

Novas orientações para realização de teleatendimentos



ENVIO DOS LINKS

1º Envio: link do e-SUS PEC

Tolerância para o acesso do paciente: **5 minutos**

1. Acesse o PEC e escolha **VIDEOCHAMADAS** no menu

Lista de atendimentos > Atendimento individual

CDS

Cidadão

Gestão de cadastros

Gestão de filas

Lista de atendimentos

Lotes de imunobiológico

Registro tardio de atendimento

Perfis

Profissionais

Relatórios

Unidades de saúde

Videochamadas

Rodrigues | Sexo Feminino

09/1984 CPF [REDACTED] CNS [REDACTED] Nome da mãe [REDACTED]

SUS Digital Profissional

Medições

Vacinação

Últimas aplicações:

Vacina hepatite B (1ª DOSE)
02/04/2018

Existem vacinas atrasadas ou não registradas! Confira o cartão de vacinação do cidadão.

Problemas/condições autorreferidas

Lembretes

Alergias/Reações adversas

Lista de problemas/condições

Resultados de exames

Medicamentos

Em uso:

Paracetamol + Codeína, Fosfato 500 mg + 30 mg
1 comprimido, a cada 6 horas

Cancelar atendimento individual

2. Clique em **CRIAR CHAMADA**

gov.br

ACESSO À INFORMAÇÃO PARTICIPE LEGISLAÇÃO ÓRGÃOS DO GOVERNO

Julia Zapparoli
Núcleo de Telessaúde Campinas

Videochamadas

Videochamadas e-SUS APS

Criar nova chamada

As videochamadas e-SUS APS permitem que os profissionais do PEC criem conversas síncronas que podem ser acessadas por usuários internos ou externos ao PEC.

