

BOAS PRÁTICAS

em TELESSAÚDE

Guia Prático para Profissionais da Saúde



DEPS Departamento
de Ensino, Pesquisa
e Saúde Digital

SUS Secretaria
Municipal de Saúde
de Campinas



Prefeitura Municipal de Campinas 2025

Dário Saadi
Prefeito de Campinas

Lair Zambom
Secretário de Saúde de Campinas

Deise Hadich
Secretária Adjunta de Saúde de Campinas

Marcelle Benetti
Diretora de Ensino, Pesquisa e Saúde Digital

Thaís Leitão Ramos Luiz
Coordenadora Saúde Digital

Fabíola Damas de Carvalho e Silva
Coordenadora Acadêmica

Priscila de Paula Marques
Coordenadora Técnico Pedagógica

Mariana Simões Ferreira
Coordenadora Pós Graduação e Pesquisa

Autores

Aline Petroni Alencar

Fabíola Damas de Carvalho e Silva

Júlia Zaparolli

Lígia De Lazzari Mazzo Becker

Luciana Maximina Marta do Paço

Maria do Carmo F. B. Ferreira

Mariana Simões Ferreira

Natália Oliveira Fachinetti

Priscila de Paula Marrques

Régis Henrique de Oliveira

Sheila Garcia Fonseca Rodrigues

Thaís Leitão Ramos Luiz

Viviane Pinho da Silva

Revisores

Thaís Leitão Ramos Luiz

Marcelle Regina Silva Bennetti

Responsável pela Arte Gráfica

Régis Henrique de Oliveira

ISBN: 978-65-01-79162-3

BR



9 786501 791623

SUMÁRIO

Apresentação.....	06
Capítulo 1 - Introdução	
Breve histórico da telessaúde no Brasil.....	10
E a história da Telessaúde em Campinas?.....	12
O que é Telessaúde e Telemedicina?.....	14
Benefícios.....	15
Modalidades de Telessaúde.....	16
Portarias SAES.....	18
Capítulo 2 - Segurança da Informação	
Como garantir a Segurança da Informação?.....	21
Lei Geral de Proteção de Dados.....	22
Padrão Internacional de Segurança em Saúde Digital.....	25
Boas Práticas para o Tratamento de dados na Saúde.....	26
Capítulo 3 - Postura, Comunicação e Ambiente	
Cuidado Humano na Era Digital.....	30
Preparação para o Teleatendimento.....	31
Estratégias para aprimorar a Comunicação Digital.....	33
Identificação de Urgência e Emergência no teleatendimento.....	37
Construindo Vínculos Remotos.....	38
Capítulo 4 - Telepedagógica	
A Telepedagógica.....	40
Pedagógica Avançada por Telemedicina.....	43

SUMÁRIO

Capítulo 5 - Registro do Teleatendimento

Registro do Teleatendimento.....	47
Prescrição Eletrônica e Assinatura Digital.....	48
Boas práticas na Prescrição Eletrônica.....	50

Capítulo 6 -Qualidade no Atendimento e Aprimoramento

Satisfação do Usuário.....	53
O NPS (Net Promoter Score).....	54
Qualidade no Atendimento e Aprimoramento Contínuo.....	55
Protocolo de atendimento.....	57

Considerações Finais.....	58
----------------------------------	-----------

Bibliografia.....	59
--------------------------	-----------

APRESENTAÇÃO

A Prefeitura Municipal de Campinas, por meio da Escola de Saúde Pública de Campinas (ESPC), vinculada ao Departamento de Ensino, Pesquisa e Saúde Digital (DEPS), apresenta o Guia de Boas Práticas em Telessaúde — instrumento técnico-normativo destinado aos profissionais de saúde do SUS Campinas.

A Escola de Saúde Pública de Campinas (ESPC) é a instituição estratégica da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) para o desenvolvimento e o fortalecimento do Sistema Único de Saúde (SUS) no município. Vinculada ao Departamento de Ensino, Pesquisa e Saúde Digital (DEPS), sua atuação se alicerça na integração qualificada e inovadora entre ensino, serviço e comunidade.

A criação da Escola foi institucionalizada pelo Decreto nº 23.559, de 19 de setembro de 2024, formalizando-a como a entidade responsável por normatizar e fomentar a Política de Educação Permanente em Saúde. Seu mandato visa promover o desenvolvimento profissional e valorizar o saber que emana da prática cotidiana dos servidores.

A missão da ESPC é promover processos educativos interprofissionais, tendo em vista o ensino, a pesquisa e a extensão, com o objetivo de qualificar a gestão, o trabalho interprofissional e a participação social no âmbito do SUS, estimulando as práticas colaborativas, as mudanças necessárias nos processos de trabalho, a inovação e a produção de tecnologias no contexto da saúde.

Suas práticas pedagógicas são alinhadas às inovações teóricas, metodológicas e tecnológicas do campo da saúde, sempre com um forte incentivo ao pensamento crítico e à reflexão sobre o compromisso ético-político com os princípios do SUS. A ESPC também assume como pilares a ampliação e a revisão ética da pesquisa em saúde pública, a difusão do conhecimento científico e o fomento ao debate qualificado sobre as políticas de educação e trabalho no âmbito do sistema de saúde.

O guia tem como objetivo oferecer orientações para uma atuação segura, ética e humanizada, promovendo atendimentos à distância de qualidade, em consonância com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde (SUS) e com o modelo de atenção adotado pelo município de Campinas.

Cada seção foi estruturada para assegurar que os serviços ofertados à população mantenham altos padrões de desempenho, estejam em conformidade com as normas legais e éticas vigentes, e contribuam para a continuidade do cuidado, o fortalecimento da rede assistencial e a satisfação dos usuários.

O atendimento por Telessaúde envolve a comunicação entre profissionais e usuários por meio de recursos de telecomunicação, com o propósito de preservar o bem-estar, promover a saúde, prevenir agravos e apoiar o diagnóstico, o tratamento e o acompanhamento — seja em caráter preventivo, curativo, reabilitador ou paliativo.

Além de orientar as práticas clínicas, o guia também se propõe a apoiar gestores e equipes dos serviços de saúde no planejamento, execução e monitoramento das modalidades de Telessaúde, estimulando o desenvolvimento de competências digitais, o uso responsável das tecnologias e a integração das ações de Telessaúde ao cuidado em rede.

Que possamos seguir juntos na Transformação Digital do município, aprimorando habilidades, compartilhando saberes e consolidando um novo ecossistema de saúde — mais integrado, inovador e centrado nas pessoas.

**DESEJAMOS UMA ÓTIMA LEITURA, E UMA
INCRÍVEL JORNADA DIGITAL!**

CAPÍTULO 1

INTRODUÇÃO

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE

BREVE HISTÓRICO DA TELESSAÚDE NO BRASIL

A telessaúde engloba o uso de tecnologias de informação e comunicação (TICs) para oferecer assistência e educação em saúde a distância. No Brasil, teve início nos anos 1990, com experiências como a Rede Sarah, que utilizava videoconferências para troca de informações entre profissionais de saúde.

Em 2002, o Conselho Federal de Medicina (CFM) publicou a Resolução nº 1.643/2002, primeira norma a regulamentar a telemedicina, definindo-a como o exercício da medicina mediado por tecnologias de comunicação para fins de assistência, ensino e pesquisa — restrita, à época, às interações entre profissionais e instituições.

Em 2007, o Ministério da Saúde criou o Programa Nacional de Telessaúde, com o objetivo de qualificar as Equipes de Saúde da Família (ESF) e aumentar a resolutividade da Atenção Primária à Saúde (APS) por meio de TICs, oferecendo teleconsultoria, telediagnóstico, tele-educação e segunda opinião formativa. Em 2011, o programa foi redefinido e ampliado, passando a se chamar Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (TBR) e sendo integrado ao SUS.

Durante a pandemia de COVID-19, em 2020, a Portaria nº 467 autorizou a realização emergencial de teleconsultas, marco que impulsionou o uso das ferramentas digitais e levou à criação da Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028.

Em **2022**, o **CFM** publicou a **Resolução nº 2.314/2022**, reconhecendo oficialmente a telemedicina como forma legítima de exercício profissional, regulamentando modalidades como teleconsulta, teleinterconsulta e telemonitoramento, e reforçando a necessidade de consentimento do paciente, registro em prontuário e responsabilidade médica integral.

