantir a qualidade assistencial, a padronização dos registros, a segurança clínica e jurídica e a conformidade com a legislação vigente.

Este Manual possui um **Guia Operativo de Telessaúde - Passo a Passo para o Profissional,** disponível ao final do documento (**Anexo III**), destinado a apoiar os profissionais durante a realização do atendimento.

2. Abrangência

Este Manual aplica-se aos profissionais de saúde da rede municipal de Sorocaba, atuantes na Atenção Primária à Saúde (APS), na Atenção Especializada, nas equipes multiprofissionais (eMulti) e nos demais serviços que compõem a Rede de Atenção à Saúde (RAS), sempre que realizarem atendimentos remotos na modalidade de Telessaúde.

Estão contemplados neste escopo os atendimentos realizados por meio de **plataforma institucional de Telessaúde devidamente homologada pela Secretaria Municipal da Saúde**, bem como os respectivos registros efetuados no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), observadas as normativas vigentes, os protocolos assistenciais e as diretrizes institucionais do Município.

3. Bases Legais e Normativas

O teleatendimento deverá observar, obrigatoriamente, as seguintes normas:

3.1 Legislação Federal

- Lei nº 8.080/1990 - Lei Orgânica da Saúde;
- Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- Lei nº 14.510/2022 - Regulamenta a Telessaúde no Brasil.

3.2 Normativas do Ministério da Saúde

- Portaria GM/MS nº 1.348/2022 - Ações e serviços de Telessaúde no SUS;
- Portaria GM/MS nº 635/2023 - Incentivo financeiro às equipes eMulti;
- Portaria GM/MS nº 3.232/2024 - Programa SUS Digital;
- Portaria GM/MS nº 3.691/2024 - Ação Estratégica SUS Digital-Telessaúde;
- Portaria GM/MS nº 7.639/2025 - Alimentação dos Bancos de Dados Nacionais;
- Manual do e-SUS APS - Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC).

3.3 Normativas Municipais

- Lei Municipal nº 12.747/2023 - Prática da Telemedicina no Município de Sorocaba.

3.4 Normas Éticas

- Resoluções dos Conselhos Profissionais correspondentes às categorias envolvidas.

4. Definições

Este capítulo apresenta os **conceitos e regras gerais** utilizados neste manual, com o objetivo de padronizar a compreensão sobre as modalidades de Telessaúde, os procedimentos e a **habilitação profissional** para registro no SISWEB.

4.1 Telessaúde

Telessaúde consiste na realização de ações e serviços de saúde à distância, mediada pela utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), com interação síncrona ou assíncrona, destinada a finalidades assistenciais, educativas, de apoio diagnóstico, de monitoramento e de orientação em saúde, conforme a regulamentação vigente no âmbito do SUS, com registro obrigatório em prontuário eletrônico e observância dos mesmos princípios técnicos, éticos e legais aplicáveis ao atendimento presencial.

4.2 Modalidades de Telessaúde

Para fins assistenciais, operacionais e de registro no SUS, as ações de Telessaúde classificam-se nas seguintes modalidades:

Teleconsulta

Consulta clínica realizada à distância entre **profissional de saúde e paciente**, com a finalidade de avaliação, acompanhamento e orientação em saúde, observadas as normas éticas e as resoluções vigentes de cada conselho profissional.

Telemonitoramento

Interação remota realizada sob **orientação e supervisão de profissional de saúde** envolvido no cuidado ao paciente, com a finalidade de **monitoramento ou vigilância de parâmetros de saúde**, conforme plano terapêutico estabelecido.

Teleconsultoria

Interação remota **entre profissionais de saúde**, destinada ao **apoio à tomada de decisão clínica**, esclarecimento de dúvidas sobre condutas, procedimentos, ações de saúde ou processos de trabalho.

A Teleconsultoria pode ocorrer de duas formas:

- **Síncrona:** com interação simultânea entre os profissionais.
 - **Assíncrona:** com envio e resposta em momentos distintos.
-

Nessa modalidade
não há a presença do paciente.

