

# GUIA DE VÍDEO CONSULTA PARA MÉDICOS E ENFERMEIROS



**VERSÃO 2.0 (17/04/2020)**

# Atualizações dessa versão



- Ajustes no tópico 6 'Como realizar prescrições?' incluindo orientações sobre prescrição de receitas de controle especial, 'azuis', 'amarelas' e para TARV, PEP e PrEP.
- Ajustes no tópico 7 'Como solicitar exames?' incluindo orientações sobre solicitação de exames LAMUF, carga viral HBV, HCV, HIV, genotipagem HIV e CD4.

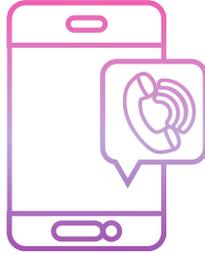
# Vídeo consulta: informações para profissionais da APS



O COVID-19 criou uma situação sem precedentes. Muitos profissionais da APS iniciaram consultas à distância como medida para reduzir o risco de contágio. Esse momento histórico acelerou e qualificou as práticas de telemedicina beneficiando o usuário do Sistema Único de Saúde. Este documento visa orientar e incentivar a ampliação de consultas não presenciais realizadas por meio de várias interfaces tecnológicas de apoio à atenção primária à saúde (APS). Esse material aborda os seguintes tópicos:

1. Quando uma vídeo consulta é apropriada?
2. Como preparar o processo de trabalho para vídeo consulta?
3. Como fazer uma vídeo consulta de alta qualidade?
4. Como orientar os pacientes a fazer vídeo consultas?
5. Como fazer atestados e laudos?
6. Como realizar prescrições?
7. Como solicitar exames?

# 1. Quando uma vídeo consulta é apropriada?



- A vídeo consulta é necessária quando fornece pistas adicionais ao raciocínio diagnóstico.
- Também é útil quando a “presença”, ou melhor, visualização do profissional pode ser terapêutica.
- Fornecer apoio à distância em situação de aumento da demanda numa localidade em particular em que, durante um surto local, a equipe clínica está afastada por doença pela vigilância epidemiológica.

# Indicações para vídeo consultas

## Específicas para o COVID-19

- Os profissionais de saúde estão isolados para proteger a equipe de saúde.
- O paciente é um caso conhecido de COVID-19 ou está em isolamento (exemplo: tendo estado em contato com um caso conhecido)
- O paciente tem sintomas que podem ser devido ao COVID-19
- O paciente está bem, mas ansioso e requer tranquilização adicional
- O paciente está numa instituição de longa permanência com funcionários disponíveis para auxiliar na consulta por vídeo

## NÃO relacionadas com COVID-19

- Consultas e avaliações de doenças crônicas, especialmente se o paciente estiver estável e tiver equipamentos de monitorização em casa
- Razões administrativas, como reimpressão de atestados, ou renovação de receitas médicas
- Serviços de aconselhamento psicológico ou semelhantes
- Triagem por médico ou enfermeiro por meio de mensagens whatsapp for insuficiente
- Qualquer condição na qual seja pior ir ao centro de saúde pessoalmente do que ficar em casa (risco de contaminação comunitária supera o ganho de uma avaliação presencial frente à teleconsulta)

## Com base na evidência atual, sugerimos que vídeo consultas NÃO devem ser utilizadas para:

- Avaliar pacientes com condições potencialmente graves ou de alto risco, que provavelmente precisam de um exame físico.
- Pacientes do grupo de risco elevado para desfechos desfavoráveis por COVID-19 e que não estejam bem.
- Quando for necessário um exame interno indispensável (exemplo: exame ginecológico)
- Comorbidades que afetem a capacidade do paciente para usar a tecnologia (ex: confusão mental), ou estados ansioso intensos (a menos que familiares estejam por perto para ajudar)
- Alguns pacientes com comprometimento auditivo podem ter dificuldades com o vídeo. No entanto, caso consigam fazer leitura labial e/ou utilizar a conversa escrita, o vídeo pode ser uma boa opção.

