



UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

ATENDIMENTO POR ASSISTÊNCIA REMOTA EM SAÚDE

Título: Cadastro e Treinamento da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde da UERJ no Sistema de Teleassistência em Saúde

Público-Alvo	Unidades ou Serviços de Assistência em Saúde da UERJ
Serviços responsáveis:	Telessaúde UERJ DESIT HUPE UERJ
Colaboradores:	Centro de Teleconsulta HUPE UERJ Pró-Reitoria de Saúde UERJ
Data dessa publicação:	22/5/2024

SUMÁRIO

Apresentação	2
Conceitos	2
Requisitos Obrigatórios do Teleconsultor	4
Requisitos Obrigatórios da Unidade de Assistência em Saúde UERJ	4
Elegibilidade do Paciente para a Teleconsulta	5
Crterios para Seleção do Paciente para a Teleconsulta	5
Etapa 1: Solicitação do Serviço de Teleassistência em Saúde UERJ	5
Etapa 2: Treinamento da equipe de teleconsultores e de facilitadores da Unidade ou Serviço de Assistência em saúde UERJ	5
Etapa 3: Início da Serviço de Telessaúde pela Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde solicitante da UERJ	6

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

APRESENTAÇÃO	
<p>O objetivo deste documento norteador é de estabelecer as etapas obrigatórias para o início das atividades de consulta remota no Sistema Único de Saúde (SUS) para pacientes atendidos nas Unidades Assistenciais de Saúde da UERJ.</p> <p>O procedimento operacional padrão para o atendimento remoto de pacientes sem registro no prontuário eletrônico único da UERJ tem etapas diferenciadas e demandará agendamento de reunião específica.</p>	
CONCEITOS	
Procedimento Operacional Padrão	Trata-se de um roteiro padronizado com o objetivo de diminuir os desvios de execução, organizar o uso do ambiente/espço e as atividades a serem realizadas, bem como promover o cuidado e a segurança na execução de atividades, preservando a integridade do servidor ou usuário do ambiente/espço.
Fluxo de trabalho	Conhecido também por workflow, o fluxo de trabalho nada mais é que uma sequência estruturada de processos que são realizados dentro dos departamentos.
Teleassistência em Saúde	A Teleassistência, doravante denominada como telessaúde, abrange a prestação remota de serviços relacionados a todas as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do Poder executivo federal e obedecerá aos seguintes princípios
Lei de Telessaúde	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm
Sistema de Registro Eletrônico em Saúde	Um Sistema de Registro Eletrônico de Saúde (S-RES), doravante denominado como Prontuário Eletrônico, pode ser definido como um sistema de informação que capture, armazene, apresente, transmita ou imprima informação identificada em saúde. O SRES utilizado deve possibilitar a captura, o armazenamento, a apresentação, a transmissão e a impressão da informação digital e identificada em saúde e atender integralmente aos requisitos do Nível de Garantia de Segurança 2 (NGS2), no padrão da infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) ou outro padrão legalmente aceito
Lei do Prontuário Eletrônico	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13787.htm
Dados Digitais e Saúde	Os dados digitais são qualquer tipo de informação disponibilizada no meio virtual que, no caso da saúde, são coletados, organizados, armazenados

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

	e disponibilizados em um sistema de registro eletrônico de saúde
Lei Geral de Proteção de Dados	https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm
Serviço de Assistência em Saúde	Assistência prestada à pessoas por profissionais da saúde São três os níveis de atenção à saúde pública no Brasil: Primário, secundário e terciário
Teleconsultor	Profissional da saúde que utiliza e registra um sistema de registro eletrônico em saúde, dentro dos preceitos obrigatórios das leis federais e diretrizes dos conselhos federais das profissões regulamentadas em saúde, para a assistência remota em saúde
Teleconsulta	É a consulta ao paciente não presencial, mediada por tecnologias digitais, com o profissional da saúde e o paciente localizados em diferentes espaços
Teleinterconsulta	É a troca de informações uniprofissional, exames e de outros dados digitais, com auxílio de tecnologias digitais, com ou sem a presença do paciente, para auxílio diagnóstico, terapêutico, clínico ou cirúrgico.
Gestor da Unidade ou Serviço de Assistência à Saúde da UERJ	Gestor (ou responsável indicado) para capacitação e multiplicação do treinamento
Suporte Técnico ao Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ	Pessoa responsável pela orientação de cadastro e uso do MV do DESIT HUPE UERJ
Sistema MV – Sistema de Gestão Hospitalar MV Soul	Prontuário Eletrônico adotado nas Unidades de Assistência em Saúde UERJ
Suporte Técnico ao S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ	Pessoa responsável pela orientação de cadastro do profissional de saúde para o uso do S-RES de Teleassistência UERJ
S-RES Teleassistência UERJ	Sistema de Registro Eletrônico em Saúde proprietário para o atendimento de pacientes atendidos nas Unidades Assistenciais de Saúde da UERJ e externos ao Complexo de Saúde da UERJ.
App do S-RES Teleassistência UERJ – Aplicativo para dispositivo móvel que permite a realização de teleconsulta	Aplicativo para dispositivo móvel que permite ao paciente realizar a teleconsulta e/ou ao profissional de saúde remoto realizar a teleinterconsulta
Facilitador Digital	Pessoa responsável pela orientação de cadastro do paciente para acesso ao APP do S-RES de Teleassistência UERJ