Teleinterconsulta

Interação remota **entre profissionais de saúde, com a presença do paciente**, destinada à **troca de informações clínicas, laboratoriais, de imagens e opiniões**, com finalidade diagnóstica ou terapêutica, favorecendo a atuação interprofissional.

Teletriagem

Interação remota entre **profissional de saúde e paciente**, destinada à **avaliação inicial da demanda**, com definição da prioridade ou do tipo de atendimento necessário, conforme a gravidade do quadro apresentado.

Telediagnóstico

Modalidade que utiliza tecnologias da informação e comunicação para a **emissão de diagnóstico, laudo ou parecer** por profissional habilitado, a partir da análise de dados, imagens ou exames.

Teleorientação

Ações remotas de **educação em saúde**, promoção, prevenção e orientação, direcionadas ao cidadão, sem finalidade diagnóstica ou terapêutica individual.

Teleatendimento em Grupo

Realização de **atividades coletivas à distância**, tais como grupos terapêuticos, oficinas, práticas corporais, grupos temáticos por ciclo de vida ou condição de saúde, conforme planejamento assistencial.

Papel do profissional: solicitante e executante

Em algumas modalidades de Telessaúde, os procedimentos são classificados conforme o **papel desempenhado pelo profissional**:

- **Profissional solicitante:** aquele que realiza a solicitação de apoio, orientação ou parecer.
 - **Profissional executante:** aquele que recebe a solicitação e realiza a análise ou resposta correspondente.
-

Essa classificação é utilizada **exclusivamente para fins de registro do procedimento**, conforme a Tabela SIGTAP.

4.3 Procedimentos de Telessaúde conforme Tabela SIGTAP

Os procedimentos de Telessaúde são aqueles **definidos e codificados na Tabela SIGTAP**, utilizados para o registro das ações realizadas no SISWEB.

Cada procedimento:

- está vinculado a uma **modalidade de Telessaúde**;
- possui um **código SIGTAP específico**; e
- segue regras próprias de registro e habilitação profissional.

Os procedimentos de Telessaúde disponíveis para registro no SISWEB são:

Código SIGTAP	Procedimento
03.01.01.025-0	Teleconsulta na Atenção Primária
03.01.01.030-7	Teleconsulta Médica na Atenção Especializada
03.01.01.031-5	Teleconsulta por Profissionais de Nível Superior na Atenção Especializada (exceto médico)
08.04.01.001-3	Teleconsultoria assíncrona - solicitante
08.04.01.002-1	Teleconsultoria assíncrona - executante
08.04.01.003-0	Teleconsultoria síncrona - solicitante
08.04.01.004-8	Teleconsultoria síncrona - executante
08.04.01.005-6	Teleinterconsulta - solicitante
08.04.01.006-4	Teleinterconsulta - executante
08.04.02.001-9	Teletriagem
08.04.02.002-7	Telediagnóstico
08.04.02.003-5	Telemonitoramento
08.04.02.004-3	Teleorientação
08.04.02.005-1	Teleatendimento em grupo

4.4 Habilitação profissional por modalidade de Telessaúde

Para fins deste manual, considera-se **profissional habilitado** aquele cuja **categoria profissional (CBO)** está autorizada, conforme a Tabela SIGTAP vigente, a registrar determinado procedimento

de Telessaúde no SISWEB.

A seguir, apresentam-se as **categorias profissionais habilitadas por modalidade**, em caráter **definidor e normativo**.

4.4.1 Teleconsulta na Atenção Primária

Modalidade destinada à realização de consulta clínica à distância no âmbito da **Atenção Primária à Saúde**.

Categorias profissionais habilitadas:

- Assistente Social
- Cirurgião-Dentista
- Enfermeiro
- Farmacêutico
- Fisioterapeuta
- Fonoaudiólogo
- Médico (*todas as especialidades*)
- Nutricionista
- Psicólogo / Psicanalista
- Terapeuta Ocupacional / Ortoptista / Psicomotricista

4.4.2 Teleconsultoria e Teleinterconsulta

Modalidades voltadas à interação remota entre profissionais de saúde, com ou sem a presença do paciente, para apoio à condução de casos clínicos.