Em **2023**, o **Decreto nº 11.358** criou a **Secretaria de Saúde Digital (SEIDIGI)**, consolidando a transformação digital no **SUS** e promovendo a interoperabilidade dos sistemas, o acesso equitativo aos serviços e o uso ampliado de TICs.

Por fim, em **2024**, a **Portaria GM/MS nº 3.232** instituiu o **Programa SUS Digital**, que consolida a transformação digital como uma política de Estado estruturante, fundamentada em princípios como o uso ético e crítico das tecnologias, a interoperabilidade, o protagonismo do cidadão e a educação permanente em Saúde Digital.

Hoje as tecnologias digitais permitem reduzir filas de espera, agilizar diagnósticos e favorecer o acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, garantindo continuidade do cuidado mesmo a distância.

Mais do que ferramentas tecnológicas, elas representam um **novo paradigma de acesso, integralidade e humanização no SUS**, aproximando profissionais e usuários, fortalecendo a atenção centrada na pessoa e contribuindo para um sistema de saúde mais conectado, resolutivo e equitativo.

E A HISTÓRIA DA TELESSAÚDE EM CAMPINAS?

A trajetória da Saúde Digital em Campinas teve início em 2014, com a adoção da plataforma e-SUS APS e a implantação gradual dos sistemas de registro de dados em saúde, como o Siga Saúde e o e-SUS PEC, além do uso de tablets para atualização territorial via aplicativo e-SUS AB Território.

Esse movimento inicial de informatização avançou de forma lenta, mas constante, até ganhar grande impulso durante a pandemia de Covid-19, quando o município acelerou a digitalização dos serviços, adquiriu novos equipamentos, e desenvolveu projetos voltados a doenças crônicas e grupos vulneráveis. Nesse contexto, o uso de ferramentas digitais, ainda não institucionais, tornou-se mais frequente fomentando e evidenciando a necessidade de regulamentação específica.

Em 2022, o Decreto Municipal nº 22.387 formalizou a prática da telessaúde — abrangendo ações de telemedicina e teleassistência no SUS Campinas — e, através de planejamento, propiciou a disponibilidade de estrutura de governança local favorável para a maturidade digital alcançada.

No mesmo período, ocorreram pilotos de teletriagem em dez unidades de saúde, marcando o início da transformação digital municipal.

CLIQUE NA IMAGEM AO LADO PARA LER O DECRETO NA ÍNTEGRA



A partir de março de 2023, houve a implantação de uma plataforma Institucional para Telessaúde e o início de atividades de Saúde Digital em Campinas, a partir de atividades desenvolvidas por uma coordenadoria específica: Coordenadoria de Saúde Digital.

As atividades então iniciadas tinham como principal objetivo a oferta e execução de teleconsultas e teleconsultorias pelos profissionais próprios, parceiros, conveniados e contratados naquele momento.

Em abril de 2024, o município aderiu ao Programa SUS Digital, conforme a Portaria nº 3.232/2024 e o Instrumento Nacional de Maturidade em Saúde Digital (INMSD), fortalecendo a integração e a governança digital.

Já em maio de 2025, ocorreu a transição de plataformas para atendimentos remotos síncronos, a partir da disponibilização da ferramenta no e-SUS APS, consolidando assim um novo norte frente a realidade de um novo ecossistema de Saúde, agora digital que busca alcançar ampliação do acesso, qualificação profissional, otimização de recursos e fomento a produção científica, reafirmando o compromisso de Campinas com a modernização e a qualidade do cuidado no SUS.

The infographic is divided into four vertical panels on a light blue background with a hexagonal pattern.

- 2014**: Início da Informatização. Illustration shows a healthcare worker and a family. Text: "e-SUS AB Território". Description: "Início do uso da plataforma e-SUS APS e de outros Sistemas para registro de dados em Saúde (Siga Saúde, e-SUS PEC)."
- 2020-2022**: Pandemia de COVID-19. Illustration shows healthcare workers in PPE using digital tools. Description: "Pandemia de COVID-19 impulsiona a informatização dos serviços. Uso de ferramentas digitais não institucionais."
- 2023 - 2025**: Governança Digital. Consolidação de projetos de telessaúde. Illustration shows a meeting around a screen. Text: "SMS Campinas". Description: "Projetos de Telessaúde (Sala Azul, Teleconsultas UBS, Teleinterconsultas com especialidades, parcerias com universidades)".
- FUTURO: SUS DIGITAL**: SUS digital Campinas: interoperabilidade e inovação. Illustration shows a diverse group of people. Description: "Ecossistema integrado".

O QUE É TELESSAÚDE E TELEMEDICINA?

SIGNIFICAM A MESMA COISA?

A **telessaúde** compreende um conjunto de práticas de saúde realizadas a distância, mediadas por tecnologias da informação e comunicação (TICs). Seu escopo vai além do atendimento médico, englobando ações de educação permanente, monitoramento, prevenção de doenças e apoio à gestão do cuidado, entre outras.

Esse conceito abrange diversas modalidades de interação remota, como **teleconsulta, telemonitoramento, teleconsultoria e teleeducação**, que permitem a comunicação tanto entre profissionais e usuários, quanto entre profissionais de diferentes níveis de atenção, favorecendo a troca de informações, a discussão de diagnósticos e a qualificação das condutas em saúde.

A **telemedicina**, por sua vez, constitui uma das áreas específicas da telessaúde, centrada na consulta e no **acompanhamento médico a distância**, realizados por meio de videoconferências, mensagens seguras, ou compartilhamento de exames e dados clínicos.

Essas ferramentas representam um instrumento estratégico de ampliação do acesso e da resolutividade da atenção em saúde, funcionando como modalidade complementar ao atendimento presencial e contribuindo para reduzir vazios assistenciais, fortalecer a integração da rede de cuidados e qualificar as práticas em consonância com o modelo de atenção adotado pelo SUS Campinas.

BENEFÍCIOS

- **Conforto e praticidade:** diminui a necessidade de deslocamento, permitindo que o atendimento ocorra no conforto do lar ou em qualquer outro local adequado e seguro.
- **Redução de custos e tempo:** diminui gastos com transporte e otimiza o tempo tanto para os usuários quanto para os profissionais de saúde.
- **Maior acessibilidade:** amplia o acesso aos serviços de saúde, especialmente para pessoas que vivem em áreas remotas, possuem mobilidade reduzida ou enfrentam barreiras geográficas e sociais.
- **Flexibilidade de horários:** oferece maior liberdade na marcação de consultas e atendimentos, facilitando a adequação à rotina dos usuários e das equipes de saúde.
- **Atendimento ágil e eficiente:** reduz filas e o tempo de espera, promovendo respostas mais rápidas e oportunas às necessidades de saúde.
- **Integração digital do cuidado:** permite a articulação entre telemedicina, telemonitoramento e teleconsultorias, fortalecendo o diálogo e o vínculo entre profissionais e pacientes.
- **Acompanhamento contínuo com tecnologias digitais:** o uso de dispositivos vestíveis (wearables) e aplicativos de saúde possibilita o compartilhamento de dados em tempo real, permitindo um monitoramento proativo e personalizado.
- **Fortalecimento da rede de atenção:** contribui para a coordenação do cuidado, a troca de informações entre os níveis de atenção e a continuidade do acompanhamento, em consonância com o modelo de atenção do SUS Campinas.

MODALIDADES DE TELESSAÚDE

Teleconsultoria Assíncrona (não simultânea): Interação não simultânea entre o profissional de saúde de referência do cuidado e outro profissional de saúde, com o objetivo de alinhar condutas e procedimentos clínicos necessários à condução do caso do paciente.

Teleconsultoria Síncrona: Interação simultânea entre o profissional de saúde de referência do cuidado e outro profissional de saúde, para alinhamento de condutas e procedimentos clínicos necessários à condução do caso do paciente.

Teleinterconsulta: Interação remota entre profissionais de saúde, com a presença do paciente, para troca de informações clínicas, laboratoriais, de imagem e opiniões, com a finalidade de auxiliar no diagnóstico ou tratamento, promovendo a atuação interprofissional.