## 2. Como preparar o processo de trabalho para vídeo consulta?

### Decidir e Planejar



Fazer uma reunião com os profissionais do Centro de Saúde (talvez virtualmente)



Envolver a equipe de saúde (Coordenação, equipe médica, enfermagem, ACS, administrativo)



Combinar quais tipos de consulta serão feitas por vídeo.



Combinar quais dispositivos e quais programas serão utilizados



Assegurar que a equipe saiba dos planos e tenha suas preocupações ouvidas.

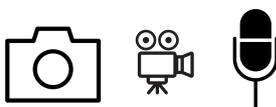


Estabelecer vínculo com equipe técnica local

### Preparar a tecnologia



Assegurar conexão com internet (preferencialmente banda larga)



Selecionar e instalar software de vídeo chamada e periféricos como webcam e microfone



Assegurar que dispositivos e softwares estão atualizados e áudio/vídeo funcionando



Se estiver trabalhando em casa, assegurar que a tecnologia esteja de acordo e exista acesso para ler/editar o prontuário



Produzir informativos para que pacientes saibam qual tipo de tecnologia eles precisam

# 2- Como preparar a prática do profissional da atenção primária para vídeo consulta?

## Configurar o processo de trabalho



Atualizar as informações do Centro de Saúde sobre chamadas de vídeo



Organizar os processos das consultas agendadas e/ou demanda espontânea

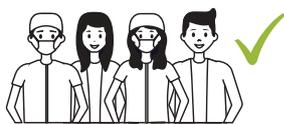


Estabelecer fluxo de trabalho para contato pessoal (ex: buscar atestados, outros documentos);  
Garantir que a farmácia dispense as prescrições.



Fazer plano de contingência para quando a ligação falhar (Ter um plano B)

## Treinar e Testar



Garantir que todo corpo clínico esteja treinado e habilitado ao novo sistema



Garantir que os profissionais tenham todo equipamento necessários no consultório (ou sala compartilhada)



Aspectos técnicos testados em chamada piloto



Testar o processo, incluindo abertura de prontuário, agendamento de retorno, envio de prescrições, etc

# 3- Como fazer uma chamada de vídeo de alta qualidade?

## Antes da consulta



Confirme se uma chamada de vídeo é clinicamente apropriada para o momento



Escolha um ambiente silencioso e bem iluminado. Peça ao paciente que faça o mesmo.



Em caso do vídeo falhar, manter a comunicação via áudio ou texto



Garanta que você tenha acesso ao prontuário do paciente. De preferência em uma segunda tela.



Verifique se a tecnologia está funcionando

## Iniciando a consulta



Inicie você a vídeo consulta



Diga algo como: "você pode me ver?" ou "você pode me ouvir?" Para que o paciente possa otimizar a ligação caso necessário.



Obtenha o consentimento verbal para consulta. Exemplo: O Sr. aceita fazer essa consulta por vídeo?



Apresente todos os que estão no consultório e peça ao paciente para fazer o mesmo ou confirme se ele está sozinho.



Informe ao paciente que a consulta será similar a presencial e que a conexão é confidencial e segura

# 3- Como fazer uma chamada de vídeo de alta qualidade?

## Consultando



A comunicação por vídeo funciona da mesma forma que a presencial, no entanto pode haver imagens borradas ou artefatos



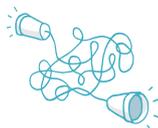
Você não necessita olhar para a câmera para demonstrar atenção, olhar para a tela já basta



Informe ao paciente caso você esteja ocupado com alguma outra tarefa, como fazendo anotações ou lendo informações em outra tela



Faça registro das informações no prontuário da mesma forma que em uma consulta padrão



Tenha em mente que a comunicação por vídeo pode ser mais difícil para o paciente



Caso o vídeo ou áudio estiverem falhando, ligue para o paciente ou envie uma mensagem de texto.