Categorias profissionais habilitadas:

- Assistente Social
- Cirurgião-Dentista
- Enfermeiro
- Farmacêutico
- Fisioterapeuta
- Fonoaudiólogo
- Médico (*todas as especialidades*)
- Nutricionista
- Psicólogo / Psicanalista
- Terapeuta Ocupacional / Ortoptista / Psicomotricista
- Profissional de Educação Física

4.4.3 Teletriagem, Telediagnóstico, Telemonitoramento, Teleorientação e Teleatendimento em Grupo

Modalidades destinadas à avaliação, orientação, monitoramento, apoio diagnóstico e ações coletivas em saúde realizadas à distância.

Categorias profissionais habilitadas:

- Assistente Social
- Cirurgião-Dentista
- Enfermeiro
- Farmacêutico
- Fisioterapeuta
- Fonoaudiólogo
- Médico (*todas as especialidades*)
- Nutricionista
- Psicólogo / Psicanalista
- Terapeuta Ocupacional / Ortoptista / Psicomotricista
- Profissional de Educação Física

4.4.4 Teleconsulta na Atenção Especializada

Modalidade destinada à realização de consulta clínica à distância no âmbito da Atenção Especializada.

a) Teleconsulta por profissionais de nível superior (exceto médico) na Atenção Especializada

Categorias profissionais habilitadas:

- Assistente Social
- Cirurgião-Dentista
- Enfermeiro
- Farmacêutico
- Fisioterapeuta
- Fonoaudiólogo
- Musicoterapeuta
- Naturólogo
- Nutricionista
- Psicólogo / Psicanalista
- Psicopedagogo
- Profissional de Educação Física (*Saúde*)

b) Teleconsulta médica na Atenção Especializada

Categorias profissionais habilitadas:

- Médico Clínico
- Médico em Especialidades Cirúrgicas

- Médico em Medicina Diagnóstica e Terapêutica

5. Responsabilidades

5.1 Secretaria Municipal da Saúde / Saúde Digital

- Normatizar, monitorar e avaliar as ações de Telessaúde;
- Garantir capacitação das equipes;
- Assegurar integração com a RNDS.

5.2 Unidades de Saúde

- Organizar agenda e logística do teleatendimento;
- Garantir ambiente adequado e apoio operacional.

5.3 Profissionais de Saúde

- Realizar o teleatendimento conforme protocolos;
- Obter e registrar consentimento do usuário;
- Registrar integralmente o atendimento no PEC;
- Garantir sigilo e ética profissional.

6. Requisitos de Infraestrutura e Segurança

6.1 Notebook - Instalação e Uso

6.1.1 Conectar o notebook à energia elétrica

Conecte o carregador do notebook a uma tomada elétrica adequada e ao equipamento.

Em seguida, ligue o notebook por meio do botão de energia, verificando se o dispositivo inicia corretamente. Durante a realização das atividades de telessaúde, recomenda-se manter o notebook conectado à fonte de energia, evitando interrupções durante os atendimentos.

6.1.2 Conectar o notebook à internet (rede cabeada)

Conecte o notebook à rede de internet exclusivamente por meio de cabo, garantindo maior estabilidade e melhor desempenho para transmissões de áudio e vídeo.

Antes do início do atendimento, verifique se a conexão está ativa e estável, assegurando condições adequadas para a realização das ações de telessaúde.

6.1.3 Ajustes básicos para utilização

Certifique-se de que o notebook esteja funcionando normalmente, sem falhas aparentes de inicialização, tela, som ou conectividade.

Acesse o ambiente institucional de teleatendimento no SISWEB, confirmando que o usuário está devidamente autenticado e com acesso configurado para a realização das atividades.

O notebook deve ser instalado em mesa estável, em ambiente ventilado e com fácil acesso à energia elétrica. Recomenda-se utilizar solução de proteção antivírus.