Teletriagem: Interação remota entre profissional de saúde e paciente, com o objetivo de determinar a prioridade ou tipo de atendimento necessário, com base na gravidade do estado de saúde do paciente.

Telediagnóstico: Emissão de diagnóstico, laudo ou parecer por profissional especialista, com base na avaliação de gráficos, imagens e outros dados clínicos.

Telemonitoramento: Interação remota realizada sob supervisão de profissional de saúde envolvido no cuidado do paciente, para fins de monitoramento ou vigilância de parâmetros de saúde.

Teleatendimento em grupo: Realização remota de atividades em grupo, como grupos terapêuticos, operacionais, oficinas, grupos temáticos por ciclo de vida ou condição de saúde, atividades físicas, práticas corporais, terapia comunitária, entre outros.

Telemonitoramento nas ações de vigilância à saúde: Interação remota voltada às ações de vigilância em saúde, sob orientação e supervisão de profissional da área, para acompanhamento de parâmetros e controle de doenças.

Teleorientação: Realização remota de ações de educação em saúde, com foco na conscientização sobre cuidados e prevenção de doenças, por meio da disseminação de informações e orientações direcionadas ao cidadão.


Teleconsulta: é um atendimento médico remoto, realizado por meio de TICs, que permite a interação entre o profissional de saúde e o paciente.

Portarias SAES

As normas editadas pela Secretaria de Atenção Especializada à Saúde (SAES) do MS desempenham papel central na consolidação da telessaúde como componente estruturante da rede assistencial do SUS. Essas portarias visam garantir padronização técnica, segurança operacional e integração dos serviços mediados por tecnologia, consolidando a chamada “saúde digital” como uma extensão legítima e regulamentada do cuidado em saúde.

No conjunto dessas normativas, destacam-se três:

- **Portaria SAES/MS nº 2.326, de 6 de dezembro de 2024** — Institui um subgrupo específico de Telessaúde na Tabela de Procedimentos do SUS, reconhecendo formalmente as práticas clínicas mediadas por tecnologias da informação e comunicação. Essa portaria amplia o rol de procedimentos financiáveis pelo SUS e consolida diretrizes operacionais para a incorporação de serviços digitais nas redes assistenciais.
- **Portaria SAES/MS nº 1.022, de 2023** — Define a lista mínima de equipamentos e a tipologia necessária para a implantação e funcionamento dos Núcleos de Telessaúde, além de estabelecer os parâmetros para seu correto registro no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES). Tal medida assegura uniformidade técnica e possibilita o monitoramento nacional da infraestrutura de telessaúde.
- **Portaria SAES/MS nº 2.907, de 2025** — Atualiza e complementa a Portaria nº 1.022/2023, introduzindo novas diretrizes para o cadastramento de estabelecimentos de saúde digital e telessaúde no CNES. Essa atualização reflete a evolução tecnológica e a necessidade de maior rastreabilidade e qualificação dos serviços ofertados no âmbito do SUS.



De modo geral, essas portarias fortalecem o arcabouço regulatório da saúde digital, favorecendo a integração entre unidades de diferentes níveis de atenção, a rastreabilidade dos atendimentos remotos e a segurança dos dados em saúde. Elas constituem a base normativa para que estados e municípios possam expandir suas redes de telessaúde de forma ética, segura e interoperável, conforme os princípios do SUS.

CAPÍTULO 2

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



COMO GARANTIR A SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO?

A proteção dos dados pessoais e a privacidade dos pacientes são princípios fundamentais e profundamente interligados no contexto da **saúde digital**. Para garantir o acesso, o compartilhamento e o armazenamento seguro das informações pessoais e biopsicossociais, é indispensável a adoção de regulamentações e práticas que assegurem a confidencialidade, a integridade e a disponibilidade dos dados.

As instituições de saúde devem implementar medidas rigorosas de segurança física, de rede e de processos, a fim de **proteger as informações sensíveis sob sua responsabilidade**. Além disso, devem estabelecer diretrizes claras de privacidade e segurança, alinhadas às normas locais e legislações vigentes, como a **Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018**.

A LGPD determina que os dados relacionados à saúde devem receber o nível máximo de proteção, de modo que seu uso nunca represente ameaça à intimidade ou à privacidade dos indivíduos. Cumprir essas diretrizes é não apenas uma exigência legal, mas também um compromisso ético que fortalece a confiança entre pacientes e serviços de saúde, assegurando o uso responsável da tecnologia e a segurança da informação em todas as etapas do cuidado.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Lei nº 13.709/2018, conhecida como LGPD, regula o tratamento de dados pessoais — inclusive em ambientes digitais — por pessoas físicas e jurídicas, dos setores público e privado. Seu objetivo é proteger os direitos à liberdade, à privacidade e ao desenvolvimento pessoal, garantindo que o uso das informações seja ético e seguro.

O tratamento de dados inclui ações como coleta, armazenamento, uso, compartilhamento e exclusão de informações pessoais.

A lei garante aos cidadãos — chamados titulares de dados — uma série de direitos sobre suas informações pessoais, dentre os quais se destacam:

Confirmação

Saber se seus dados estão sendo coletados e usados

Acesso

Consultar quais dados a instituição possui sobre você

Revogação de Consentimento

Retirar a autorização a qualquer momento e ser informado das consequências

Correção

Pedir ajuste de informações incorretas ou desatualizadas.

Compartilhamento

Saber com quem seus dados foram compartilhados

Direitos dos titulares de dados

Anonimização, Bloqueio ou Eliminação

Remoção de dados desnecessários ou tratados fora da lei.

Eliminação de Dados

Apagar dados obtidos com consentimento, salvo obrigações legais

Portabilidade

Transferir seus dados para outro serviço, conforme regras da ANPD

CATEGORIZAÇÃO DOS DADOS PESSOAIS SEGUNDO A LGPD

A Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) classifica as informações conforme o grau de identificação e sensibilidade, definindo regras específicas para seu tratamento e proteção.

Dados pessoais

São informações que permitem identificar uma pessoa natural, de forma direta ou indireta. Exemplos incluem: nome, data de nascimento, documento de identidade (RG ou CPF), endereço, e-mail, número de telefone e fotografia. Esses dados, isolados ou combinados, possibilitam o reconhecimento do indivíduo e exigem cuidados básicos de proteção e consentimento para uso.

Dados pessoais sensíveis

Referem-se a informações que revelam aspectos íntimos e potencialmente discriminatórios do titular. Incluem dados sobre origem racial ou étnica, convicções religiosas, opiniões políticas, filiação a sindicatos ou organizações religiosas, filosóficas ou políticas, além de dados genéticos, biométricos, de saúde ou vida sexual. Por seu caráter delicado, seu tratamento requer maior rigor de segurança, base legal específica e finalidade legítima claramente definida.

Dados anonimizados

São informações que passaram por um processo de anonimização, no qual elementos que permitiam identificar o titular foram removidos ou alterados de modo irreversível. Nessas condições, a LGPD não se aplica, pois não é possível reconhecer o indivíduo, seja por meios técnicos ou por combinação de dados. Entretanto, se houver possibilidade de reidentificação, mesmo parcial, os dados passam a ser considerados pseudonimizados e voltam a estar sujeitos às regras da LGPD.

Dados públicos

São aqueles já tornados públicos pelo próprio titular ou disponibilizados em razão de interesse público. Seu uso deve respeitar a finalidade original da divulgação e observar os princípios da LGPD. O compartilhamento desses dados com outras instituições só é permitido com novo consentimento do titular, salvo quando houver dispensa legal. A regulação dessa categoria dialoga diretamente com a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) e com o artigo 5º, inciso XXXIII, da Constituição Federal, que assegura o direito de acesso a informações públicas, exceto nos casos em que o sigilo seja necessário à segurança do Estado ou da sociedade.

