

MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL



PLATAFORMA DE TELESSAÚDE DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

Tutorial do Telerregulador

Brasília – DF
2013



MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

PLATAFORMA DE TELESSAÚDE
DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

TUTORIAL DO TELERREGULADOR

Brasília – DF
2013

MINISTÉRIO DA SAÚDE
UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

PLATAFORMA DE TELESSAÚDE
DO MINISTÉRIO DA SAÚDE

TUTORIAL DO TELERREGULADOR

Brasília – DF
2013



© 2013 Ministério da Saúde.

Todos os direitos reservados. É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte e que não seja para venda ou qualquer fim comercial. Venda proibida. Distribuição gratuita. A responsabilidade pelos direitos autorais de textos e imagens desta obra é da área técnica. A coleção institucional do Ministério da Saúde pode ser acessada na íntegra na Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde: <www.saude.gov.br/bvs>.

Esta publicação é Tutoria para o “Manual de Telessaúde para a Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde”. Esta publicação é Suplemento para o “Manual de Telessaúde para a Atenção Básica / Atenção Primária à Saúde” disponível na BVS: <www.saude.gov.br/bvs>.

Tiragem: 1ª edição – 2013 – versão eletrônica

Elaboração, distribuição e informações

MINISTÉRIO DA SAÚDE
Secretaria de Atenção à Saúde
Departamento de Atenção Básica
SAF Sul, Edifício Premium, Quadra 2,
Lotes 5/6, Bloco II, Subsolo
CEP: 70.070-600 – Brasília – DF
Telefones: (61) 3315-9044 / 3315-9931
E-mail: dab@saude.gov.br
Site: dab.saude.gov.br

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
Faculdade de Medicina
Programa de Pós-Graduação em Epidemiologia
TelessaúdeRS
Rua Ramiro Barcelos nº 2400 andar térreo sala TelessaúdeRS
Bairro Santa Cecília
90035-003 Porto Alegre/RS
Telefone: (51) 3308-5748
Fax: (51) 3308-5764
Celular: (51) 9835-0441
E-mail: telessaude.rs@ufrgs.br
Site: www.ufrgs.br/telessauders

Supervisão Geral

Hêider Aurélio Pinto

Coordenação Geral

Eduardo Alves Melo

Revisão Técnica

Patrícia Barbará Dias
Carolina Pereira Lobato
Graziela Tavares

Impresso no Brasil / Printed in Brazil

Organização

Carlos André Aita Schmitz
Erno Harzheim

Elaboração

Adriano Detoni Filho
Amanda Ramalho Silva
Ana Célia da Silva Siqueira
Ana Paula Borngräber Corrêa
Caren Serra Bavaresco
Carlos André Aita Schmitz
Carlos Pilz
Erno Harzheim
Fábio Rafael Damasceno
Letícia Nolde Melo
Luana Roberta Schneider
Natan Katz
Rudi Roman
Sotero Serrate Mengue

Capa

Alexandre Soares de Brito
Diogo Ferreira Gonçalves

Projeto Gráfico e Diagramação

Érica Cristina Ferreira dos Santos

Apoio Financeiro

Secretaria de Atenção a Saúde
Departamento de Atenção Básica

Normalização

Delano de Aquino Silva – CGDI/Editora MS
Marjorie Fernandes Gonçalves/MS

Ficha Catalográfica

Brasil. Ministério da Saúde.

Plataforma de Telessaúde do Ministério da Saúde : tutorial do telerregulador / Ministério da Saúde, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. – Brasília : Ministério da Saúde, 2013.

34 p.: il.

Modo de acesso: World Wide Web: <www.saude.gov.br/bvs>

ISBN 978-85-334-2044-1

1. Atenção à Saúde. 2. Telessaúde. 3. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. I. Título.

CDU 613.2

Catalogação na fonte – Coordenação-Geral de Documentação e Informação – Editora MS – OS 2013/0495

Títulos para indexação

Em inglês: Telehealth platform of the Ministry of Health (Brazil): teleregulator tutorial

Em espanhol: Plataforma de Telesalud del Ministerio de la Salud (Brasil): tutorial del telerregulador

SUMÁRIO

APRESENTAÇÃO	7
1 ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS	8
2 CAIXA DE ENTRADA	11
3 MENU DE ATIVIDADES	12
4 LISTA DE SOLICITAÇÕES	13
5 TELERREGULAÇÃO	17
6 ESCOLHA DO TELECONSULTOR.....	20
7 PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS AO SOLICITANTE	21
8 DIÁLOGO COM O TELECONSULTOR	24
9 CANCELAMENTO DE SOLICITAÇÕES	26
10 CAIXA DE SAÍDA	27
11 FINALIZADAS	27
12 MENSAGENS DE ERRO E DE CONFIRMAÇÃO	28
13 MONITORAR	29
14 ANEXO	32
Anexo A - Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde	32

APRESENTAÇÃO

Este tutorial fornece as orientações necessárias para o total aproveitamento das funcionalidades oferecidas pela Plataforma do Telessaúde do Ministério da Saúde. Você irá observar que toda a plataforma foi desenhada para ser o mais próximo possível de um serviço de e-mail, de forma a simplificar e facilitar os processos de telerregulação da Solicitação de Teleconsultoria e acompanhamento da mesma. Para mais informações sobre os conceitos envolvidos nesses processos, bem como para o detalhamento dos fluxos da telerregulação, consulte o Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde (Ver anexo A).

1 ACESSO À PLATAFORMA DE TELESSAÚDE - MS

A Plataforma de Telessaúde pode ser utilizada em qualquer computador que esteja conectado à Internet e possua um navegador, por meio do endereço eletrônico conforme a figura 1 apresenta.

WWW.TSAUDE.SERVICOS.WS

Figura 1 - Tela de acesso a Plataforma de Telessaúde - MS



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Endereço eletrônico da Plataforma de Telessaúde – MS;
2. Digite aqui o seu identificador de acesso (ID¹) ou o seu e-mail;
3. Digite aqui a sua senha;
4. Marque se deseja manter-se logado por mais tempo;

¹ O seu identificador de acesso é igual a parte do seu e-mail (que você informou para cadastramento) antes do símbolo de @. Ex.: e-mail = jose.andrade@mail.br, ID = jose.andrade.