Ao final de cada atendimento, deve ser realizado o encerramento adequado das sessões e o log-off dos sistemas.

6.2 Smart TV - Instalação e Uso

6.2.1 Posicionamento da Smart TV

Posicione a smart TV em local visível aos participantes do atendimento, preferencialmente à frente do profissional ou do paciente. O centro da tela deve estar alinhado à altura dos olhos, favorecendo a visualização das informações compartilhadas.

Evite posicionar a tela em locais com incidência direta de luz, reflexos ou sombras que possam comprometer a qualidade da imagem.

6.2.2 Conexão da Smart TV ao notebook

Conecte a smart TV ao notebook por meio de cabo HDMI compatível.

Utilize o controle remoto da televisão para selecionar a entrada HDMI correspondente à conexão realizada, garantindo a correta exibição da imagem.

6.2.3 Verificações para uso

Antes do início do atendimento, verifique se a imagem do notebook está sendo exibida corretamente na tela da smart TV, sem cortes, distorções ou falhas.

Certifique-se de que o volume, quando utilizado, esteja ajustado de forma adequada ao ambiente,

preservando a privacidade do atendimento.

6.3 Câmera de Videoconferência - Instalação e Uso

6.3.1 Conexão da câmera ao notebook

Conecte a câmera de videoconferência ao notebook utilizando o cabo fornecido com o equipamento.

Após a conexão, verifique se o dispositivo foi reconhecido corretamente pelo sistema.

6.3.2 Posicionamento da câmera

Instale a câmera de videoconferência de forma centralizada ou alinhada ao monitor utilizado, preferencialmente acima da tela, garantindo enquadramento adequado do profissional e, quando necessário, do paciente.

A distância entre a câmera e o usuário deve permitir boa captação de imagem, mantendo o rosto bem enquadrado e visível durante o atendimento.

6.3.3 Ajustes de imagem e ambiente

A iluminação do ambiente deve ser frontal ou lateral, evitando contraluz ou sombras excessivas que prejudiquem a qualidade da imagem.

Antes do início do atendimento, verifique o funcionamento da câmera e do microfone, assegurando boa captação de imagem e áudio.

A câmera deve permanecer limpa e corretamente posicionada durante todo o atendimento.

6.4 Orientações Gerais de Uso, Segurança e Ética

- Os cabos de energia, rede e conexão dos equipamentos devem permanecer **organizados**, reduzindo riscos de acidentes, desconexões acidentais ou falhas técnicas.
- Os equipamentos destinados à telessaúde devem ser utilizados **exclusivamente** para atividades institucionais, sendo vedado o uso pessoal.
- É **proibida** a gravação dos atendimentos sem consentimento formal do usuário.

Após o uso, os equipamentos devem ser **desligados corretamente, mantidos limpos, protegidos contra líquidos, alimentos, poeira, umidade e calor excessivo, e armazenados de forma segura.**

As atividades de telessaúde devem observar as normas de segurança da informação, garantindo o sigilo, a confidencialidade e a proteção dos dados dos usuários, em conformidade com a legislação vigente e as diretrizes do SUS.

7. Fluxo Operacional do Teleatendimento

O fluxo de atendimento em Telessaúde deverá observar as etapas descritas a seguir, respeitando a avaliação clínica do profissional de saúde, as diretrizes assistenciais vigentes e os critérios de segurança do cuidado.

7.1 Avaliação Inicial do Atendimento

O atendimento ao usuário poderá ocorrer **de forma presencial ou remota**, conforme avaliação clínica do profissional de saúde, considerando a condição apresentada, a finalidade do atendimento, a segurança do usuário e a resolutividade esperada.

7.2 Definição da Modalidade de Atendimento

Após a avaliação inicial, o profissional deverá definir a modalidade assistencial mais adequada:

- **Atendimento remoto**, quando o cuidado puder ser realizado de forma remota, com segurança e qualidade assistencial;
- **Atendimento presencial**, quando o teleatendimento não for indicado.