LGPD NA SAÚDE

IMPLICAÇÕES PRÁTICAS



Segurança da Informação

- Estabelecimentos e plataformas de saúde devem adotar medidas técnicas e administrativas para proteger informações (criptografia, controle de acesso, backups, logs de auditoria)
- Comunicação imediata em caso de vazamento de dados à ANPD e, em alguns casos, aos próprios pacientes.
- **Interoperabilidade:** garantir segurança sem comprometer a troca de informações essenciais



Consentimento e Base Legal

- **Uso de dados apenas com consentimento informado** ou exigência legal.
- Situações emergenciais dispensam consentimento, mas exigem registro da justificativa.
- **O paciente deve ser informado sobre como, por quem e para qual finalidade seus dados serão usados**



Responsabilidade e Governança

- Cada instituição deve elaborar políticas de privacidade e segurança da informação.
- Responsabilidade solidária: **todos os agentes que tratam dados — desde o profissional de saúde até fornecedores de tecnologia — têm responsabilidade sobre a proteção das informações.**



Pesquisa e Inovação

- O uso de dados para pesquisa científica é permitido, desde que haja anonimização ou outra base legal válida.
- Pesquisas que envolvam dados identificáveis exigem autorização ética (CEP/CONEP) e devem seguir os princípios da LGPD.



Impacto Operacional

- Revisão de prontuários eletrônicos, formulários e sistemas de agendamento para garantir conformidade.
- Capacitação contínua de profissionais sobre privacidade e boas práticas digitais.
- Necessidade de auditorias regulares e gestão de riscos cibernéticos.

VOCÊ SABIA?

HIPAA – Padrão Internacional de Segurança em Saúde Digital

A **Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA)** constitui o principal marco regulatório dos Estados Unidos voltado à proteção de informações de saúde identificáveis. Essa legislação estabelece regras para o uso, armazenamento, transmissão e compartilhamento de dados de pacientes, aplicando-se a todas as organizações e profissionais que criam, recebem, mantêm ou acessam informações de saúde protegidas (PHI).

As diretrizes da HIPAA determinam que dados pessoais, clínicos e profissionais não podem ser discutidos ou compartilhados com terceiros não envolvidos no cuidado do paciente, reforçando a confidencialidade e a segurança das comunicações. O acesso a resultados de exames e registros clínicos requer autorização expressa do paciente, e o descumprimento das normas pode resultar em multas significativas e sanções civis.

Reconhecida como referência internacional em governança e boas práticas em telessaúde e saúde digital, a HIPAA serve de modelo para diversos sistemas de saúde ao redor do mundo. Embora sua aplicação **não seja obrigatória no Brasil**, muitas instituições hospitalares e organizações de saúde buscam alinhar-se aos seus princípios, adotando padrões globais de segurança, ética e conformidade no tratamento de dados sensíveis.

BOAS PRÁTICAS PARA O TRATAMENTO DE DADOS NA SAÚDE

O cuidado com as informações dos pacientes é parte essencial da prática profissional em saúde. Além do sigilo clínico, é necessário adotar comportamentos responsáveis no uso das tecnologias e canais de comunicação. Abaixo, seguem orientações que ajudam a proteger os dados pessoais e sensíveis, garantindo segurança e confiança no atendimento.

Comunicação por e-mail



O e-mail é um meio de comunicação comum, porém não é totalmente seguro. Mensagens podem ser interceptadas ou acessadas por pessoas não autorizadas.

- Evite enviar informações clínicas, resultados de exames ou dados pessoais por e-mail.
- Caso o envio seja realmente necessário, utilize recursos de segurança como proteção por senha ou ferramentas de criptografia, que codificam a mensagem para que apenas o destinatário autorizado possa visualizá-la.
- Sempre verifique se o endereço eletrônico pertence à pessoa correta antes de enviar qualquer dado sensível.

Prontuário do paciente



O prontuário pertence ao paciente, mas sua guarda e proteção são de responsabilidade da instituição de saúde.

- No formato eletrônico, os dados devem seguir as regras da LGPD, sendo acessíveis apenas a profissionais devidamente autorizados e dentro do contexto do atendimento.
- O acesso é feito por meio de certificação digital (ICP-Brasil) e todos os acessos ficam registrados e auditados.
- O paciente pode acompanhar quem visualizou suas informações pelo aplicativo SUS Digital.
- Nunca compartilhe ou copie informações de prontuário em dispositivos pessoais, e evite o uso de mídias removíveis (pendrives, e-mails pessoais, etc.).



Plataformas de teleatendimento

As teleconsultas devem ocorrer apenas em plataformas seguras e confiáveis, que assegurem a proteção dos dados e da imagem do paciente.

- Prefira sistemas desenvolvidos ou homologados pela instituição de saúde, que adotem mecanismos de autenticação e controle de acesso.
- Evite o uso de aplicativos gratuitos ou pessoais, como videochamadas em plataformas abertas, pois podem não atender aos requisitos mínimos de privacidade.
- Mesmo sem uma norma única, recomenda-se seguir padrões internacionais de segurança, inspirados em legislações como a HIPAA (EUA) e a LGPD (Brasil).



Prescrição eletrônica

A prescrição digital tem validade legal e deve seguir as normas do Conselho Federal de Medicina (Resolução CFM nº 2.299/2021) e demais conselhos profissionais.

- As prescrições devem garantir a autenticidade do profissional, por meio de assinatura digital com certificado ICP-Brasil (nível 2 de segurança).
- O documento precisa preservar a integridade e a confidencialidade das informações, seguindo os princípios da LGPD.
- Os sistemas de prescrição devem manter os registros de forma segura e acessível, permitindo o uso futuro quando necessário.
- Sempre que possível, opte por plataformas que integrem a prescrição ao prontuário eletrônico e aos sistemas de farmácia, evitando erros e duplicidades.

Princípios gerais de segurança



Em qualquer atividade digital, lembre-se de aplicar três princípios básicos:

- **Confidencialidade:** proteger o sigilo e a privacidade do paciente.
- **Integridade:** garantir que as informações não sejam alteradas indevidamente.
- **Disponibilidade:** assegurar que os dados estejam acessíveis aos profissionais autorizados quando necessários para o cuidado.



Responsabilidade profissional

Cumprir essas orientações é mais do que uma obrigação legal – é um ato ético que preserva a confiança entre paciente e profissional e fortalece a credibilidade dos serviços de saúde digital.

A segurança da informação deve ser vista como parte do cuidado pois **Cuidar de dados também é cuidar de pessoas.**



CAPÍTULO 3

**POSTURA, COMUNICAÇÃO E
AMBIENTE: BOAS PRÁTICAS
EM TELESSAÚDE**

CUIDADO HUMANO NA ERA DIGITAL: A ARTE DA ESCUTA E DA PRESENÇA NA TELESSAÚDE

A telessaúde deve ser compreendida como um espaço relacional mediado pela tecnologia, em que o cuidado é construído por meio da comunicação, da escuta e da corresponsabilidade. Mais do que decidir se devemos ou não usar tecnologias, **o desafio está em integrá-las ao cuidado sem perder a singularidade do paciente e a dimensão subjetiva do encontro clínico.**

As ferramentas digitais ampliam o diálogo e a troca de saberes, mas só ganham sentido ético e humano a partir de quem as utiliza. Por isso, é fundamental que os profissionais **desenvolvam consciência crítica sobre o uso dessas tecnologias, compreendendo seus efeitos sobre o processo de cuidado e suas possibilidades de humanização.**

A tecnologia é, essencialmente, uma plataforma de comunicação: **a forma como descrevemos um caso ou nos comportamos diante de uma videochamada expressa nossa responsabilidade, nosso acolhimento e nosso compromisso com o outro.**