5. Após digitar o seu ID e a senha, clique em 'Login' para acessar sua Caixa de Entrada;
6. Link 'Esqueci minha senha': Clique aqui em caso de esquecimento da sua senha. A seguinte tela, Figura 2, será apresentada. Informe seu nome de usuário no campo 'usuário' e você receberá em seu email cadastrado uma nova senha.

Figura 2 - Tela de recuperação de senha




A imagem mostra a interface de usuário para a recuperação de senha. O título da janela é "Recuperar Senha". Há um campo de entrada rotulado "Usuário" com uma barra de cursor no início. Abaixo do campo, há dois botões azuis: "Confirmar" e "Fechar".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Fazendo isto, clicando em 'Confirmar' a plataforma enviará um e-mail para o endereço de e-mail cadastrado junto ao seu usuário. Neste e-mail haverá um link para que você possa alterar sua senha, que abrirá na janela do navegador a seguinte tela, de acordo com a figura 3 abaixo:

Figura 3 - Tela de recadastramento de senha

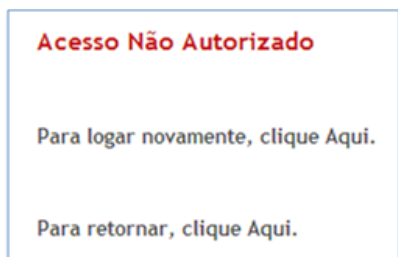


A imagem mostra a interface de usuário para o recadastramento de senha. O título da janela é "Entre a Nova Senha". Há três campos de entrada: "Usuário", "Nova Senha" e "Confirmar a Senha". Abaixo dos campos, há dois botões azuis: "Confirmar" e "Fechar".

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Nesta tela, entre com o seu *login* no campo ‘usuário’ e nos campos ‘Nova senha’ e ‘Confirmar a Senha’ entre com a sua nova senha desejada. Clicando em ‘Confirmar’ a plataforma exibirá a seguinte tela, conforme figura 4 abaixo:

Figura 4 - Tela após recadastramento de senha



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Nesta tela a plataforma informa que a sua senha antiga não permite o acesso à plataforma mais. Clique na palavra ‘Aqui’ da frase ‘Para logar novamente, clique Aqui’ e será apresentada a tela inicial de login da plataforma.

NOTA

O link enviado ao seu e-mail deve ser utilizado apenas para UMA troca de senha. Se esquecer a senha e/ou quiser alterar novamente, deve-se clicar no link ‘Esqueceu a Senha?’ e ver no e-mail enviado para a caixa de entrada o novo link. Utilizar mais de uma vez o mesmo link para troca de senha pode fazer com que a plataforma bloqueie o acesso do usuário em questão.

2 CAIXA DE ENTRADA

Esta é a sua tela após realizar o *login*, conforme a Figura 5 abaixo:

Figura 5 - Caixa de Entrada

Processo	Tipo	Descrição	Solicitante	Município	UF	Atividade	Status	Responsável	Data/Hora do Envio	Decorrido
4284	V	Bom dia equipe do telessaúde! Estamos desenvolvendo um projeto municipal relacionado a violência com o objetivo de trabalhar a visibilidade e fortalecer a rede de atenção a indivíduos em situação de violência. Inicialmente gostaríamos de trabalhar com os agentes comunitários, técnicos de enfermagem e cuidadores de creches quanto ao tema violência. Isso é possível? As datas sugeridas são dia 04 de julho e ou 11 de julho, a partir das 13:30 horas. Aguardo retorno. Att, Jaqueline Wolkmer 54 99-174621	JAQUELINE NOVA WOLKMER	NOVA BASSANO	RIO GRANDE DO SUL	REGULACAO	Executando		24/06/13 11:25 0h, 6m	
4283	V	Bom dia gostaria de receber material sobre massagem shantala	GLACIANE BERNARDI	ENGENHO VELHO	RIO GRANDE DO SUL	REGULACAO	Executando		24/06/13 11:08 0h, 23m	
4282	V	Gostaria de uma web palestra sobre coordenação de saúde.	VILMA VIEIRA	SUZANÁPOLIS	SAO PAULO	REGULACAO	Executando		24/06/13 10:32 0h, 59m	
4281	V	Solicito tele para o dia 12 de agosto as 9 horas sobre "Prescrições medicamentosas no Serviço Público em Saúde Bucal".	ALEX LUÍS SASS	ERECHIM	RIO GRANDE DO SUL	REGULACAO	Executando		24/06/13 10:26 1h, 5m	

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

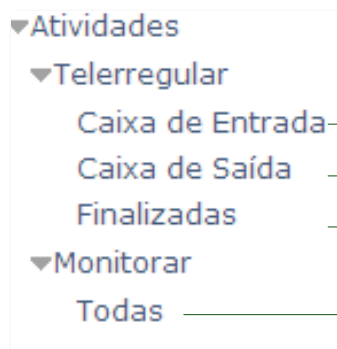
Legenda

1. Clique aqui para acessar o tutorial em tela;
2. Identificação do Núcleo de Telessaúde ao qual você está vinculado;
3. Sua identificação;
4. Onde você está;
5. Suas solicitações (ver Lista de Solicitações, página 14);
6. Clique aqui para atualizar a tela (*refresh*);
7. Clique aqui para sair da plataforma;
8. Seu menu de atividades (ver Menu de Atividades, página 13).

3 MENU DE ATIVIDADES

O menu à esquerda em sua tela lhe permite as atividades de regular e acompanhar as teleconsultorias, conforme a figura 6.

Figura 6 - Menu de Atividades



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Clicando aqui você acessa todos os processos que dependem de alguma ação sua (ver Link 'Esqueci minha Senha').

Aqui você acompanha em que ponto do fluxo estão as solicitações que você telerregulou (ver Caixa de Saída, página 25).