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Centro de Teleconsulta do HUPE UERJ	Espaço no Ambulatório PÓS-COVID que inclui a Central de Teleconsultores do HUPE, a capacitação de facilitadores digitais e o treinamento de pacientes par ao uso do APP do S-RES de Teleassistência UERJ
REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DO TELECONSULTOR	
Ter registro no CNES	CNES – Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde. Cadastro de âmbito federal, obrigatório aos profissionais vinculados a uma instituição de saúde
Ter a profissão por grupo de base ou família ocupacional conforme CBO	CBO - A Classificação Brasileira de Ocupações - CBO, instituída por portaria ministerial nº. 397, de 9 de outubro de 2002, tem por finalidade a identificação das ocupações no mercado de trabalho, para fins classificatórios junto aos registros administrativos e domiciliares
Ter Assinatura digital eletrônico com certificado no padrão da ICP-Brasil	Preferencialmente, para os médicos a disponibilizada gratuitamente pelo Conselho Federal de Medicina e para as demais profissões a BIRD-ID , pois ambas já estão com integradas ao S-RES de Teleassistência UERJ
REQUISITOS OBRIGATÓRIOS DA UNIDADE DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE UERJ	
Acesso à Internet	com o mínimo de velocidade????
Central de Teleassistência em Saúde	Espaço ou sala na Unidade ou serviço para a localização dos teleconsultores e do facilitador digital
Infraestrutura mínima em equipamentos e rede de Internet	Duas telas de vídeo: uma para assegurar a interatividade com o paciente durante toda a teleconsulta e outra para o registro do teleatendimento no S-RES Teleassistência UERJ
	Computador com a seguinte configuração mínima recomendada: Processador: Intel(R) Core(TM) i5 – (9 Geração ou superior); Memória: Ram 8 GB; Armazenamento: 250 GB; Windows 11 Pro; Teclado; Mouse e Navegador Google Chrome
	Headset com microfone com redução de ruído
	Câmera de vídeo: Webcam Full HD, Widescreen e 1080p com proteção de privacidade

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

ELEGIBILIDADE DO PACIENTE PARA A TELECONSULTA	
<p>Art. 26-C. Ao profissional de saúde são asseguradas a liberdade e a completa independência de decidir sobre a utilização ou não da telessaúde, inclusive com relação à primeira consulta, atendimento ou procedimento, e poderá indicar a utilização de atendimento presencial ou optar por ele, sempre que entender necessário.</p>	
CRITÉRIOS PARA SELEÇÃO DO PACIENTE PARA A TELECONSULTA	
Equipamento celular	Requisitos mínimos do celular
Ambiente domiciliar	Local silencioso com iluminação adequada, preferencialmente com fone de ouvido
ETAPA 1: SOLICITAÇÃO DO SERVIÇO DE TELEASSISTÊNCIA EM SAÚDE UERJ	
Responsáveis	Suporte Técnico ao Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ
	Solicitante Gestor da Unidade ou Serviço de Assistência à Saúde da UERJ
Objetivo	Verificação do cumprimento dos requisitos mínimos obrigatórios e orientação para que todos estes sejam atingidos
Solicitação da inclusão da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde UERJ para o teleatendimento em saúde	O gestor deverá solicitar através de e-mail para teleconsultahupe@telessaude.uerj.br
Participantes recomendados nessa etapa da Unidade ou Serviço de Saúde UERJ solicitante	Gestor ou responsável da Unidade ou Serviço solicitante, representante da equipe de teleconsultor e facilitador
Participantes nessa etapa pela equipe de Orientação e Apoio	Representante do Suporte Técnico ao Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ, Representante; Suporte Técnico ao S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ e Representante Facilitador Digital do Centro de Teleconsulta HUPE UERJ
Conclusão dessa etapa	Homologação da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde UERJ
ETAPA 2: TREINAMENTO DA EQUIPE DE TELECONSULTORES E DE FACILITADORES DA UNIDADE OU SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE UERJ	
Responsáveis	Suporte Técnico ao S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ; Suporte Técnico ao Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ e Representante Facilitador Digital do Centro de Teleconsulta HUPE UERJ
Responsáveis pelo Cadastro e Treinamento do Teleconsultor	Cadastro e orientação do teleconsultor para o uso S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ. Recomendável que o treinamento seja agendado

UNIVERSIDADE DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

	em duas equipes sendo uma de teleconsultores médicos e outra com as demais profissões
Participantes nessa etapa pela equipe de Orientação e Apoio	Representante do Suporte Técnico ao S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ; Representante do Suporte Técnico ao Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ e teleconsultores
Responsável pelo Cadastro e Treinamento do Facilitador	Representante Facilitador Digital do Centro de Teleconsulta HUPE UERJ
Participantes nessa etapa	Representante Facilitador Digital do Centro de Teleconsulta HUPE UERJ e Facilitador representante da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde da UERJ
Conclusão dessa etapa	Homologação da Equipe de Teleconsultores e Facilitador(es) da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde UERJ
ETAPA 3: INÍCIO SERVIÇO DE ASSISTÊNCIA EM SAÚDE UERJ PELA UNIDADE OU SERVIÇO DE SAÚDE SOLICITANTE	
Responsáveis	Gestor da Unidade ou Serviço de Assistência em Saúde UERJ
	Gestor Responsável pelo Prontuário Eletrônico MV DESIT-HUPE-UERJ
	Gestor Responsável pelo S-RES de Teleassistência UERJ Telessaúde UERJ
	Gestor Responsável pelo Centro de Teleconsulta do HUPE UERJ
Objetivo	Checklist global das homologações nas etapas 1 e 2
Conclusão dessa etapa	Início do agendamento