Você está realizando essa chamada como Julia Zapparoli | Médico sanitário

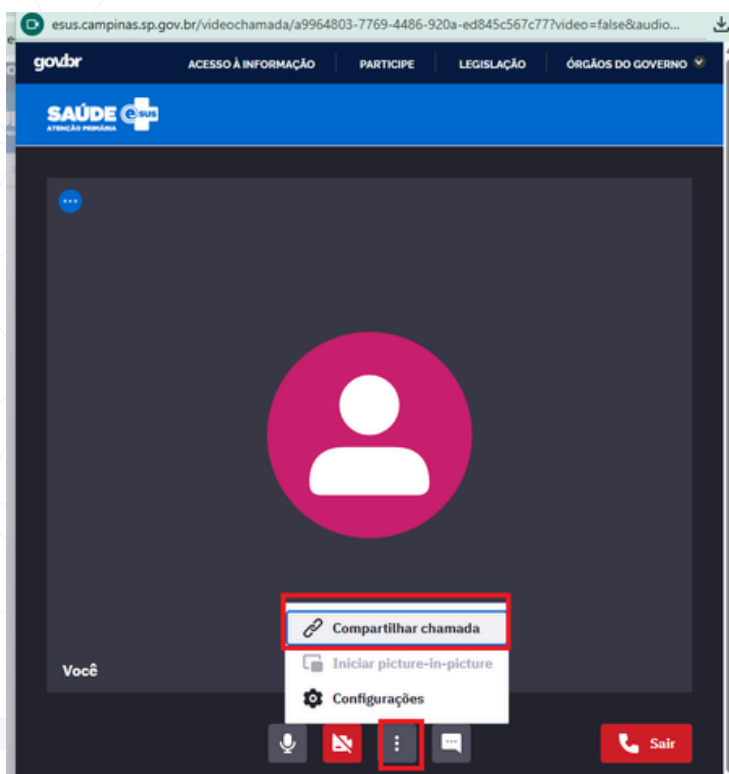
Cidadão participará presencialmente

Criar chamada

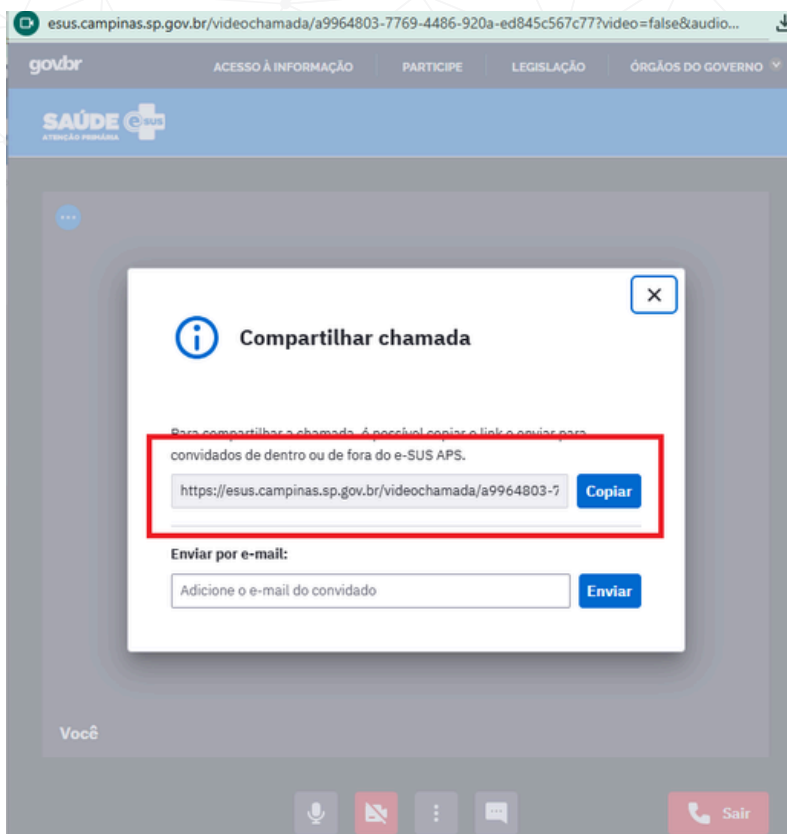
Ver termo de responsabilidade do profissional

Sem câmera

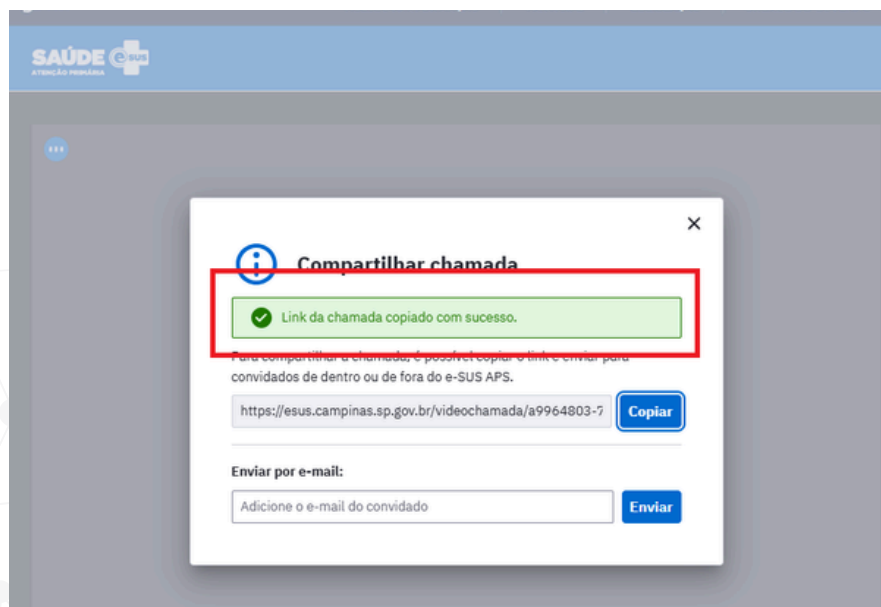
3. Na tela da videochamada, clique nos três pontinhos e em **COMPARTILHAR CHAMADA**