Esta caixa acumula todas as teleconsultorias que você telerregulou até o momento e que já foram finalizadas e/ou canceladas (ver Finalizadas, página 26).

Aqui é possível acompanhar os processos que aconteceram ou estão acontecendo em seu núcleo (Ver Monitorar, página 29).

4 LISTA DE SOLICITAÇÕES

Todas as suas caixas possuem uma Lista de Solicitações que organizam o seu respectivo conteúdo, apresentam informações resumidas que facilitam a identificação e o acompanhamento dos processos. Permitem também a visualização e a edição de cada solicitação a ser telerregulada. Está representada pela figura 7.

Figura 7 - Lista de Solicitações da Plataforma de Telessaúde - MS

Processo	Tipo	Descrição	Solicitante	Município	UF	Atividade	Status	Responsável	Data/Hora do Envio	T. Decorrido
443	T	Qual é o diagnóstico diferencial de paralisia facial periférica?	Rodrigo Avila	CACOAL	RO	REGULACAO	Executando		28/08/12 19:16	0h, 1m
439	T	Paciente de 82 anos de idade chega a UBS com sintomas/sinais de prostatismo. Resultados de exames laboratoriais: PSA: 110 EQU: infeccioso Realizei tratamento com Ciprofloxacina por 28 dias. Novos exames laboratoriais: PSA: 8,0 EQU: infeccioso Solicitei novo EQU, urocultura e antibiograma.	Rodrigo Avila	CACOAL	RO	REGULACAO	Executando		27/08/12 13:17	1d, 6h

Ordenada por... Processo DESC

Página 1

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Cada solicitação recebe um número de processo de forma automática e que nunca se repete. É o número de identidade da solicitação de teleconsultoria;
2. Identifica quais solicitações são do tipo assíncrona (texto) ou do tipo síncrona (vídeo);
3. A descrição apresenta as primeiras linhas da solicitação, onde você pode ler a pergunta realizada;
4. Essas colunas informam o Solicitante, o Município e o Estado do mesmo;
5. Aqui você identifica qual a atividade a ser realizada com uma determinada solicitação. As atividades possíveis são “REGULAÇÃO” (ver Caixa de Entrada, página 12), “RESPOSTA”, “AVALIAÇÃO” (ver Caixa

de Saída, página 25), “AVALIAÇÃO FINALIZADA” e “SOLICITAÇÃO CANCELADA” (ver Finalizadas, página 26);

6. Existem três tipos de status para uma solicitação: “Executando” (processo em aberto), “Finalizado” (processo finalizado) e “Cancelado” (ver Finalizadas, página 26);
7. Se essa coluna estiver em branco, significa que nenhum Telerregulador assumiu essa solicitação. Seu nome aparecerá nessa coluna, na sua Caixa de entrada, se você salvar (assumir) uma solicitação sem enviar (ver Telerregulação, página 16). Na Caixa de saída e em Finalizadas, a coluna mostrará o Teleconsultor responsável pela teleconsultoria (ver Caixa de Saída, página 25 e Finalizadas, página 26);
8. Data e hora do envio da solicitação;
9. Tempo decorrido desde o envio de uma nova solicitação até a finalização da mesma. A contagem de tempo se encerra quando o teleconsultor responsável responde a teleconsultoria. Esse item aparecerá em vermelho para solicitações assíncronas (texto) que excederem três dias de espera (estiverem atrasadas). O prazo de três dias não se aplica para solicitações síncronas (vídeo);
10. Ícone da lupa. Clique aqui para visualizar uma solicitação;
11. Ícone do lápis. Clique aqui para editar uma solicitação;
12. Aqui você escolhe a coluna que será usada para ordenar a sua Lista de solicitações;
13. Quando você tiver mais de uma página de solicitações, nessa área serão apresentados os botões de navegação pela paginação.

5 TELERREGULAÇÃO

Na lista de solicitações da sua caixa de entrada, clique no ícone lápis para telerregular uma solicitação, abrindo a tela de telerregulação, conforme a figura 8 a seguir:

Figura 8 – Tela de Telerregulação

The screenshot shows the 'Tela de Telerregulação' interface. It is divided into several sections:

- Top Left:** User greeting 'Bem Vindo FÁBIO RAFAEL' and a 'Logout' button.
- Left Menu:** 'Opções do Menu' with sub-items: 'Atividades', 'Telerregular', 'Caixa de Entrada', 'Caixa de Saída', and 'Finalizadas'.
- Processo 1119 (1):** A header for the current process.
- Solicitante:** Fields for 'Nome' (TELESSAÚDE MINAS GERAIS), 'Sexo' (Masculino), 'Profissão' (MEDICINA), 'Telefone', 'Idade' (0), 'Especialidade', and 'Leitura Inglês' (Nenhuma).
- Equipe / Unidade de Saúde/Município (2):** Fields for 'Nome Equipe' (TELESSAÚDEMG), 'Tipo Equipe' (EQUIPE 1), 'Nome Unidade de Saúde' (UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS), 'Telefone da Unidade de Saúde', 'Turnos de atendimento' (24 Horas incluindo Sáb. Dom. e Feriado), 'Prontuário Eletrônico/Papel' (Nenhum), 'Área fechada' (checkbox), 'IBGE' (4314902), 'Regional Telessaúde', 'Cobertura municipal ESF (%)' (0,00), and 'Distância rodoviária (KM)' (0).
- Solicitação:** Fields for 'Tipo' (Assíncrona(Texto)), 'Sub-Tipo' (Resposta Completa), 'Paciente específico' (checkbox), and 'Intenção de encaminhamento' (checkbox).
- 4:** A text area for 'Descrição' containing 'Teste'.
- 3:** A text area for 'D/Hora do Envio' containing '06/02/13 18:33'.
- 5:** 'Data/Hora p/ Encerramento' (14/02/13 18:00) and 'Tempo Restante' (72:00).
- Regulação:** A section with a confirmation question 'Confirma o aceite desta Solicitação?' and radio buttons for 'Aceitar', 'Devolver', and 'Cancelar'.
- 6:** 'Classificação CIAP2/CID10' section with input fields for 'CIAP2', 'CID10', and 'Agendamento' (// 00:00).
- 7:** 'Teleconsultor' section with a 'Nome' input field.
- 8:** A large text area for 'Comentários'.
- 9:** A checkbox for 'Solicitação repetida'.
- 10:** A 'Salvar' button.
- 11:** A 'Salvar e Enviar' button.
- 12:** A 'Voltar' button.
- 13:** A 'Voltar' button.