7.3 Consentimento do Usuário para o Teleatendimento

A realização do teleatendimento requer o consentimento do usuário, em observância aos princípios da autonomia, da informação e da segurança do cuidado.

O atendimento em Telessaúde deve ser realizado mediante **consentimento prévio do usuário**, de forma **livre e esclarecida**, devendo esse consentimento ser **registrado em prontuário eletrônico**, reconhecido como documento clínico e jurídico oficial no SUS.

Antes do início do teleatendimento, recomenda-se que o profissional de saúde **oriente verbalmente o usuário**, apresentando o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido ou, no mínimo, seus **principais pontos**, esclarecendo dúvidas e confirmando a concordância com a modalidade de atendimento remoto.

O consentimento será formalizado, **preferencialmente**, por meio de **registro em prontuário eletrônico**, com anotação explícita de que o usuário:

- foi devidamente informado sobre a realização do atendimento por Telessaúde; e
- manifestou concordância com essa modalidade de atendimento.

O Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) , conforme modelo institucional (Anexo I), **constitui o instrumento norteador** para a orientação do usuário quanto ao atendimento por Telessaúde, devendo seus princípios e informações ser observados pelo profissional de saúde.

Quando aplicável, o TCLE possui **caráter complementar**, podendo ser utilizado como forma adicional de formalização do consentimento, devendo sua utilização ser igualmente registrada em prontuário.

Essa prática encontra respaldo na **Lei nº 14.510/2022**, na **Portaria GM/MS nº 1.348/2022** e no reconhecimento do **prontuário eletrônico como documento clínico e jurídico oficial no SUS**.

Exemplo de registro do consentimento em prontuário

“Usuário(a) orientado(a) verbalmente sobre a realização do atendimento por Telessaúde, incluindo características da modalidade, limitações e direito de recusa.
Após os esclarecimentos, o(a) usuário(a) manifesta concordância **livre e esclarecida** com a realização do atendimento remoto.
Consentimento registrado em prontuário eletrônico.

(Exemplo ilustrativo, podendo ser adaptado conforme a prática assistencial.)

7.4 Realização do Teleatendimento

A realização do teleatendimento deverá seguir o passo a passo descrito no próximo item "**Acesso ao Teleatendimento**", incluindo a condução da consulta conforme protocolos assistenciais, com registro simultâneo das informações no prontuário eletrônico.

7.5 Encaminhamentos e Desdobramentos

Durante ou após o teleatendimento, poderão ser realizados, quando indicados:

- encaminhamentos para outros pontos da Rede de Atenção à Saúde (RAS);
- solicitações de exames;
- prescrições terapêuticas;
- orientações e definição de retorno presencial ou remoto.

7.6 Registro e Finalização do Atendimento

Concluído o teleatendimento, o profissional deverá:

- registrar integralmente o atendimento no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC);
- selecionar corretamente a modalidade assistencial;
- documentar evolução clínica, condutas e encaminhamentos;
- finalizar o atendimento no sistema, garantindo rastreabilidade, segurança clínica e jurídica.

Como material de apoio à prática assistencial, assista ao vídeo: **Resumo Operativo do Manual de Telessaúde-Sorocaba (Anexo II)**.

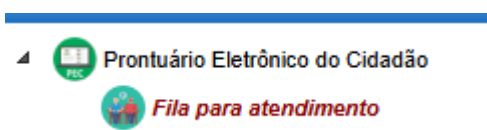
8. Acesso ao Teleatendimento no SIS


8.1 Criação de agenda para Teleatendimento

- Criar agenda vinculada ao serviço de teleatendimento no SISWEB.