4. Em seguida, clique no botão **COPIAR**

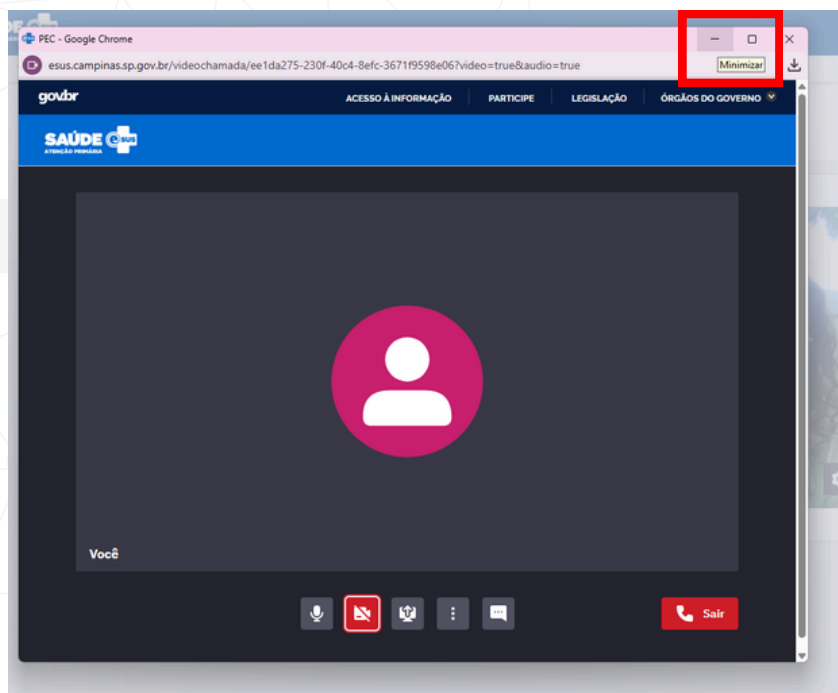


5. Aparecerá a mensagem: “Link da chamada copiado com sucesso”



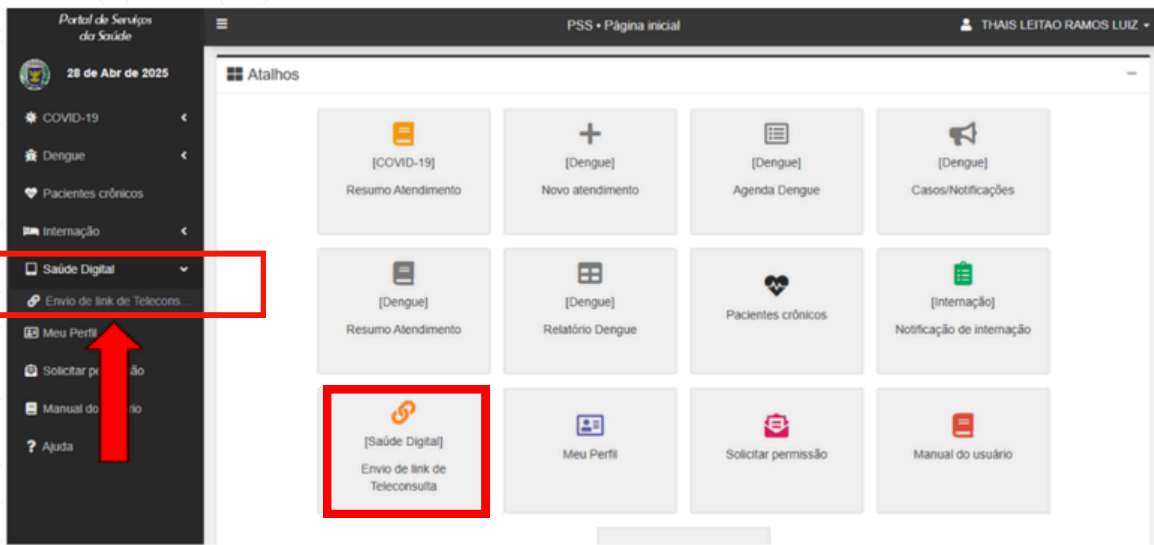
IMPORTANTE: após copiar o link, não feche a tela da videochamada. Apenas minimize a janela/guia.

Caso a tela seja fechada, será necessário gerar um novo link.

