

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**.

Revisão #5

Criado 11 setembro 2025 21:14:15 por Diego Bispo Fernandes

Atualizado: 5 fevereiro 2026 19:30:16 por Camila Cruz