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

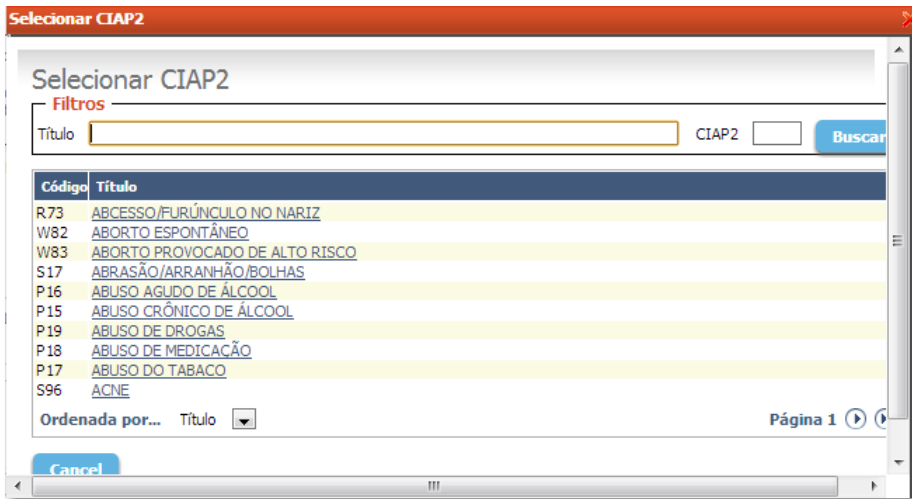
Nesta tela, entre com o seu login no campo 'Usuário' e nos campos 'Nova Senha', repetindo a nova senha em 'Confirmar a Senha'. Clicando em 'Confirmar', a tela seguinte se abrirá, conforme figura abaixo:

Legenda

1. Aqui você vê o número da solicitação;
2. Clique no sinal de menos (-) para ocultar os dados. Um sinal de mais (+) irá surgir para que você possa exibir os dados novamente;
3. Aqui você visualiza vários dados que podem auxiliar na decisão do processo de telerregulação²;
4. Leia aqui os detalhes e a descrição da solicitação;
5. A partir daqui você executa a telerregulação em si. Por padrão a tela sempre abre na opção “Aceitar”, mas você pode optar “Devolver” para devolver a solicitação ao solicitante em casos que necessitem de maiores esclarecimentos (ver Pedido de esclarecimentos ao solicitante, e Agendamento de teleconsultorias síncronas (vídeo), página 20) ou “Cancelar” para encerrar o processo (ver Cancelamento de solicitações, página 24);
6. Aqui você classifica a solicitação usando a Classificação Internacional de Atenção Primária - CIAP 2 (pelo menos um código CIAP2 é obrigatório), podendo complementar com códigos da Classificação Internacional de Doenças - CID10;
7. Clique nas setas para abrir uma tela auxiliar de consulta à CIAP2 ou à CID10. Ao clicar sobre um dos títulos, o código será automaticamente transportado para o campo de classificação, como mostra a figura 9:

² Informações detalhadas sobre o processo de telerregulação no Protocolo de Telerregulação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde, disponível em: <dab.saude.gov.br>.

Figura 9 – Tela auxiliar de classificação



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

8. Digite o código do teleconsultor para quem você deseja encaminhar essa solicitação ou clique na seta para abrir a tela auxiliar de consulta aos teleconsultores (ver Escolha do Teleconsultor, página 19);
9. Utilize essa caixa de texto para enviar, de forma privada, comentários e instruções ao teleconsultor (ver Diálogo com o Teleconsultor, página 22). Essas informações não serão visíveis para o solicitante;
10. Marque essa opção se, no mês corrente, você já enviou uma solicitação igual ou semelhante para o teleconsultor que foi selecionado para essa solicitação. Isso gerará informações sobre a demanda dos teleconsultores (ver Escolha do Teleconsultor, página 19);
11. Clique aqui para salvar e continuar editando;
12. Clique aqui para salvar e enviar a solicitação de teleconsultoria para o Teleconsultor que você escolheu. Em seguida, abrirá uma caixa solicitando sua confirmação de envio no centro da sua tela, conforme a figura 10 a seguir (ao clicar em “Sim” a solicitação será enviada, ao clicar em “Não” você volta para a telerregulação da solicitação):

Figura 10 – Mensagem de confirmação

Bem Vindo FÁBIO RAFAEL
Logout

Opções do Menu

Atividades

Telerregular

Caixa de Entrada

Caixa de Saída

Finalizadas

Processo 3083

Solicitante

Nome	CAROLINA PEREIRA LOBATO	Telefone	
Sexo	Masculino	Idade	0
Profissão	ENFERMAGEM	Especialidade	
Voip		Leitura Inglês	Nenhuma

Equipe / Unidade de Saúde/Município

Nome Equipe	EQUIPE DAB ++	Tipo Equipe	ESFSB_M1 - ESF COM SAUDE BUCAL - M I
Voip Equipe		Nome Unidade de Saúde	UNIDADE TESTE DAB
Velocidade média da Internet Urbano/rural	(Nenhum)		
Prontuário	<input type="checkbox"/>		
População atendida	4500		
Município	BRASILIA - DAB		
Regional Saúde			
População municipal(habitantes)	0		
Telefone SMS		Distância rodoviária (KM)	0

Solicitação

Tipo Assíncrona(Texto)

Paciente específico

Sub-Tipo Resposta Completa

Intenção de encaminhamento

Descrição

teste

D/Hora do Envio 02/05/13 16:06 Data/Hora p/ Encerramento 07/05/13 16:06 Tempo Restante 72,00

Regulação

Confirma o aceite desta Solicitação?