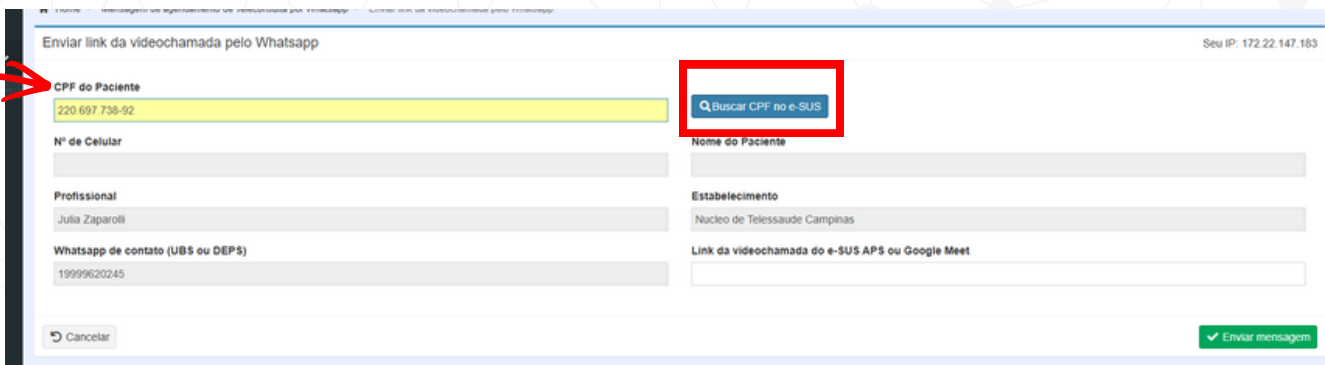


6. Compartilhar o link no Whatsapp do paciente, através do Portal de Serviços:

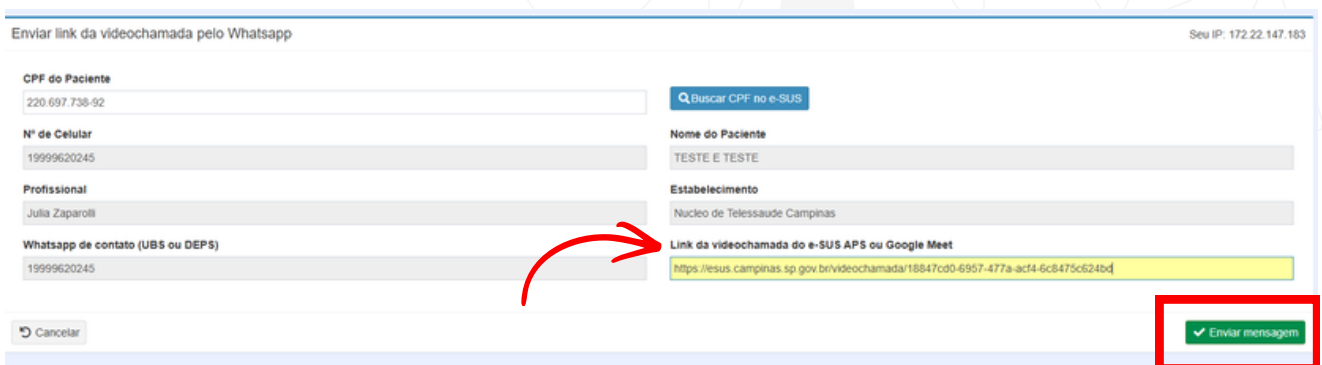
<https://sistemas-saude.campinas.sp.gov.br/portal/>



7. Inserir CPF do paciente que será atendido no campo indicado (disponível no cadastro do e-SUS) e clicar em **BUSCAR CPF NO ESUS**.



8. Colar o link da chamada no campo específico e clicar em **ENVIAR MENSAGEM**





O telefone do paciente **deve estar atualizado** no **CAMPO CELULAR** do **PEC** com um número de celular que possua whatsapp.

Contatos

É obrigatório o preenchimento de pelo menos um telefone.

Telefone residencial: (00) 00000-0000

Telefone celular: (00) 00000-0000

Telefone de contato: (00) 00000-0000

E-mail: telessaude@campinas.sp.gov.br

Enviar link da videochamada pelo Whatsapp

CPF do Paciente: 220.697.738-92

Nº de Celular: 19999620245

Nome do Paciente: TESTE E TESTE

Estabelecimento: Núcleo de Telessaúde Campinas

Link da videochamada do e-SUS APS ou Google Meet: <https://reus.campinas.sp.gov.br/videochamada-10847c00-6987-477a-ad94-6d3475d24bd>

9. Após enviado, é possível acompanhar a entrega, visualização e clique no link pela plataforma

Status do envio da mensagem

A mensagem foi entregue mas o paciente ainda não visualizou. Aguarde mais um pouco. Ainda não é necessário enviar uma segunda mensagem com um novo link