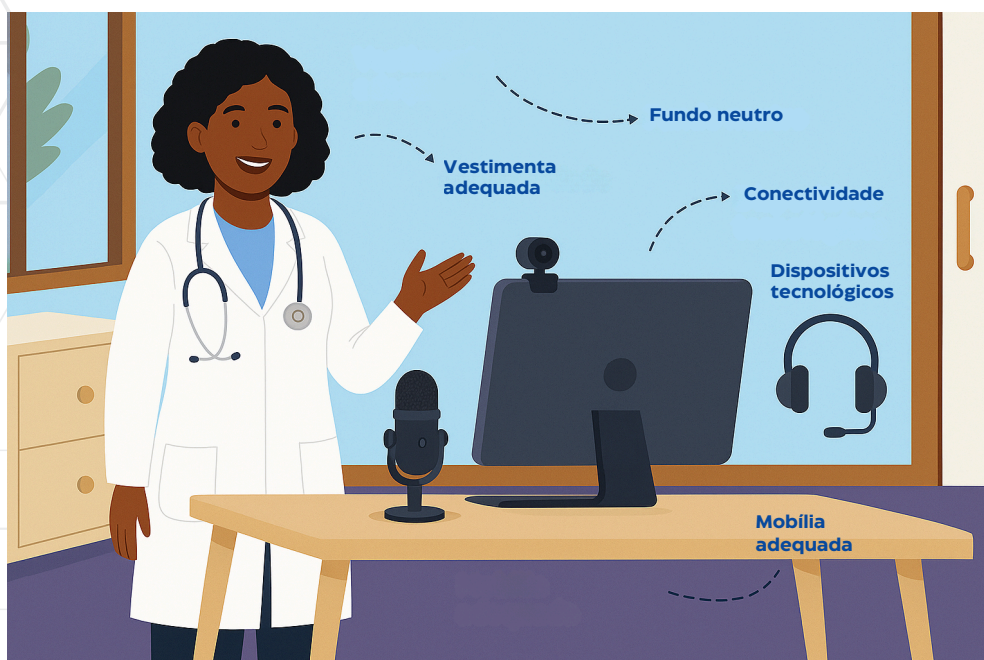
Quando aplicadas de maneira sensível e adequada, as ferramentas digitais podem fortalecer o vínculo e apoiar o “trabalho vivo em ato”, tornando o cuidado mais acessível e efetivo. **Para isso, é preciso cultivar novas competências relacionais, capazes de traduzir o afeto, ler entrelinhas e interpretar silêncios mediados por telas.**

PREPARAÇÃO PARA O TELEATENDIMENTO

CUIDADOS DO PROFISSIONAL DE SAÚDE

O teleatendimento consiste em uma forma de cuidado em saúde realizada a distância, com o uso de tecnologias da informação e comunicação (TICs), que permite a interação entre o profissional de saúde e o paciente. Nesse tipo de serviço, é essencial que o paciente assinie o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), garantindo que compreende o processo. Cabe ao profissional esclarecer as limitações do teleatendimento e, **quando necessário, recomendar o comparecimento presencial para a realização de exame físico ou para um diagnóstico mais detalhado.**

A **adequação do ambiente** para o teleatendimento é igualmente fundamental para assegurar a qualidade do serviço, bem como a segurança e a privacidade do paciente. O profissional deve atentar-se a aspectos como a escolha de um local privativo, com boa acústica e iluminação adequada. Além disso, é essencial avaliar a qualidade dos equipamentos (computador, fone e câmera) e testar a conectividade.



CUIDADOS E ORIENTAÇÕES AO USUÁRIO

Antes de iniciar o atendimento remoto, é essencial garantir que o **usuário** disponha de recursos adequados para a comunicação e que compreenda o uso e motivo do atendimento no formato à distância.



Equipamentos e atualização de dados: verifique com o usuário se possui aparelho adequado, número de telefone e e-mail atualizados. Caso necessário, atualize os cadastros nos sistemas locais.



Letramento digital: avalie o nível de familiaridade do usuário com a tecnologia e o interesse em utilizá-la como parte do cuidado. Essa escuta é fundamental para uma abordagem acolhedora e resolutiva.



Conexão à internet: certifique-se de que o usuário tenha acesso a uma internet estável e segura, seja em casa ou na unidade de saúde de referência.



Testes prévios: se houver dificuldades, realize testes de vídeo, avaliando a qualidade do áudio e da imagem.



Ambiente adequado: oriente o usuário a escolher um local tranquilo e privado, onde se sinta seguro para conversar com o profissional de saúde. Caso utilize espaço da unidade, verifique sua disponibilidade com antecedência.



Evite locais inadequados: oriente o usuário sobre os riscos de utilizar tecnologias no trânsito, seja como condutor, passageiro ou ao caminhar pelas ruas.

ESTRATÉGIAS PARA APRIMORAR A COMUNICAÇÃO DIGITAL

A comunicação na telessaúde exige o uso combinado de recursos verbais e não verbais. Estudos indicam que grande parte da comunicação humana ocorre por vias não verbais — cerca de 55% por gestos e expressões faciais, 38% pelo tom de voz e apenas 7% pelas palavras em si. **Isso reforça a importância da postura, do olhar e da entonação como expressões de empatia e profissionalismo.**

Algumas práticas ajudam a fortalecer essa conexão: preparar-se previamente, revisando o histórico do paciente e antecipando dúvidas; utilizar linguagem simples e objetiva, evitando jargões técnicos; e recorrer a recursos visuais, como diagramas ou materiais educativos, para facilitar a compreensão.

Durante a videoconferência, informar o paciente sobre qualquer desvio de atenção — como a necessidade de consultar exames ou digitar anotações — contribui para manter a confiança e reduzir a sensação de distanciamento. Além disso, a escuta ativa deve ser cultivada: ouvir com atenção, fazer perguntas pertinentes e validar as emoções expressas são atitudes que fortalecem o vínculo e revelam necessidades além do aspecto biológico, abrangendo dimensões emocionais e sociais do cuidado.



PASSOS PARA UM ATENDIMENTO BEM SUCEDIDO!



Leia atentamente o prontuário: antes de iniciar o atendimento, consulte o histórico do paciente, disponível na plataforma.



Dê boas vindas: Apresente-se ao paciente e atente-se a um vestuário adequado.



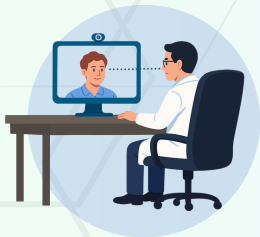
Identifique o paciente: confirme nome completo e data de nascimento, garantindo que o atendimento seja direcionado à pessoa certa.



Plano de contingência: estabeleça um combinado caso a conexão ou a tecnologia pare de funcionar (ex: telefone, contato de familiar próximo)



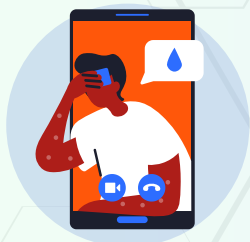
Acolha o usuário: Utilize uma comunicação pausada, clara e empática. Fique atento à comunicação verbal e não-verbal, respeitando as particularidades e possíveis limitações do meio digital.



Olhos nos olhos: a câmera deve estar à altura dos olhos e a uma distância equivalente ao comprimento do braço. Se possível, posicione a imagem do paciente abaixo da câmera, permitindo contato visual natural.



Enquadramento da imagem: Busque um enquadramento centralizado, mostrando rosto, tronco, braços e mãos.



Mantenha atenção à comunicação não verbal: expressões faciais, gestos e postura devem ser naturais e transmitir empatia.



Anamnese completa: realize uma escuta atenta para compreender o histórico de saúde do paciente, seus sintomas, hábitos e antecedentes familiares — da mesma forma que em uma consulta presencial.



Exame físico: realize a observação geral, seguida da inspeção específica, que pode ser dinâmica ou estática, por análise de imagens, panorâmica, focal, auto-palpação e auto-manobras



Conversão para atendimento presencial: caso não seja possível descartar sinais de gravidade, o recomendado é encaminhar a pessoa para avaliação presencial na unidade de saúde ou para atendimento na emergência



Realize o registro em prontuário: Ao final da teleconsulta, resuma os pontos chave abordados e compartilhe a hipótese diagnóstica ou o diagnóstico e o plano de cuidados.



Envio de documentos: Pactue e esclareça o fluxo para o envio de atestados, prescrições, solicitações de exames, entre outros.



Finalização: confirme se o paciente tem alguma dúvida ou necessita de esclarecimento adicional, pois, após o encerramento da videochamada, não será possível restabelecer o contato imediato pelo mesmo canal.



Despedida:, avise que vai desconectar e se despeça.

IDENTIFICAÇÃO DE URGÊNCIAS E EMERGÊNCIAS NO TELEATENDIMENTO

Durante o atendimento por telemedicina direta ao paciente, o profissional de saúde pode reconhecer situações clínicas que caracterizam urgência ou emergência médica, as quais, por definição, exigem avaliação presencial imediata.