Aceitar Devolver Cancelar

Classificação CIAP2/CID10

CIAP2	CID10	Agendamento
A45		// 00:00

Teleconsultor

Nome 127

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

13. Clique aqui para voltar para a Lista de Solicitações sem salvar (alterações salvas ao clicar no botão Salvar serão mantidas).

6 ESCOLHA DO TELECONSULTOR

Ao clicar na seta ao lado do campo do teleconsultor (ver Telerregulação, página 16), será aberta a seguinte tela auxiliar³, conforme a figura 11:

Figura 11 – Tela auxiliar de escolha de teleconsultores

A interface 'Selecionar Teleconsultor' apresenta os seguintes elementos:

- 1**: Filtros de busca (Profissão, Especialidade, Tipo Teleconsultor).
- 2**: Cabeçalho da tabela de resultados.
- 3**: Corpo da tabela de resultados.
- 4**: Campo de busca para o nome do teleconsultor.
- 5**: Botão 'Buscar' para executar a consulta.

Código	Nome	CNES	Profissão	Especialidade	Tipo	Em Execução	Atrasadas	Total Mês	Total Repetido
6	AITA	0	MEDICO	MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Vídeo	18	18	17	0
1	ALEXANDRE MOITIS	0	MEDICO	OTORRINOLARINGOLOGISTA	Texto	6	6	0	0
24	Ana Paula Cordeiro	0			Ambos	1	1	1	0
7	Eduardo Teleconsultor	0	MEDICO	MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Ambos	0	0	0	0
3	José Teleconsultor	0	ENFERMEIRO	ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	Ambos	3	3	0	1
19	Maria Carmen Amaral	0	MEDICO	MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Ambos	2	2	1	0
4	Maria Teleconsultora	0	MEDICO	MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Ambos	2	2	1	0
20	MARIO TESTE	0	ENFERMEIRO	AUXILIAR NIVEL 1	Ambos	4	4	1	0
22	RUDI ROMAN	0	MEDICO	MÉDICO DE FAMÍLIA E COMUNIDADE	Texto	0	0	0	0
5	Silva Teleconsultora	0	CRURGIÃO DENTISTA	ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE	Ambos	0	0	0	0

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Use os filtros para limitar o número de teleconsultores. O campo Teleconsultor permite o uso do coringa % (exemplo: %oman, Rud%, %oma%, para pesquisar, respectivamente, nomes que terminem, comecem ou contenham um fragmento de texto. O Tipo de teleconsultor apresenta todos para Ambos, os que respondem exclusivamente tele-

³ Informações detalhadas sobre o processo de escolha do teleconsultor no Protocolo de Telerregulação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde disponível em: <dab.saude.gov.br>. (ver Anexo A).

consultorias de vídeo para Vídeo e os que respondem exclusivamente teleconsultorias de texto para Texto;

2. Código interno do teleconsultor, que pode ser digitado diretamente, sem necessidade de abrir a tela auxiliar;
3. Clique no nome do teleconsultor para selecioná-lo e transportar automaticamente o código para a tela anterior;
4. Campos de qualificação do teleconsultor;
5. Resumo da demanda mensal do teleconsultor.

7 PEDIDO DE ESCLARECIMENTOS AO SOLICITANTE E AGEN- DAMENTO DE TELECONSULTORIAS SÍNCRONAS (VÍDEO)

Sempre que necessário, a equipe de Telerregulação entrará em contato com o solicitante para esclarecer dúvidas em relação a uma solicitação (quanto ao tipo de solicitação ou quanto à clareza da solicitação – Figura 12) ou para definir a melhor data e horário para a realização de uma teleconsulta síncrona (Figura 13).

Para agilizar o processo, normalmente esses pedidos de esclarecimentos ocorrerão por meio do número de telefone que consta no cadastro do solicitante. Caso não conste um número de contato ou caso a equipe de telerregulação tenha que contatar muitos solicitantes ao mesmo tempo, os pedidos de esclarecimento serão enviados via plataforma, conforme demonstrado abaixo:

Figura 12 – Pedido de esclarecimentos ao solicitante

A interface de usuário é dividida em duas seções principais: 'Solicitação' e 'Regulação'.
Na seção 'Solicitação', há campos para 'Tipo' (Assíncrona(Texto)), 'Sub-Tipo' (Resposta Completa), 'Paciente específico' (checkbox desativado) e 'Intenção de encaminhamento' (checkbox desativado). Abaixo, há um campo 'Descrição' com o texto 'teste'.
Na seção 'Regulação', há uma pergunta 'Confirma o aceite desta Solicitação?' com opções de radio buttons: 'Aceitar', 'Devolver' (selecionado) e 'Cancelar'.
Abaixo disso, há um campo 'Justificativa' com o texto: 'Cara Carolina, Para melhor realizar a discussão do caso clínico desse paciente, necessitamos das seguintes informações: A (...) B (...) Equipe Telerregulação'.
No rodapé, há três botões: 'Salvar', 'Salvar e Devolver' e 'Voltar'.

Para facilitar a leitura na tela do solicitante, digite o texto corrido (sem quebras de linha).

No caso de teleconsultorias síncronas (vídeo), onde há necessidade de agendamento antes de escolher o teleconsultor, enviar os horários disponíveis dos teleconsultores que se enquadrem no tema solicitado, conforme demonstrado abaixo na Figura 13:

Figura 13 – Agendamento de teleconsultoria síncrona

Regulação

Confirma o aceite desta Solicitação?

Aceitar Devolver Cancelar

Justificativa
Solicitação repetida

Caro Rodrigo. As possibilidades dos nossos Teleconsultores para a realização da teleconsultoria de vídeo são:
31/8 - 15:00
3/9 - 10:00
Por favor, informe a melhor data e horário logo após a descrição da sua solicitação (sem apagar o texto da descrição e a reenvie.
Equipe de Telerregulação

Salvar Salvar e Devolver Voltar

Para facilitar a leitura na tela do solicitante, digite o texto corrido (sem quebras de linha).