Link válido 26/05/2026 16:10:06

Enviado 26/05/2026 16:10:16

Entregue 26/05/2026 16:10:22

Visualizada Pendente

Link aberto Pendente

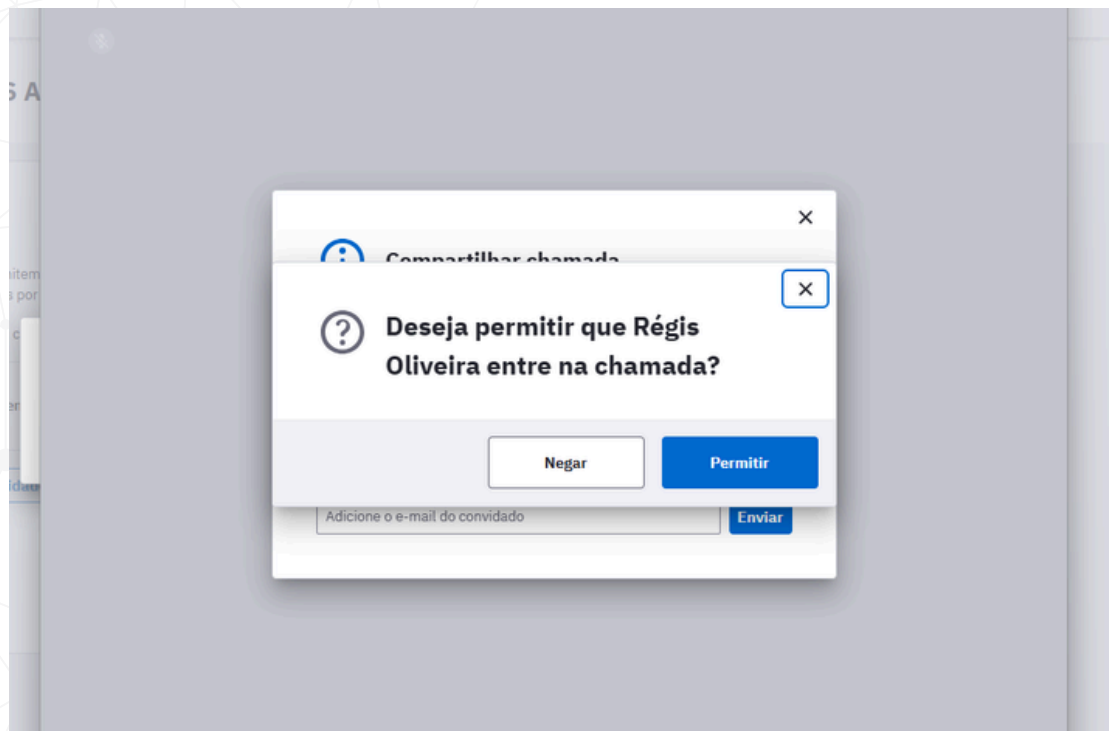
Mensagem enviada 37825

CPF do Paciente: 22069773892

Nº de Celular: 19999620245

Nome do Paciente: TESTE E TESTE

10. Volte para a tela da videochamada no PEC, e aguarde o paciente solicitar acesso.

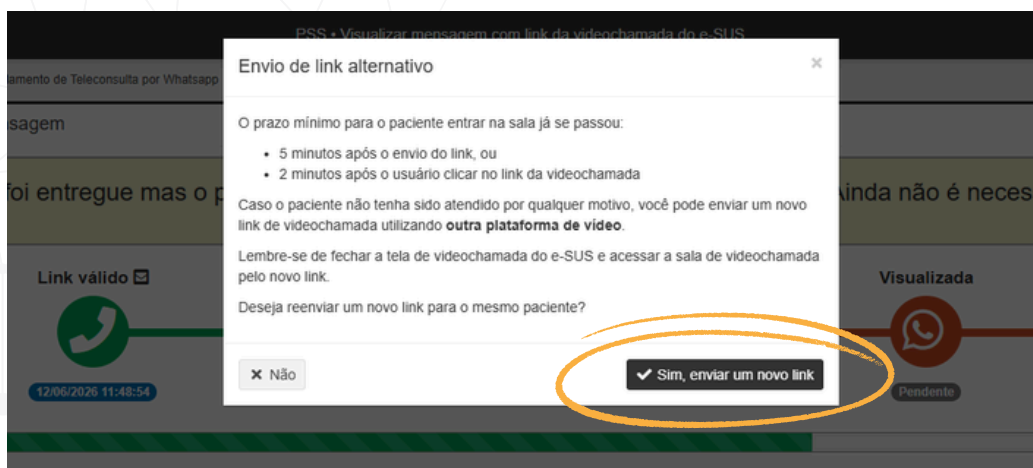


Caso o paciente não acesse em 05 minutos será aberta automaticamente, uma nova janela para envio do novo link.