## Encerrando a consulta



Tenha atenção em listar os pontos chave da consulta, uma vez que é possível que alguma informação tenha se perdido devido a erros técnicos



Pergunte ao paciente se restou alguma dúvida



Confirme e registre se o paciente se sentiria bem em realizar vídeo consulta novamente



Para finalizar, diga ao paciente que irá encerrar a chamada e se despeça antes de encerrar a conexão

# 4- Como orientar os pacientes a fazer vídeo consultas?

## Decida se o vídeo é a melhor opção para você



Caso você necessite apenas de algumas informações ou dicas de auto-cuidado, tente buscar essas informações em sites confiáveis na internet



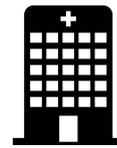
Você não precisará de uma vídeo chamada se uma troca de mensagens via whatsapp bastar



Consultas por vídeo promovem maior informação visual e podem ser mais tranquilizadoras se você estiver ansioso



O seu médico(a) ou enfermeiro (a) podem estar em isolamento e trabalhando por vídeo



Entre em contato com o seu Centro de Saúde e veja qual tipo de serviço ele oferece

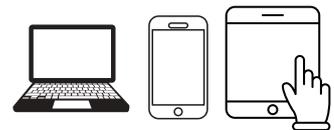
## Prepare-se tecnicamente



Tenha uma boa conexão com a internet



Um lugar tranquilo no qual não será interrompido



Um computador, tablet ou smartphone com câmera e microfone



Teste sua conexão de áudio/vídeo e ajuste as configurações para que você possa ver e ouvir bem.



Verifique se seu dispositivo está carregado ou conectado ao carregador



Verifique junto ao seu Centro de Saúde o que mais você necessita. Diferentes plataformas de vídeo chamada necessitam de diferentes configurações

# 4-Como orientar os pacientes a fazer vídeo consultas?

## Agendando e conectando



Agende uma consulta por vídeo seguindo as orientações do seu Centro de Saúde



Conecte-se logo antes do horário agendado



Diga "Olá" ou acene quando ver seu médico(a)/enfermeiro(a). Ambos poderão necessitar de pequenos ajustes para que o áudio/vídeo funcionem bem



Seu médico(a)/enfermeiro(a) tem seu número do celular, caso a vídeo chamada falhe eles vão enviar uma mensagem.

## Consultando



Olhe para a tela, não é necessário olhar para a câmera



Se tudo correr bem, a consulta será semelhante a presencial



Use o vídeo para mostrar coisas, como onde dói ou manchas na pele



Se a conexão cair, aguarde a mensagem de texto



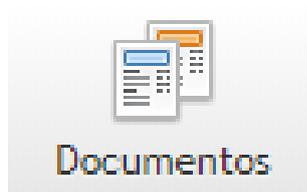
Anote todas as informações e garanta que você entendeu os próximos passos (Exemplo: onde coletar exames)



Quando se despedirem, desconecte-se

# 5-Como fazer atestados e laudos?

Todos os documentos contam com QR code tais como atestados e laudos , incluindo licença maternidade, parecer para INSS, passe livre, etc. Isso permite a leitura pelas empresas ou instituições públicas para atestar sua autenticidade!



O Documento será emitido através do prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O Documento contará com um QR code, que funcionará para que a empresa/empregador verifique a autenticidade do mesmo.



Você deve orientar o paciente que a empresa/empregador pode ler o QRcode com a câmera do celular.

# 6-Como fazer prescrições e orientar retirada de medicamentos?

Os medicamentos são divididos conforme especificações da prescrição e retirada



**RECEITA COMUM**  
Será emitida através do prontuário eletrônico, assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O Documento contará com um QR code, que funcionará para que a farmácia do CS verifique a autenticidade do mesmo e forneça o medicamento.



**RECEITA DE ANTIMICROBIANO**  
Será emitida através do prontuário eletrônico, assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O Documento contará com um código de barras, que funcionará para que a farmácia do CS verifique a autenticidade da mesmo e forneça o medicamento ( através do número ou da leitura do código).