A classificação do caso como urgência ou emergência é de responsabilidade exclusiva do profissional que realiza o atendimento.

Essa identificação deve ser registrada de forma clara e completa no prontuário eletrônico, incluindo a assinatura digital, o nome completo e o número de registro no respectivo conselho de classe do profissional responsável.

A equipe de Suporte em Saúde Digital realiza busca ativa dos pacientes orientados a buscar atendimento presencial, com o objetivo de acompanhar a continuidade da jornada de cuidado e oferecer suporte nas ações subsequentes necessárias.

Essa atividade integra o Programa de Sucesso do Paciente, alinhado à prática de avaliação de experiência do usuário por meio do **Net Promoter Score (NPS)**, metodologia adotada pelo município desde a implantação da Saúde Digital SUS Campinas.

CONSTRUINDO VÍNCULOS REMOTOS: A ARTE DA ESCUTA DIGITAL

Em um ambiente virtual, parte dos sinais do contato presencial — como o olhar, o gesto ou o tom da voz — pode se perder. Por isso, a escuta deve ser ainda mais atenta e acolhedora, criando condições para que o usuário se sinta compreendido e seguro. Humanizar a telessaúde significa reconhecer que o cuidado não é um procedimento padronizado, mas um processo vivo, sustentado pela escuta e pela relação, mesmo que mediado por telas.

A comunicação efetiva é o principal instrumento para estabelecer confiança entre o profissional e o paciente. Ela garante a qualidade do atendimento remoto, favorece a troca de informações, contribui para diagnósticos mais precisos e melhora os resultados clínicos.

Nas teleconsultas, contudo, surgem desafios específicos. A ausência de contato físico limita a leitura da linguagem corporal; barreiras linguísticas e diferenças culturais podem gerar ruídos; problemas técnicos, como falhas de conexão ou de áudio, também interferem na fluidez do diálogo. Por isso, desenvolver competência comunicacional e cultural é essencial para reduzir mal-entendidos e assegurar que a mensagem seja recebida de forma clara e respeitosa.

CAPÍTULO 4

TELEPROPEDÊUTICA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS

A TELEPROPEDÊUTICA

A propedêutica compreende um conjunto de métodos e técnicas essenciais que permitem ao profissional de saúde estabelecer uma base sólida para alcançar um diagnóstico preciso. Esse processo envolve a obtenção de informações por meio da anamnese, da realização de exames físicos e da análise de outros dados clínicos relevantes.

A telepropedêutica, por sua vez, consiste na aplicação desses mesmos procedimentos em um contexto remoto, demonstrando que a **telessaúde não impede a execução de avaliações físicas**. Com o apoio de tecnologias como videoconferências e dispositivos médicos — incluindo medidores de pressão arterial, termômetros e oxímetros — torna-se possível efetuar diversas observações e medições à distância.

O avanço das tecnologias digitais tem ampliado significativamente o alcance do atendimento remoto. Estima-se que, em aproximadamente 60% dos casos, o diagnóstico possa ser estabelecido apenas a partir da história clínica do paciente. Em cerca de 25% das situações, há necessidade de exame físico, e a telepropedêutica já permite a realização de boa parte dessas avaliações de forma virtual.

Para que o teleatendimento seja efetivo, é indispensável que os profissionais de saúde **aprimorem suas competências em telepropedêutica**, investindo continuamente em educação permanente. Essa capacitação não só potencializa a qualidade dos exames realizados a distância, como também promove maior segurança e confiança para os pacientes.

Durante uma teleconsulta, o exame clínico pode ocorrer por meio da inspeção visual, das informações fornecidas pelo próprio paciente ou com o auxílio de outro profissional de saúde presente. É importante posicionar o paciente de modo que o rosto, o tronco, os braços e as mãos fiquem visíveis, permitindo a observação da expressão facial, da fala, da aparência geral e de possíveis sinais de gravidade, como dispneia.

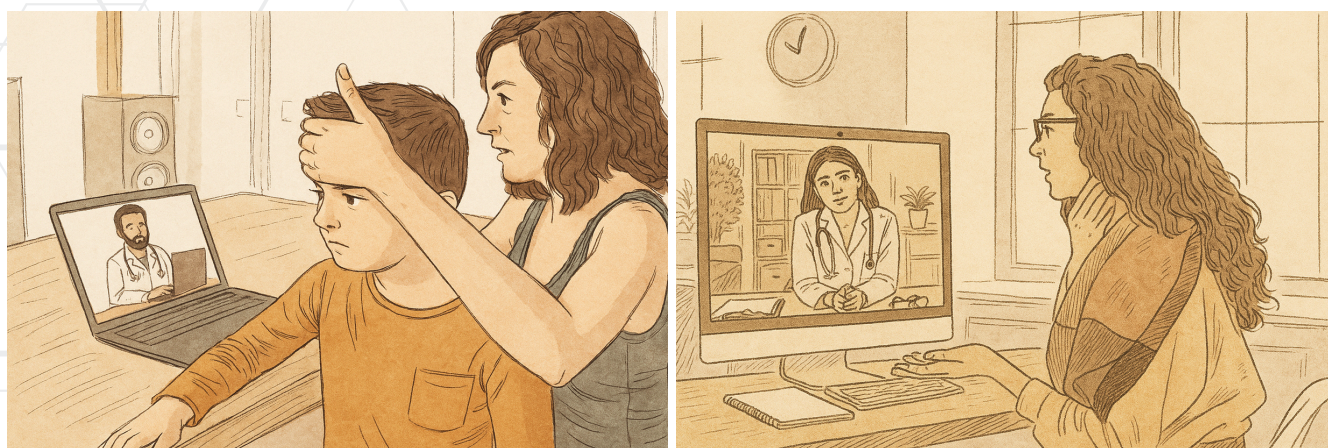
Ao conduzir o exame físico remoto, o profissional deve preparar o paciente explicando cada etapa do procedimento e oferecendo orientações claras. A comunicação não verbal e o uso de gestos desempenham papel fundamental para direcionar corretamente as ações do paciente durante o processo.



A utilização da câmera durante a teleconsulta pode ser direcionada de forma estratégica para observações clínicas específicas, como identificar a frequência respiratória por meio dos movimentos do tórax, analisar expressões faciais e o olhar, observar o padrão da marcha ou inspecionar alterações cutâneas.

Diversos dispositivos complementares podem apoiar o exame físico à distância, entre eles oxímetros, termômetros, estetoscópios digitais, otoscópios, oftalmoscópios, esfigmomanômetros, glicosímetros, dopplers vasculares, balanças com bioimpedância e ultrassons portáteis acoplados a smartphones. Quando disponíveis, esses equipamentos possibilitam o acompanhamento de parâmetros como temperatura corporal, pressão arterial e saturação de oxigênio.

Além disso, os sinais vitais, o peso e a altura podem ser aferidos por um profissional de saúde presente com o paciente, ampliando a precisão das informações clínicas. Com a devida autorização do usuário, também é possível solicitar o envio de imagens das áreas corporais a serem examinadas, o que contribui para uma avaliação visual mais detalhada e segura.



VOCÊ SABIA?

Propedêutica Avançada por Telemedicina (PAT)

A telemedicina vai muito além da simples conversa por vídeo. Com o uso de tecnologias cada vez mais precisas, já é possível realizar parte importante do exame clínico à distância — observando o paciente, avaliando sua fala, movimentos e expressões, tudo com o auxílio da câmera e do microfone.

Mas os avanços não param por aí! A chamada **Propedêutica Avançada por Telemedicina (PAT)** amplia essas possibilidades por meio de dispositivos inteligentes que coletam informações clínicas e sinais vitais em tempo real.

👤 Exemplos de tecnologias usadas na PAT:

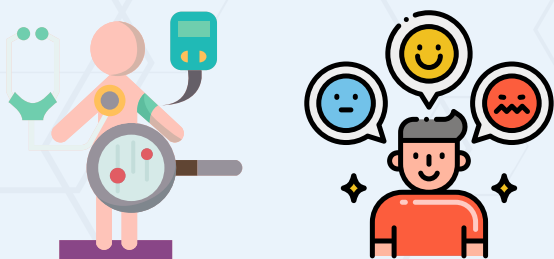
- Dispositivos domésticos: balanças, oxímetros, termômetros, glicosímetros e medidores de pressão.
- Câmeras de alta definição com lentes especiais para exames de ouvido, nariz, garganta e pele.
- Estetoscópios digitais, que permitem auscultar o coração, pulmões etc,
- Dispositivos vestíveis (wearables), como smartwatches e pulseiras, que monitoram batimentos, sono, movimento e até a oxigenação do sangue.
- Ultrassons e dopplers portáteis, cada vez mais acessíveis.