8.2 Início do Teleatendimento no PEC

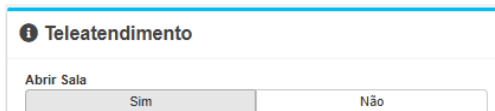
- Realizar login com usuário e senha individual;
- Na tela inicial do Prontuário Eletrônico do Cidadão, selecionar a opção **“Fila para Atendimento”**;



- Após preenchimento dos campos na "Fila para Atendimento", clicar no ícone  **"Realizar Atendimento"**

8.3 Abertura da Sala de Teleatendimento

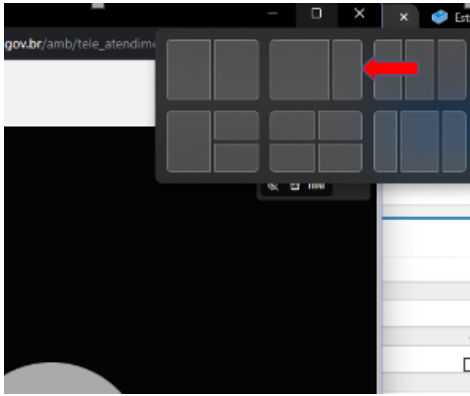
- Clicar em **"SOAP"** e Abrir Sala de "Teleatendimento":



- O sistema abrirá automaticamente o ambiente de videochamada.

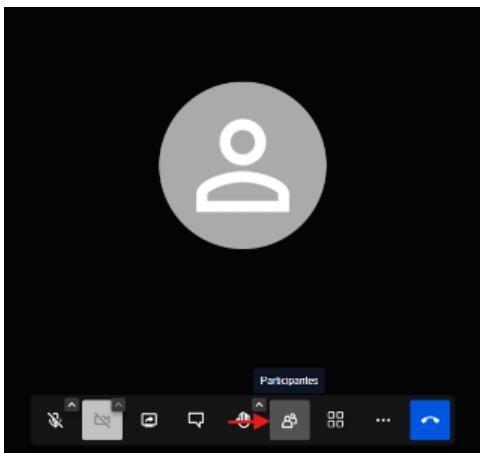
8.4 Organização da Visualização da Tela

- Para melhor visualização da interface de atendimento e viabilizar o registro simultâneo, seguro e contínuo das informações clínicas relatadas pelo paciente no prontuário eletrônico durante o teleatendimento, recomenda-se a configuração da disposição de telas por meio da funcionalidade de maximização e organização de janelas, conforme indicado abaixo:



8.5 Geração e Compartilhamento do Link

- No ambiente da videochamada, clicar em **“Participantes”**;



- Selecionar a opção **“Convidar alguém”**;
- Copiar o link exibido em **“Compartilhando o link da reunião”**;
- Enviar o link ao usuário por meio do **WhatsApp institucional da unidade**, preferencialmente **15 minutos antes do horário agendado**.

8.6 Inclusão de Outros Participantes

- Quando necessário, repetir a opção **“Convidar alguém”** para inclusão de outros profissionais;
- Essa funcionalidade poderá ser utilizada, por exemplo, em atendimentos do tipo **teleinterconsulta** ou **teleconsultoria**.

8.7 Encerramento da Chamada

- Ao término do atendimento remoto, encerrar a videochamada selecionando a opção **“Sair”**.

8.8 Finalização do Atendimento no Sistema

- Retornar ao atendimento no PEC;
- Selecionar a opção **“Finalizar Atendimento”**;

- Preencher as opções apresentadas pelo sistema;
- Inserir o procedimento de telessaúde realizado;

Finalizar atendimento

Tipo do atendimento *

Tipo de atendimento
1 Consulta agendada

Forma de participação do cidadão *

Chamada de vídeo

Atendimento compartilhado com outro profissional

Profissional Profissional CBO CBO Forma de participação Seleccione... +

Profissional CBO Forma de participação Excluir

Local do atendimento *

Local de atendimento
1 UBS

Procedimentos *

Procedimento	CID 10	Quantidade
0301010250 TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA	SELECIONE...	+

- Indicar **“Sim”** ou **“Não”** no campo **“Liberar cidadão?”**, conforme a conduta adotada;

Liberar cidadão? (Retirar da fila de espera)

Seleccione...

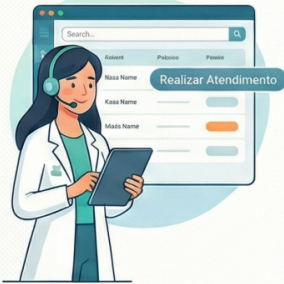
- Concluir o registro do atendimento.