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Clicando no botão Salvar e Devolver⁴, aparecerá a seguinte mensagem de confirmação, como mostra a figura 14 (ver Mensagens de erro e de confirmação, página 27):

Figura 14 – Mensagem de confirmação e devolução de solicitação

The screenshot displays a web application interface for a health service request. A confirmation dialog box is overlaid on the form, asking: "Deseja realmente salvar e DEVOLVER esta Solicitação?". The dialog has two buttons: "Sim" (Yes) and "Não" (No).

The background form is titled "Processo 3083" and is divided into several sections:

- Solicitante:** Nome (CAROLINA PEREIRA LOBATO), Sexo (Masculino), Profissão (ENFERMAGEM), Telefone, Idade (0), Especialidade, and Leitura Inglês (Nenhuma).
- Equipe / Unidade de Saúde/Município:** Nome Equipe (EQUIPE DAB ++), Voip Equipe, Velocidade média da Internet (Nenhum), Urbano/rural (Nenhum), Prontuário (checkbox), População atendida (4500), Município (BRASILIA - DAB), Regional Saúde, População municipal(habitantes) (0), Nome Unidade de Saúde (UNIDADE TESTE DAB), and Tipo Equipe (ESFSB_M1 - ESF COM SAUDE BUCAL - M I).
- Solicitação:** Tipo (Assíncrona(Texto)), Sub-Tipo (Resposta Completa), Paciente específico (checkbox), and Intenção de encaminhamento (checkbox).
- Descrição:** teste
- Footer:** D/Hora do Envio 02/05/13 16:06, Data/Hora p/ Encerramento 07/05/13 16:06, Tempo Restante 72,00

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

⁴Uma solicitação pode ser devolvida inúmeras vezes. Caso o diálogo com o solicitante necessite ser interrompido ver Cancelamento de solicitações.

8 DIÁLOGO COM O TELECONSULTOR

O Teleconsultor poderá pedir para você um esclarecimento sobre a solicitação de teleconsultoria quando ele necessitar. Isso pode ocorrer via telefone ou via plataforma. Fique atento, em sua caixa de entrada, para solicitações em atividade de REGULAÇÃO que já tenham um teleconsultor designado (Figura 15). Para visualizar as mensagens do teleconsultor, clique no ícone lápis do processo em questão. As mensagens aparecerão no topo da solicitação (Figura 16).

Figura 15 – Solicitação com mensagem do teleconsultor

Regulação - Caixa de Entrada

Filtros

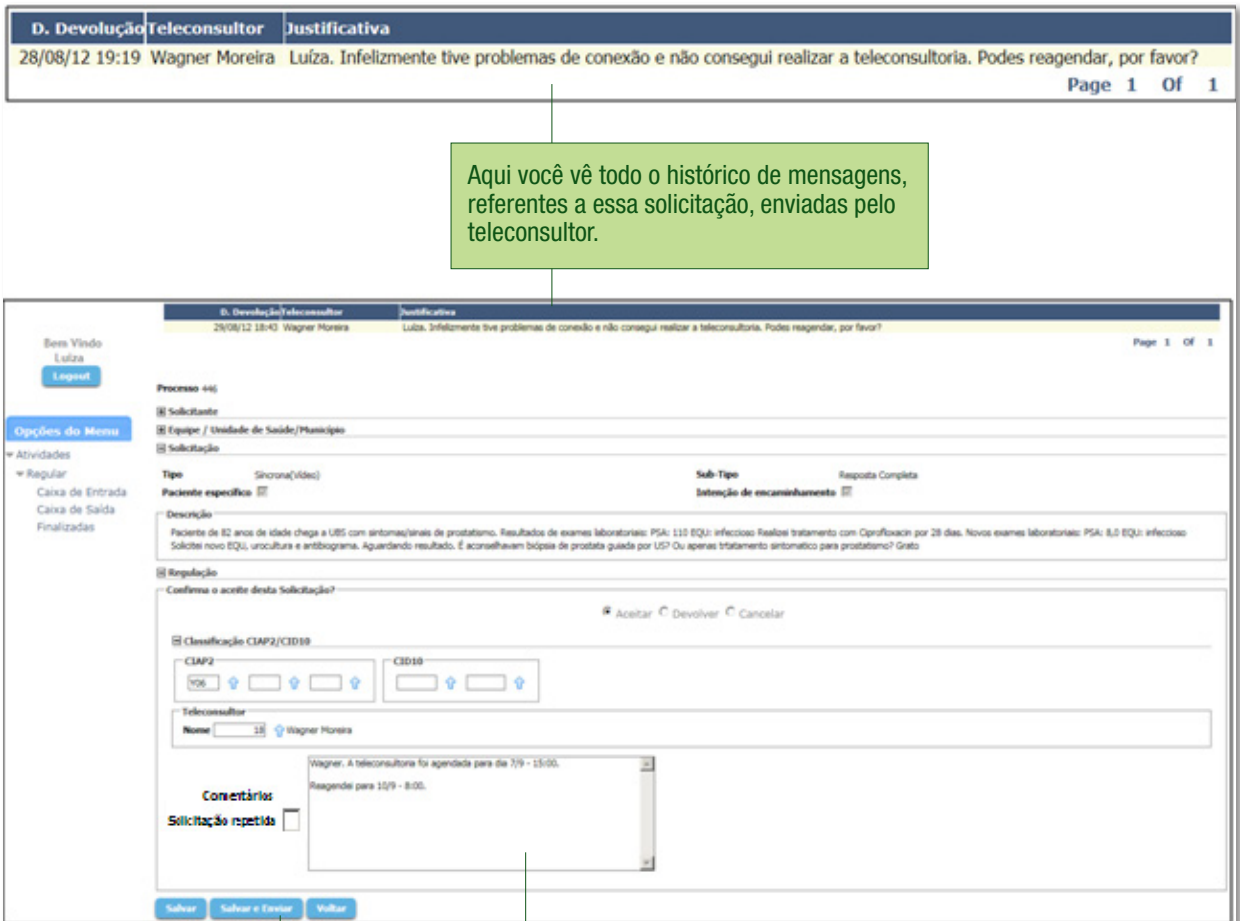
Núcleo: Processo

Tipo

	Processo	Tipo	Descrição	Solicitante	Município	UF	Atividade	Status
	3683	T	Cuidados da saúde do homem?? Orientação?????	ANDREA A. MACIEL ALMEIDA	SÃO BORJA	RIO GRANDE DO SUL	REGULACAO	Executando

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Figura 16 – Mensagens do teleconsultor



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Escreva as novas orientações abaixo das anteriores e clique em 'salvar e enviar' para enviar a solicitação novamente ao teleconsultor.