Essas inovações tornam o exame remoto mais completo e preciso, favorecendo o diagnóstico e o acompanhamento contínuo do paciente.

⚙️ Boas práticas recomendadas:

- O microfone e a câmera já são suficientes para a maioria das teleconsultas.
 - O uso de dispositivos avançados deve complementar, e não substituir, o exame clínico tradicional.
 - Sempre que possível, é importante coletar sinais vitais básicos (temperatura, pressão, pulso, respiração, glicemia, saturação de oxigênio).
 - A interpretação dos dados deve considerar a qualidade do equipamento e a segurança das informações, conforme a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).
- 🌟 A propedêutica avançada é o futuro do exame físico digital — ampliando o olhar clínico e tornando o cuidado em saúde cada vez mais acessível, conectado e humano.

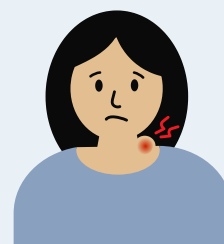
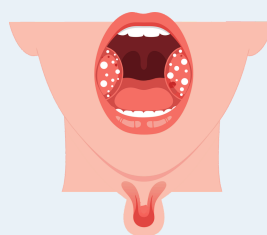
Estado Geral



Inspeção do biotipo, aparência, alteração em pele, padrão respiratório, comportamento.

Cabeça e pescoço

Inspeção, oroscopia e palpação de linfonodos



Respiratório

Inspeção, contagem de respirações e esforço respiratório



Cardiovascular

Coloração da pele, respirações, edema, frequência cardíaca ou pulsação assistida, aferição de PA por aparelho doméstico, oximetria



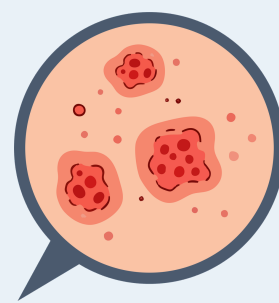
Abdominal



Inspeção, direcionamento do local da dor pelo paciente, palpação guiada

Pele

Inspeção externa
(envio de fotos)



Músculo-esquelético

Orientações de manobras, movimentos, posicionamentos para avaliação de síndromes álgicas, mobilidade



Neurológico

Inspeção, reação pupilar, avaliação de nervos cranianos, força motora, sensibilidade e memória.



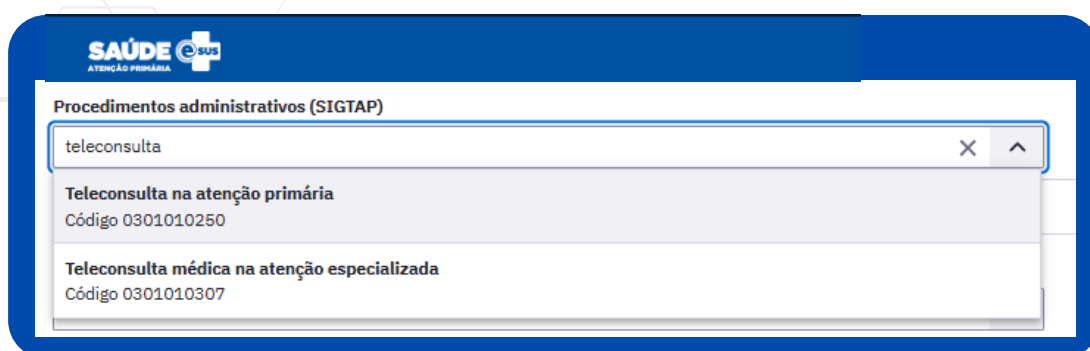
CAPÍTULO 5

REGISTRO DO TELEATENDIMENTO

REGISTRO DO TELEATENDIMENTO

Todo teleatendimento deve ser devidamente registrado, observando os mesmos princípios e procedimentos adotados nas consultas presenciais. O registro deve ser realizado no prontuário eletrônico, utilizando os campos apropriados e contemplando as seguintes informações:

- **Procedimento:** registrar o código 03.01.01.025-0 – Teleconsulta na Atenção Primária – ou o código 03.01.01.030-7 – Teleconsulta na Atenção Especializada.



- **Informações clínicas:** incluir os dados necessários para o adequado acompanhamento do caso, com registro em cada contato realizado, conforme orienta a Portaria nº 467, de 20 de março de 2020.
- **Tecnologia utilizada:** especificar o tipo de tecnologia da informação e o canal de comunicação empregados no atendimento (por exemplo, videoconferência, ligação telefônica ou aplicativo de mensagens), no campo destinado aos dados objetivos.
- **Classificações e procedimentos:** registrar o CID, o CIAP e quaisquer outros procedimentos realizados durante a teleconsulta.
- **Intercorrências:** descrever eventuais dificuldades ocorridas, como interrupções de conexão, falhas de áudio ou vídeo, ou limitações percebidas na comunicação.
- **Consentimento do usuário:** indicar a forma de consentimento adotada (verbal ou escrita), conforme escolha e autorização do paciente.

PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA E ASSINATURA DIGITAL

A prescrição eletrônica representa um avanço significativo na modernização dos processos de cuidado em saúde, ao tornar a emissão de receitas e outros documentos clínicos mais ágil, precisa e segura. Contudo, essa transição para o meio digital requer atenção especial, garantindo o cumprimento rigoroso dos princípios éticos, bioéticos, legais e sanitários que norteiam a prática profissional.

Os profissionais de saúde habilitados para prescrever podem elaborar **atestados, receitas, solicitações de exames, laudos e demais documentos assistenciais de forma eletrônica**, sempre observando as normas dos respectivos conselhos de classe. Recomenda-se consultar os Conselhos Federais e Regionais quanto às ferramentas disponíveis e às diretrizes específicas para essa finalidade.

A emissão de documentos médicos à distância é válida em formato eletrônico quando utiliza assinatura digital certificada pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). **Prescrições realizadas com esse tipo de assinatura possuem validade em todo o território nacional** e podem ser emitidas em plataformas públicas ou privadas, como a Plataforma de Prescrição Eletrônica do Conselho Federal de Medicina (CFM) ou o e-SUS.

Nessa modalidade, o profissional assina digitalmente o documento, que é gerado em formato PDF e pode ser encaminhado ao paciente — ou ao seu responsável — por e-mail, SMS ou aplicativos de mensagens, dispensando a necessidade de impressão.

Essas plataformas geralmente contam com parcerias com o Conselho Federal de Farmácia e o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), assegurando padrões de segurança e autenticidade no processamento e armazenamento das informações.

É importante destacar que, conforme as Portarias SVS/MS nº 344/1998 e nº 06/1999, atualizadas pela RDC nº 873/2024, **as notificações de receita A e B (para medicamentos controlados) ainda não podem ser emitidas eletronicamente, exigindo o uso do receituário físico para fins de dispensação.**

Deve-se também diferenciar a prescrição eletrônica com assinatura digital — plenamente válida e segura — da prescrição digitalizada, que consiste apenas em uma cópia escaneada de uma receita manual. Esta última não é aceita para medicamentos controlados e antimicrobianos, conforme as normas vigentes.

Por fim, é indispensável que médicos e demais profissionais de saúde observem as boas práticas na prescrição digital, garantindo a segurança da informação, a privacidade dos pacientes e a confiabilidade dos registros clínicos.

BOAS PRÁTICAS NA PRESCRIÇÃO ELETRÔNICA

Quem pode emitir?

Profissionais de saúde habilitados para prescrever, conforme regras dos conselhos de classe (CFM, CFF, COFEN, etc.)



Validade e Assinatura



- ✓ Válida em todo o território nacional.
- ✓ Exige assinatura digital certificada pela ICP-Brasil.
- ✓ Pode ser emitida em plataformas públicas ou privadas (ex: Plataforma do CFM, e-SUS PEC).