Antes de realizar o teleatendimento no SIS, consulte este guia prático.

Guia Prático: Realizando Teleatendimentos no SIS

Abertura do Atendimento

Acesse a "Fila para Atendimento" no PEC e selecione "Realizar Atendimento".



Ativação da Videochamada

Clique em "SOAP" e selecione "Abrir Sala de Teleatendimento" para iniciar o ambiente virtual.



Teleinterconsulta e Colaboração

Utilize a opção "Convidar alguém" para incluir outros profissionais na mesma chamada quando necessário.



Sair



Gestão do Link de Acesso

Copie o link em "Participantes" e envie ao usuário via WhatsApp institucional 15 minutos antes.



Encerramento da Chamada

Ao terminar a consulta, selecione "Sair" para fechar o ambiente de vídeo.

Registro no Prontuário (PEC)

Retorne ao sistema, preencha o procedimento de telessaúde e clique em "Finalizar Atendimento".

9. Boas práticas de Teleatendimento

9.1 Postura Profissional

O teleatendimento deve observar postura profissional compatível com a prática clínica presencial, com ênfase em:

Ambiente

- Realizar o atendimento em local reservado, silencioso e com privacidade;
- Garantir iluminação e posicionamento de câmera adequados;
- Minimizar ruídos, interrupções e distrações;
- Utilizar equipamentos com áudio e vídeo em boas condições.

Apresentação Profissional

- Manter apresentação profissional compatível com o atendimento em saúde;
- Utilizar vestuário adequado ao contexto assistencial, de forma a não comprometer a identificação, a comunicação ou a condução do atendimento;
- Evitar o uso de acessórios, vestimentas ou elementos visuais que possam causar distrações ou dificultar a interação com o usuário.

“ **Observação:** a apresentação profissional no teleatendimento deve seguir os mesmos princípios éticos e de conduta adotados no atendimento presencial.

Identificação e Apresentação

- Identificar-se com nome, função e instituição no início da chamada;
- Confirmar a identidade do usuário antes de iniciar a avaliação clínica;
- Garantir que o termo de consentimento (quando aplicável) esteja registrado.

Linguagem e Comunicação

- Utilizar linguagem clara, objetiva e acessível;
- Certificar-se de que o usuário compreendeu as orientações;
- Evitar termos ambíguos ou jargões técnicos sem explicação.

9.2 Orientações ao Paciente Antes da Chamada

Antes do início da videochamada, a unidade/profissional deve orientar o usuário sobre:

- Estar em ambiente com privacidade e boa conexão de internet;
- Permanecer em local silencioso durante o atendimento;
- Ter em mãos documentos ou exames, se necessário;

- Como será conduzido o teleatendimento, incluindo tempo estimado e confidencialidade.

9.3 Conduta Durante a Chamada

Durante a videochamada, o profissional deve:

- Realizar breve explicação prévia sobre como a consulta será registrada;
- Confirmar novamente a identidade e o motivo do atendimento;
- Esclarecer que o atendimento é remoto e os limites inerentes;
- Registrar, em tempo real, as informações relevantes no Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC)/SOAP;
- Anotar condutas, orientações e condutas prescritas ou solicitadas.

9.4 Registro para Segurança Clínica e Jurídica

O registro no prontuário eletrônico deve seguir os princípios do **SOAP**, observando:

- Data e horário do atendimento;
- Identificação completa do usuário e do profissional(es) envolvidos;
- Descrição objetiva dos fatos (relato subjetivo e dados objetivos);
- Avaliação clínica fundamentada;
- Plano terapêutico ou conduta clara e justificável;
- Anotações de orientações dadas, inclusive sobre limitações, riscos e próximos passos;
- Registro de consentimento, quando aplicável.

Esse registro é parte integrante do cuidado e constitui **documento clínico e jurídico oficial**, devendo ser legível, completo e datado.