**RECEITA DE CONTROLE ESPECIAL BRANCA**  
será emitida através do prontuário eletrônico ou através dos blocos de receita especial ( B1/B2), assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá imprimir a receita e deixar em um local pré determinado (farmácia/pasta da equipe em ilha ou recepção).



Oriento o paciente sobre o local de retirada da receita, que poderá ser utilizada em farmácias do SUS ou não.

# 6-Como fazer prescrições e orientar retirada de medicamentos?

Os medicamentos são divididos conforme especificações da prescrição e retirada



'RECEITA AZUL'  
(B1, B2)

Será emitida através do prontuário eletrônico, assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O Documento contará com um QR code, que funcionará para que a farmácia do CS verifique a autenticidade do mesmo e forneça o medicamento.



RECEITA AMARELA  
(A1, A2, A3)

Será emitida através do prontuário eletrônico, assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O Documento contará com um código de barras, que funcionará para que a farmácia do CS verifique a autenticidade da mesmo e forneça o medicamento (através do número ou da leitura do código).



TARV, PEP, PrEP

Será emitida através de formulário padrão específico, assim como em uma consulta presencial.



Após preenchimento completo do formulário (certifique-se que todos os campos obrigatórios estejam preenchidos e legíveis), você deverá assinar e carimbar (certifique-se que nome e registro profissional estejam legíveis). Pode então fotografar ou digitalizar usando o próprio smartphone e para o paciente através de



Oriente o paciente

# 7- Como fazer solicitações de exames?



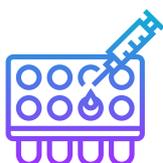
**EXAMES DA SMS** (todos os identificados no CELK como SMS, exceto os do LAMUF)  
Serão emitidos através do prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



O paciente irá receber a confirmação do pedido dos exames em seu celular



O paciente levará a confirmação recebida no celular para o laboratório ou prestador de serviço



**EXAMES LAMUF**  
(exceto carga viral HBV e HCV)  
Serão emitidos através do prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



Após emissão no sistema, você deverá gerar um arquivo PDF e encaminhar para o paciente através de email ou whatsapp.



O paciente levará o pedido em PDF no celular para o laboratório ou prestador de serviço



**CARGA VIRAL HBV**  
**CARGA VIRAL HCV**  
**GENOTIPAGEM HIV**



Imprimir os exames da SES e deixar no setor de marcação



O paciente somente irá buscá-lo quando o exame estiver autorizado

# 7- Como fazer solicitações de exames?



## CARGA VIRAL HIV E CD4

Serão emitidos através do prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



O paciente irá receber a confirmação do pedido dos exames em seu celular



O paciente levará a confirmação recebida no celular para o laboratório ou prestador de serviço



**EXAMES DA SES** (todos os identificados no CELK como SES) serão emitidos através do prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



Imprimir os exames da SES e deixar no setor de marcação



O paciente somente irá buscá-lo quando o exame estiver autorizado

# 8- Como registrar as teleconsultas?



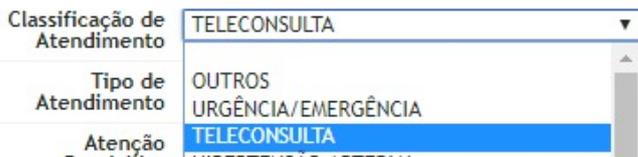
Evolua as consultas no prontuário eletrônico assim como em uma consulta presencial.



No cabeçalho da sua evolução especifique a tecnologia utilizada e confirme o consentimento do paciente em ser atendido nesta modalidade:

# Videoconsulta pelo Whatsapp.

# Paciente esclarecido e de acordo.



Ao finalizar a consulta classifique seu atendimento como TELECONSULTA.



Conclua o preenchimento dos dados e salve para finalizar o atendimento.