Obs: Se o paciente clicar no link e não conseguir acessar em 2 minutos, a janela do novo também será aberta.

2º Envio: link automático

Tolerância para o acesso do paciente: 5 minutos

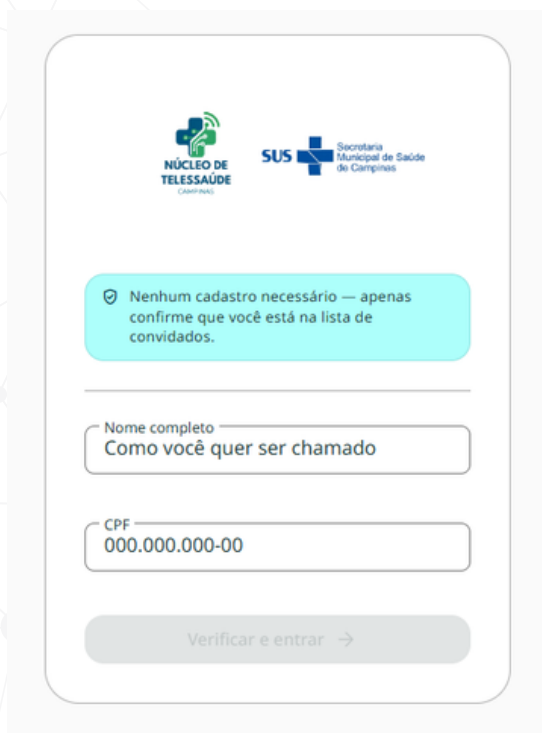


PRÓXIMOS PASSOS

- Ao clicar, será realizado um novo disparo sem necessidade de copiar e colar o link no enviador;
- A tela será atualizada e aparecerá um botão vermelho para abertura da janela da nova videochamada;



- Preencha os campos solicitados e clique em **Verificar e entrar**;
- Na tela seguinte, verifique o funcionamento da câmera e do microfone e clique em **Entrar no Teleatendimento**.



Logo: NÚCLEO DE TELESSAÚDE CAMPINAS and SUS Secretaria Municipal de Saúde de Campinas

✓ Nenhum cadastro necessário — apenas confirme que você está na lista de convidados.

Nome completo
Como você quer ser chamado

CPF
000.000.000-00

Verificar e entrar →

Olá, MÉDICO(A)
Verifique câmera, microfone e conexão antes de entrar.