Envio

O documento será enviado preferencialmente por **e-mail**, com acesso por link seguro, em conformidade com as exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).— sem necessidade de impressão.



Critérios para escolher a plataforma



- Segurança e sigilo dos dados
- Integração com o prontuário eletrônico
- Facilidade de uso e compatibilidade com dispositivos
- Funcionalidades e boas avaliações
- Escalabilidade



Atenção

- ⊘ Receitas de medicamentos controlados (A e B) ainda não podem ser emitidas eletronicamente – exigem receituário físico (Portarias SVS/MS nº 344/1998 e nº 06/1999, RDC nº 873/2024).
- ⊘ Receita digitalizada (foto ou cópia escaneada) não tem validade para dispensação de medicamentos controlados e antimicrobianos.



Elementos obrigatórios



Nome, CRM e endereço do profissional
Assinatura digital do profissional
Identificação do paciente
Data e hora



Oriente o paciente

📁 Explique como acessar os documentos digitais enviados por e-mail, como validar a assinatura digital e como apresentá-los na farmácia para retirada dos medicamentos.

✉ Confirme o e-mail e o contato do usuário, reforçando que os documentos chegaram corretamente ao endereço eletrônico informado.

☎ Em caso de dúvidas, o paciente deve procurar o serviço de saúde de vínculo.

💬 Para atendimentos realizados pelo Núcleo de Telessaúde, oriente o contato com a Equipe de Saúde Digital Campinas:

📱 **WhatsApp: (19) 99962-0245**

✉ **E-mail: sms.digital@campinas.sp.gov.br**

Em situações que demandem a confirmação da autenticidade dos documentos eletrônicos, esta pode ser efetuada no portal validador do ITI: <https://validar.iti.gov.br/>

CAPÍTULO 6

QUALIDADE NO ATENDIMENTO E APRIMORAMENTO

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A satisfação do usuário é um dos principais indicadores de qualidade na saúde, refletindo a percepção dos usuários sobre os serviços prestados e orientando ações de melhoria contínua.

No contexto das teleconsultas, essa avaliação ganha destaque, pois o modelo de atendimento digital modifica a experiência do cuidado e exige atenção especial à comunicação, ao vínculo e ao suporte tecnológico.

Fatores como conveniência, agilidade e facilidade de acesso costumam estar associados a níveis mais altos de satisfação. Por outro lado, desafios relacionados à usabilidade das plataformas e à clareza nas interações podem impactar negativamente a experiência do usuário.

A coleta sistemática de feedback após as consultas permite identificar oportunidades de aprimoramento e fortalecer a qualidade do serviço. Da mesma forma, a capacitação contínua dos profissionais é fundamental para garantir segurança, empatia e eficiência no atendimento virtual.

Mais do que uma exigência de gestão, avaliar a satisfação do paciente é uma estratégia de aprimoramento do cuidado, que favorece a escuta ativa, a adaptação às necessidades dos usuários e o fortalecimento da confiança entre pacientes e profissionais de saúde.

VOCÊ SABIA?

O NPS (Net Promoter Score)

O NPS (Net Promoter Score) é uma métrica utilizada para avaliar a satisfação dos pacientes em relação aos serviços de saúde digital, como teleconsultas e teleorientações.

Essa metodologia auxilia na identificação de pontos fortes e oportunidades de melhoria na jornada do paciente virtual, permitindo que os profissionais e gestores aperfeiçoem continuamente a qualidade do atendimento remoto.

A coleta do NPS é feita por meio de um formulário simples, enviado ao paciente após o atendimento, com perguntas como:

- *Como foi sua experiência na teleconsulta?*
- *Que nota você daria ao atendimento (de 0 a 10)?*
- *Você recomendaria este serviço a um familiar ou amigo?*

Com base nas respostas, os pacientes são classificados em promotores, neutros ou detratores, possibilitando uma visão estratégica sobre a experiência do usuário e a eficiência dos serviços digitais em saúde.

Confira



[Link da avaliação](#)

QUALIDADE DO ATENDIMENTO E APRIMORAMENTO CONTÍNUO

A qualidade no atendimento por telemedicina está diretamente relacionada à oferta de um serviço de saúde que gere valor para os pacientes, os profissionais e o sistema de saúde como um todo.

Para assegurar um serviço de excelência, é fundamental que a prática da telemedicina seja orientada por princípios como eficiência, equidade, eficácia, segurança do paciente, centralidade no cuidado e realização do atendimento em tempo oportuno.

O aprimoramento contínuo constitui um dos pilares da saúde digital. A educação permanente e a adoção de boas práticas garantem que os profissionais estejam sempre atualizados e preparados para responder às demandas específicas desse novo modelo de cuidado.

A capacitação para o uso das ferramentas digitais é indispensável para que os profissionais de saúde utilizem as tecnologias de forma adequada, segura e eficiente. A transformação digital na saúde vai além da implantação de sistemas: ela depende, sobretudo, da formação, do engajamento e da valorização das pessoas que os utilizam no dia a dia.

ESSAS CAPACITAÇÕES POSSIBILITAM:

Desenvolver competências digitais, ampliando a autonomia e a confiança dos profissionais no uso de prontuários eletrônicos, plataformas de telessaúde e aplicativos de monitoramento.

Qualificar o atendimento ao cidadão, reduzindo erros, otimizando fluxos de trabalho e promovendo a continuidade do cuidado.

Promover a inclusão digital, garantindo que todos os trabalhadores — independentemente de sua familiaridade prévia com tecnologia — possam participar ativamente da transformação digital.

Fortalecer a cultura de inovação, estimulando o uso crítico, ético e criativo das ferramentas digitais em benefício do SUS e da população.

Assegurar conformidade com normas e diretrizes, incluindo a proteção de dados pessoais (LGPD) e a interoperabilidade entre sistemas de informação.

PROTOSCOLOS DE ATENDIMENTO

Os serviços de telemedicina devem seguir protocolos clínicos estabelecidos, em conformidade com as normas e diretrizes vigentes, a fim de garantir consistência nas condutas assistenciais, qualidade no atendimento e segurança do paciente.

Esses protocolos devem estar facilmente acessíveis à equipe assistencial, promovendo a padronização das práticas clínicas e assegurando a uniformidade dos cuidados prestados em todo o sistema de saúde.

Os protocolos assistenciais do município de Campinas estão disponíveis no site da Prefeitura de Campinas.

👉 Para acessar, clique nos links abaixo:

- **[Guia prático Sala Azul](#)**
- **[Protocolos clínicos especialidade](#)**



CONSIDERAÇÕES FINAIS

A telessaúde representa um avanço fundamental na consolidação da transformação digital do SUS, promovendo acesso equitativo, eficiência e continuidade do cuidado em saúde.

Em Campinas, sua implementação tem se mostrado um instrumento estratégico para ampliar a resolutividade da rede, fortalecer a integração entre os níveis de atenção e aproximar o cuidado da vida cotidiana dos cidadãos.

O uso das tecnologias de informação e comunicação, aliado a protocolos clínicos bem estruturados e à capacitação permanente dos profissionais, assegura qualidade, segurança e humanização no atendimento remoto. Quando pautada em princípios éticos, legais e técnicos, a prática da telessaúde reforça a centralidade do paciente e a corresponsabilidade entre profissionais e usuários no processo de cuidado.

Mais do que uma inovação tecnológica, a telessaúde expressa um novo paradigma de gestão e atenção à saúde, no qual conhecimento, empatia e tecnologia se articulam em prol de um SUS mais acessível, resolutivo e humano.

BIBLIOGRAFIA

<https://proradis.com.br/wp-content/uploads/2022/09/Manual-de-Boas-Praticas-de-Telemedicina-e-Telessaude.pdf>

<https://portaltelemedicina.com.br/portal-telemedicina-o-que-e-como-funciona-e-beneficios-da-solucao>

<https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/seidigi/sus-digital/telessaude>

<https://campinas.sp.gov.br/secretaria/saude/pagina/saude-digital-sus-campinas>



DEPS Departamento
de Ensino, Pesquisa
e Saúde Digital



**PREFEITURA DE
CAMPINAS**