“ A conformidade com essas práticas reduz riscos de erros, garante rastreabilidade e proteção tanto ao usuário quanto ao profissional e à instituição.

9.5 Comunicação de Incidentes

Qualquer **evento adverso, falha técnica ou situação que possa comprometer a qualidade do atendimento ou a segurança do usuário** durante o teleatendimento deve ser **comunicado de forma imediata**, conforme orientações abaixo.

Essas situações devem ser:

- **Informadas à coordenação responsável pelo serviço ou unidade;**
- **Comunicadas à Saúde Digital**, por meio do e-mail institucional

☐ saudedigital@sorocaba.sp.gov.br.

Importante: a comunicação de incidentes tem como objetivo a **qualificação do cuidado**, a **prevenção de recorrências** e o **aperfeiçoamento dos processos de Telessaúde**.

10. Encerramento e Encaminhamentos

Ao final do teleatendimento, o profissional deverá encerrar a chamada, finalizar o atendimento no sistema e realizar os encaminhamentos necessários, garantindo a continuidade do cuidado.

11. Referências Legais e Técnicas

Portaria de Consolidação nº 1/2017 – Direitos e deveres dos usuários da saúde e organização do SUS

Lei nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Portaria nº 1.434/2020 – Institui a Rede Nacional de Dados em Saúde (RNDS)

Portaria GM/MS nº 1.768/2021 – Política Nacional de Informação e Informática em Saúde (PNIIS)

Lei nº 14.510/2022 – Autoriza e regula a prática da telessaúde no Brasil

Portaria GM/MS nº 1.348/2022 – Ações e serviços de Telessaúde no SUS

LEI Nº 12.747, DE 28 DE MARÇO DE 2023- Define a prática da telemedicina no Município de Sorocaba, e dá outras providências

Portaria GM/MS nº 635/MS de 22 de maio de 2023 - Institui, define e cria incentivo financeiro eMulti

Manual do e-SUS APS – Módulo de Videochamadas, versão 5.4

Manual Instrutivo do Programa SUS Digital, Ministério da Saúde, 2024

Manual de Uso do Kit Multimídia de Telessaúde – Novo PAC, Ministério da Saúde, 2024

Portaria GM/MS nº 3.232/2024 – Institui o Programa SUS Digital

Portaria GM/MS nº 3.691/2024 – Institui a Ação Estratégica SUS Digital-Telessaúde

Portaria GM/MS nº 7.639/2025 – Obriga a alimentação mensal e sistemática dos Bancos de Dados Nacionais

RESOLUÇÃO CFFa nº 580, de 20 de agosto de 2020- Dispõe sobre a regulamentação da Telefonaudiologia e dá outras providências

RESOLUÇÃO nº 727/2022- Dispõe sobre a regulamentação da Telefarmácia

RESOLUÇÃO Nº 9, DE 18 DE JULHO DE 2024- Regulamenta o exercício profissional da Psicologia mediado por Tecnologias Digitais da Informação e da Comunicação (TDICs) em território nacional

RESOLUÇÃO CONFEF Nº 542 DE 05/08/2024- Regulamenta os serviços de atividades físicas e do desporto prestados por Profissional de Educação Física à distância através dos meios de tecnologia da informação e da comunicação.

RESOLUÇÃO COFFITO Nº 619, DE 28 DE MAIO DE 2025- Regulamenta a prestação de serviços de Fisioterapia e de Terapia Ocupacional nas modalidades de Teleconsulta, Teleatendimento,

Telemonitoramento e Teleconsultoria

RESOLUÇÃO CFESS Nº 1.114, DE 4 DE SETEMBRO DE 2025- Dispõe sobre as condições éticas e técnicas para o exercício profissional da(o) Assistente Social

12. Anexos

Anexo I Termo de Consentimento Livre e Esclarecido para Atendimento por Telessaúde OFICIAL.pdf

Anexo II Vídeo - Resumo Operativo do Manual de Telessaúde Sorocaba

Anexo III Guia Operativo de Telessaúde Sorocaba