

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)**.

Revisão #15

Criado 23 janeiro 2026 18:15:44 por Camila Cruz

Atualizado: 5 fevereiro 2026 20:11:59 por Camila Cruz