📷 Câmera

🔊 Microfone

Microfone (USB ENC Audio Device) (3769:b001) 🔊

Nível do microfone 1%

Fale para verificar o nível

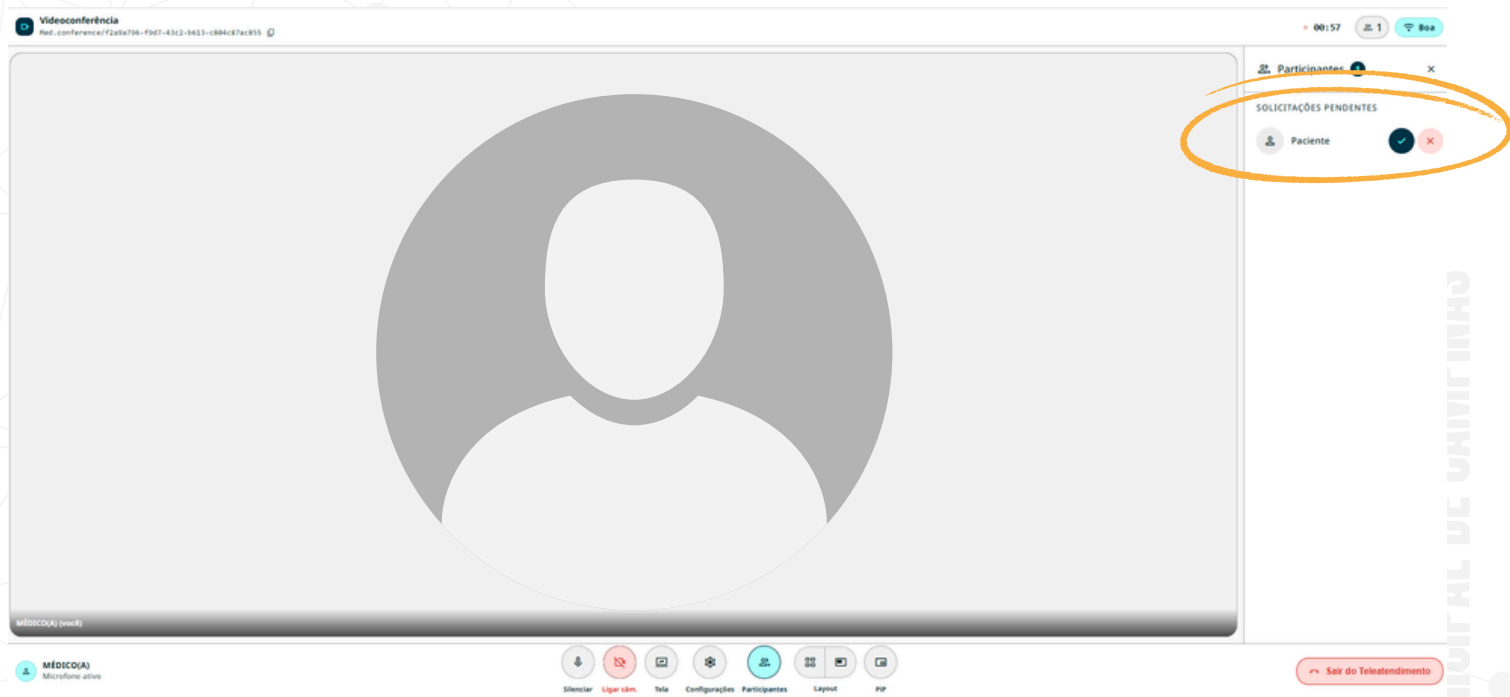
🔊 Saída de áudio

Predefinição - Alto-falantes (USB ENC Audio Device... 🔊

< Voltar

Entrar no Teleatendimento >

- Autorize a entrada do paciente do lado direito da tela para iniciar o teleatendimento.



IMPORTANTE

- Se a **conexão do paciente cair** aguarde na sala, pois ele **consegue retornar pelo mesmo link** (apenas na nova ferramenta de videochamada);
- Se o **profissional (anfitrião) encerrar a chamada**, o **link se torna inativo**;
- Se o paciente não entrar na chamada **após 10 minutos do envio do primeiro link (e-SUS PEC)**, apontar falta diretamente no PEC, sem registrar o atendimento.



ATENÇÃO: Não disponibilizaremos mais o link do GOOGLE MEET!



ENVIO DE RECEITAS E ATESTADOS

Via CFM

Encaminhar ao paciente com cópia para: telessaude@campinas.sp.gov.br

Via e-SUS PEC

Enviar somente ao paciente.

PACIENTE SEM E-MAIL OU NECESSIDADE DE REENVIO

Encaminhar os documentos para: telessaude@campinas.sp.gov.br

e sinalizar no grupo

CPF do paciente e confirmação do envio realizado

RECEITUÁRIO DE CONTROLE ESPECIAL

Receitas de controle especial (CFM) também deverão ter cópia encaminhada

para: telessaude@campinas.sp.gov.br



INFORMAÇÕES ADICIONAIS AO ATENDIMENTO

FINALIZAÇÃO DAS TELECONSULTAS

- ◆ Excluir “consulta na atenção primária”
- ◆ Inserir corretamente: teleconsulta

REEMISSÃO DE RECEITAS E ATESTADOS

Quando houver reemissão porque o usuário não recebeu o documento, utilizar o
CID: Z02 (sem variações)

DOENÇAS DE NOTIFICAÇÃO COMPULSÓRIA

Caso sejam identificados sintomas sugestivos de doença de notificação compulsória, orientar o paciente a procurar o Centro de Saúde para:

- ◆ Coleta de exames
- ◆ Possível notificação

AVALIAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

Solicitar e incentivar os usuários a preencherem a avaliação ao final do atendimento médico.

REGISTRO DE INTERCORRÊNCIA

Em caso de intercorrência durante o atendimento, preencher o forms: (Quando não for feito a videochamada ou o paciente for encaminhado para o atendimento presencial).

Link do formulário: <https://forms.office.com/r/GsAQLaL3d6>