9 CANCELAMENTO DE SOLICITAÇÕES

Em algumas situações, será necessário cancelar algum processo de solicitação⁵. Proceda da seguinte maneira, na tela mostrada pela figura 17:

Figura 17 – Cancelamento de solicitação

Regulação

Confirma o aceite desta Solicitação?

Aceitar Devolver Cancelar

Justificativa

Solicitação repetida

Caro Rodrigo,
Estamos cancelando este processo de solicitação.
Att, Equipe de Regulação

Salvar Salvar e Enviar Voltar

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Selecione a opção Cancelar, descreva sua justificativa de cancelamento e clique em Salvar enviar para remetê-la ao solicitante

Um cancelamento de solicitação é algo relativamente raro de acontecer. Por questões de lógica de fluxo dessa versão da plataforma, solicitações canceladas caem direto na caixa de Finalizadas do solicitante. Portanto, nos casos de cancelamento é importante a Equipe de Telerregulação realizar um contato direto com o solicitante (via telefone ou e-mail) para avisá-lo do ocorrido.

⁵ Informações detalhadas sobre o cancelamento de solicitações no Protocolo de Telerregulação, Suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde disponível em: <dab.saude.gov.br>. (Ver Anexo A).

10 CAIXA DE SAÍDA

Ao clicar em Caixa de Saída (Figura 18), você acompanha todas as solicitações de teleconsultoria que estão aguardando resposta por parte do Teleconsultor responsável ou avaliação pelo solicitante.

Figura 18 – Caixa de Saída



Regulação - Caixa de Saída

Filtros

Núcleo: **TELESSAÚDERS** | Processo: | Tipo: |

Processo	Tipo	Descrição	Solicitante	Município	UF	Atividade	Status	Responsável	Data/Hora do Envio	T. Decorrido
1154	V	quero uma de video	PAULO SILVA	ALEGRETE	RIO GRANDE DO SUL	RESPOSTA	Executando	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	21/02/13 09:29	54d, 4h
898	T	sdasdas	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	PORTO ALEGRE	RIO GRANDE DO SUL	AVALIACAO	Executando	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	18/12/12 17:05	118d, 20h

Ordenada por... DESC

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

11 FINALIZADAS

Na caixa de Finalizadas, conforme a figura 19, você encontra todas as teleconsultorias que você regulou e já foram finalizadas ou canceladas.

Figura 19 – Teleconsultorias finalizadas

Regulação - Finalizadas

Filtros

Núcleo **TELESSAÚDERS** Processo Tipo **(Todos)** **Buscar**

	Processo	Tipo	Descrição	Solicitante	Município	UF	Atividade	Status	Responsável	Data/Hora do Envio	T. Decorrido
	1419	T	Teate sol ipad	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	PORTO ALEGRE	RIO GRANDE DO SUL	AVALIACAO FINALIZADA	Finalizado	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	05/03/13 15:36	0h, 5m
	1150	T	Solicitação teste	PAULO SILVA	ALEGRETE	RIO GRANDE DO SUL	AVALIACAO FINALIZADA	Finalizado	FÁBIO RAFAEL DAMASCENO	20/02/13 15:06	0h, 6m

Ordenada por... Processo DESC

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

12 MENSAGENS DE ERRO E DE CONFIRMAÇÃO

Por padrão, todas as mensagens de confirmação são exibidas na parte superior central da tela (Figura 20) e todas as mensagens de erro são exibidas no topo da tela (Figura 21), isso, em caso de solicitações extensas, pode gerar a necessidade de rolagem (*scroll*) de tela. Caso a plataforma pare em algum passo do processo, verifique se uma mensagem de erro ou de confirmação está sendo apresentada:

Figura 20 – Mensagem de confirmação

The screenshot displays the user interface of the Telessaúde platform. At the top left, the user is identified as FÁBIO RAFAEL with a 'Logout' button. The main content area is divided into several sections:

- Processo 3083**: A summary of the current request, including the solicitor's name (CAROLINA PEREIRA LOBATO), sex (Masculino), profession (ENFERMAGEM), and telephone number (0).
- Equipe / Unidade de Saúde/Município**: Details about the team and health unit, such as 'EQUIPE DAB ++', 'ESFSB_M1 - ESF COM SAUDE BUCAL - M I', and 'UNIDADE TESTE DAB'.
- Solicitação**: Information about the request type (Assíncrona(Texto)), sub-type (Resposta Completa), and patient-specific status.
- Regulação**: A section for confirming the request, with options to 'Aceitar', 'Devolver', or 'Cancelar'.

A central modal dialog box is overlaid on the form, asking: "Deseja realmente salvar e ENVIAR esta Solicitação?". It features two red buttons: "Sim" (Yes) and "Não" (No).

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Figura 21 – Mensagem de erro

• Para gravar esta regulação você deverá informar o Teleconsultor e pelo menos um código CIAP2!

Bem Vindo FÁBIO
RAFAEL
[Logout](#)

Opções do Menu

- Atividades
 - Telerregular
 - Caixa de Entrada
 - Caixa de Saída
 - Finalizadas
 - Monitorar
 - Todas

Solicitante

Nome	ANDREA A. MACIEL ALMEIDA	Telefone	
Sexo	Feminino	Idade	37
Profissão	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	Especialidade	
Voip		Leitura Inglês	Nenhuma

Equipe / Unidade de Saúde/Município

Nome Equipe	PSF 1	Tipo Equipe	ESF - EQUIPE DE SAUDE DA FAMILIA
Voip Equipe		Nome Unidade de Saúde	PREF MUN S BORJA SMSUSF 01
Velocidade média da Internet	Abaixo 128kbps (Nenhum)	Telefone da Unidade de Saúde	5534318537
Urbano/rural		Turnos de atendimento	Manhã e Tarde
Prontuário	<input type="checkbox"/>	Prontuário Eletrônico/Papel	(Nenhum)
População atendida	0	Área fechada	<input type="checkbox"/>
Município	SÃO BORJA	IBGE	4314902
Regional Saúde		Regional Telessaúde	
População municipal(habitantes)	0	Cobertura municipal ESF (%)	0,00
Telefone SMS		Distância rodoviária (KM)	0

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

13 MONITORAR

A atividade monitorar, que contém a opção “Todas”, permite a visualização de todos os processos que aconteceram ou estão acontecendo no núcleo. A caixa “Filtros” dispõe de uma série de opções para se realizar pesquisas, conforme a figura 22 abaixo:

Figura 22 – Tela de Monitoramento

A interface de monitoramento apresenta uma seção de filtros com os seguintes campos:

- 1** Núcleo: TELESSAÚDE
- 2** Tipo: (Todos)
- 3** Processo: []
- 4** Descrição: []
- 5** Solicitante: []
- 6** Status: (Todos)
- 7** Aceite: (Todos)
- 8** Telerregulador: []
- 9** Teleconsultor: []
- 10** País: BRASIL
- 11** Estado: (Todos)
- 12** Município: []
- 13** Profissão Solicitante: []
- 14** Profissão TeleConsultor: []

Um botão "Buscar" está localizado no canto inferior direito da seção de filtros.

Processo	Núcleo	Tipo	SubTipo	Descrição	Solicitante	Prof. Solicitante	Município	UF	Atividade	Status	Aceite	Telerregulador	Teleconsultor	Prof. Teleconsultor	Data/Hora do Envio	T. Decorrido	Agendamento
2683	TELESSAÚDE	T	ML	Gostaria de receber algum material sobre dinâmica de grupos para idosos, para não ficar cansativo. Obrigada!	ROSANGELA MARIA BRZUSKA	AGENTE COMUNITÁRIO DE SAÚDE	SÃO LEOPOLDO	RS	RESPOSTA	Executando	Aceitar	CAMILA FURTADO DE SOUSA	VALESCA JOANA INES PASTORE DIAS	ENFERMAGEM	16/04/13 11:54	0h, 57m	// 00:00

Fonte: Ministério da Saúde, 2013.

Legenda

1. Processo: Esta caixa pode receber o número de um processo como parâmetro de pesquisa;
2. Tipo: Pode-se selecionar a opção ‘Todos’, ‘Assíncrona (texto)’ e ‘síncrona (vídeo)’ para discriminar os resultados da pesquisa.
3. SubTipo: Pode selecionar a opção RC (Resposta Completa) e ML (Material de Leitura) para discriminar os resultados;
4. Descrição: Este campo aponta para a descrição das solicitações, o questionamento do solicitante, podendo ser utilizado como parâmetro na pesquisa de processos;
5. Solicitante: Pode-se discriminar os resultados da pesquisa de processos com base no nome do solicitante que os criou;

6. Status: Critério de pesquisa neste campo vem a ser o status dos processos, entre as opções 'executando', 'cancelado', 'rejeitado' e 'finalizado';
7. Aceite: Pode-se discriminar os resultados de pesquisa dos processos com base no estado de Aceite do processo, entre as opções 'aceite', 'devolver' e 'cancelar';
8. Telerregulador: Pode-se discriminar os resultados da pesquisa de processos com base no nome do telerregulador que os telerregulou;
9. Teleconsultor: Pode-se discriminar os resultados da pesquisa de processos com base no nome do teleconsultor que os respondeu;
10. País: Discrimina os processos com base no país a qual pertencem;
11. Estado: Discrimina os processos com base no estado a qual pertencem;
12. Município: Discrimina os processos com base no município a qual pertencem;
13. Profissão Solicitante: Discrimina os processos com base na profissão do solicitante que o criou;
14. Profissão Teleconsultor: Discrimina os processos com base na profissão do teleconsultor que está respondendo ou já os respondeu.

O Telerregulador, no exercício do seu papel, pode sentir a necessidade de monitorar os processos acontecendo no núcleo onde trabalha, desejando saber, por exemplo:

- Para verificar **Agendamentos de vídeo**, selecionar os critérios abaixo:

Tipo Status Aceite

[Ordenada por...](#) Agendamento DESC

- Para **Solicitações em execução**, selecionar os critérios abaixo:

Status Aceite [Ordenada por...](#) Data/Hora Envio ASC

[Ordenada por...](#) Data/Hora Envio ASC

- Para **Busca de processos por assunto**, selecionar os critérios abaixo:

Status Aceite Ordenada por... Data/Hora Envio DESC

Por exemplo, se for digitado no campo Descrição “%Tuberculose%”, processos que tenham a palavra ‘Tuberculose’ no meio da sua descrição aparecerão nos resultados. **O % é um operador coringa importante a ser utilizado em palavras com acentos.** Pensando no exemplo ‘S%lvia’, resultados ‘Sílvia’ (com acento) e ‘Silvia’ (sem acento) seriam mostrados em uma mesma consulta. Logo, a expressão “%S%filis%” traria processos que contém tanto ‘Sífilis’ (com acento) e ‘Sifilis’ (sem acento) no meio de suas descrições. ■

ANEXO

Anexo A - Protocolo de Solicitação, suplemento do Manual de Telessaúde para a Atenção Básica/Atenção Primária à Saúde



Fonte: Ministério da Saúde, 2013.



SAÚDE
MAIS PERTO DE VOCÊ

DISQUE SAÚDE

136

Ouvidoria Geral do SUS
www.saude.gov.br

Biblioteca Virtual em Saúde do Ministério da Saúde
www.saude.gov.br/bvs



Ministério da
Saúde

G O V E R N O F E D E R A L

BRASIL

PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA