



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

NOTA TÉCNICA CAB/SEABEVS Nº 11/2023 – ORIENTAÇÕES PARA AS PRÁTICAS DO TELEMÉDICO NA ATENÇÃO BÁSICA

1. Introdução

1.1. A presente nota técnica estabelece as orientações para a prática da teleassistência nas Unidades Básicas de Saúde do município por médicos nas equipes da Estratégia Saúde da Família (ESF) e por médicos clínico-geral e generalista das equipes da Atenção Primária (eAP).

1.1.1. O atendimento presencial segue sendo a principal forma de cuidado na Atenção Básica, nos termos da [Portaria SMS nº 267/2023](#). A teleassistência constitui um recurso complementar, e o uso de tecnologias de informação e comunicação (TIC) deve apoiar o Projeto Terapêutico Singular (PTS) dos usuários com vistas a um atendimento humanizado, integral e resolutivo.

1.1.2. A teleassistência na Atenção Básica poderá ser implementada em todas as Coordenadorias Regionais de Saúde do município conforme orientações da presente Nota Técnica, a qual poderá ser atualizada de acordo com o planejamento das etapas de implantação ou com fatos supervenientes.

1.1.3. Para os fins desta Nota Técnica, entende-se por telemédico o médico contratado exclusivamente para prática de teleassistência.

1.2. Aplica-se ao objeto desta Nota Técnica o disposto na [Portaria SMS nº 267/2023](#), que regulamenta as práticas de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde, bem como nas legislações e regulamentações citadas na mencionada portaria.

1.3. São objetivos das práticas de teleassistência prestada por médicos nas equipes da ESF e por médicos clínico-geral e generalista no âmbito da Atenção Básica:

1.3.1. ampliar a oferta de consultas médicas na Atenção Básica de maneira complementar;

1.3.2. ofertar o acesso à saúde na Atenção Básica por meio de Tecnologias da Informação e da Comunicação (TIC).

1.4. Aplicam-se ao objeto desta Nota Técnica:



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

1.4.1. a [Portaria SMS nº 267/2023](#), que regulamenta as práticas de teleassistência no âmbito da Secretaria Municipal da Saúde;

1.4.2. os documentos da SMS de [Diretrizes da Atenção Básica](#) (2022).

1.5. A teleassistência na Atenção Básica seguirá as diretrizes previstas no artigo 4º da [Portaria SMS nº 267/2023](#), quais sejam:

1.5.1. observar as normas e protocolos da SMS, do Ministério da Saúde e dos conselhos profissionais correspondentes;

1.5.2. utilizar as plataformas e sistemas eletrônicos de informação em saúde preconizados pela SMS para prática e registro das informações, de acordo com a [Portaria SMS nº 123/2021](#) e demais normas cabíveis;

1.5.3. ser realizada mediante consentimento livre e esclarecido do paciente, a quem assiste o direito de recusa ao atendimento na modalidade teleassistência, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;

1.5.4. encaminhar o usuário ao atendimento presencial quando não cumpridos os critérios de elegibilidade da teleassistência definidos nos protocolos de SMS, ou sempre que o profissional de saúde entender necessário;

1.5.5. ser praticada em estrita observância às atribuições legais e aos preceitos éticos de cada profissão;

1.5.6. observar as normas e orientações da Coordenadoria de Vigilância Sanitária - COVISA sobre notificação compulsória de doenças e outros agravos à saúde;

1.5.7. preencher e atualizar os dados de atendimento de acordo com os fluxos e frequências preconizados pela SMS;

1.5.8. ser praticada em conformidade com o Programa Nacional de Segurança do Paciente - PNSP, conforme instituído pela [Portaria MS/GM nº 529/2013](#);

1.5.9. ser realizada em espaço físico com garantia de privacidade ao paciente, nas hipóteses em que ocorrer com a presença deste último no estabelecimento de saúde.

2. Modalidades de teleassistência

2.1. Na Atenção Básica, a teleassistência realizada por médicos nas equipes da ESF e por médicos clínico-geral e generalista poderá ser executada nas modalidades previstas na [Portaria SMS nº 267/2023](#), quais sejam:



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

2.1.1. teleconsulta: atendimento à distância realizado por médico ou por profissional de saúde de nível superior, mediado por TIC, para fins de diagnóstico, acompanhamento, orientações, prescrição de receitas e exames e demais ações de saúde;

2.1.2. teleinterconsulta: prática, mediada por TIC, de interação e troca de informações entre médicos ou profissionais de saúde de nível superior, com ou sem a presença do paciente, para apoio à tomada de decisão em relação a uma situação clínica específica;

2.1.3. telemonitoramento: ato realizado por profissional de saúde, por meio de TIC, para monitoramento à distância de parâmetros de saúde ou doença do usuário, podendo recorrer ao uso de aparelhos para obtenção de sinais biológicos;

2.1.4. teleorientação: fornecimento de orientações à distância, por meio de TIC, aos pacientes, familiares ou responsáveis em cuidados sobre saúde em geral, adequação de conduta clínica terapêutica já estabelecida, condutas pré-exames ou pós-exames diagnósticos, bem como em pós-intervenções clínico-cirúrgicas;

2.1.5. teletriagem: ato realizado por profissional de saúde, mediado por TIC, de pré-avaliação dos sintomas para definição e direcionamento de pacientes ao tipo adequado de assistência necessária;

2.1.6. telematriciamento: ações de apoio às equipes de outros pontos de atenção da rede de atenção à saúde, realizadas por meio de TIC, para discussões de casos, de processos de trabalho e de articulações intersetoriais no território.

2.2. O(a) usuário(a) poderá ser atendido em teleassistência:

2.2.1. presencialmente na UBS;

2.2.2. durante visita domiciliar dos profissionais da eSF/eAP/EMAB, por meio de teleinterconsulta síncrona, após definição em reunião de equipe;

2.2.3. utilizando o aplicativo e-saúdeSP em seu domicílio.

3. Das condições para implantação e execução da teleassistência

3.1. São condições para implantação e execução da teleassistência na Atenção Básica aquelas definidas na [Portaria SMS nº 267/2023](#), bem como as elencadas na presente seção.

3.2. A teleassistência deverá ocorrer como estratégia complementar e nunca de maneira substitutiva à assistência presencial.



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

3.2.1. O telemédico poderá, ainda, exercer suas atividades para cobertura de férias ou licenças médicas por até 14 dias.

3.3. O telemédico deve cumprir carga horária mínima de 20h semanais, devendo executá-la em uma equipe específica, a fim de promover o vínculo no acompanhamento longitudinal do usuário.

3.3.1. Os telemédicos devem ser cadastrados no INE (Identificador Nacional de Equipe) da EMAB e no CNES da UBS.

3.3.2. Os(as) telemédicos(as) deverão cumprir a carga horária de acordo com o previsto nas [Diretrizes da Atenção Básica \(2022\)](#), observando-se que as atividades técnicas-assistenciais deverão ser destinadas exclusivamente à teleconsultas.

3.4. A atuação do telemédico somente poderá se dar com a presença de, ao menos, um médico de forma presencial na unidade. Ou seja, o telemédico(a) não poderá ser o único médico atendendo na UBS em determinado momento. Sempre deve haver uma referência presencial para eventuais intercorrências.

3.5. O período máximo de atendimento por teleassistência na modalidade teleconsulta é de seis (6) meses. Após esse período, o caso deve ser referenciado para a equipe presencial.

3.6. A capacitação específica para práticas de teleassistência é condição necessária para o exercício da atividade, conforme [Portaria SMS nº 267/2023](#).

3.2.1. Os médicos deverão ser orientados e capacitados) sobre a Rede de Atenção à Saúde do município, suas diretrizes e protocolos; particularmente no que se refere à Atenção Primária à Saúde, seus serviços e suas linhas de cuidado.

3.7. Os telemédicos só poderão atuar em unidades com prontuário eletrônico implantado.

4. Dos critérios de elegibilidade

4.1. São elegíveis para atendimento de teleassistência na Atenção Básica usuários maiores de 16 (dezesseis) anos com queixas agudas ou crônicas, que manifestem consentimento ao atendimento na modalidade teleassistência.

4.2. Os usuários deverão ser atendidos conforme condições e ações abaixo elencadas, agrupadas por linhas de cuidado ou ciclo de vida:



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

4.2.1. Atenção às Doenças Crônicas Não Transmissíveis

- a) atendimentos de usuários com risco cardiovascular de score baixo e médio;
- b) Rastreamento de Doença Renal Crônica (acompanhamento de Taxa de filtração Glomerular/ureia/creatinina) para usuários de risco ou com Insuficiência Renal pré-dialítica;
- c) Orientações de Mudança de Estilo de Vida (MEV) e Plano de Autocuidado Pactuado;
- d) Avaliação das contrarreferências (por exemplo: Incor e Hospital das Clínicas);
- e) Avaliação de resultados de exames.

4.2.2. Saúde da Mulher

- a) Avaliação do resultado de exames de citologia oncológica para prevenção do câncer de colo uterino e mamografia;
- b) Avaliação de outros resultados de exames;
- c) Atendimento à saúde sexual e reprodutiva;
- d) Atendimento ao climatério.

4.2.3. Saúde do Homem

- a) Rastreamento de câncer de próstata (solicitação e avaliação de exames);
- b) Pré-natal do homem;
- c) Atendimento à saúde sexual e reprodutiva.

4.2.4. Saúde do Adolescente

- a) Avaliação de resultados de exames;
- b) Orientações quanto à saúde sexual e reprodutiva, nutrição, hábitos saudáveis e calendário vacinal.

4.2.5. Saúde Mental



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

a) Atendimento a usuários com queixas ou transtornos em saúde mental não urgentes, de risco baixo a moderado (“Azul”, “Verde” e “Amarelo”), de acordo com o documento [Orientações sobre a atenção às crises em saúde mental e o acompanhamento longitudinal dos casos na RAPS no Município de São Paulo - Estratificação e Classificação de Risco em Saúde Mental](#);

b) Triagem para ingresso no grupo de tabagismo e acompanhamento no modelo preconizado pelo Ministério da Saúde, sem prejuízo da oferta desses grupos presencialmente.

4.2.6. Vigilância em Saúde

a) Monitoramento de usuários diagnosticados com doenças agudas transmissíveis em isolamento ou quarentena; informação de resultados de exames e orientação para manutenção ou não do isolamento e definição de condutas.

4.3. Não são elegíveis para a teleconsulta:

4.3.1. Casos graves, que demandem atenção de urgência ou emergência;

4.3.2. Usuários com condições em que o exame físico presencial é indispensável;

4.3.3. Usuários com instabilidade clínica;

4.4.4. Usuários com sintomas psicóticos agudos ou reagudizados, com risco de suicídio ou outras alterações emocionais, comportamentais e/ou psicológicas agudas;

4.4.5. Usuários com alterações emocionais, comportamentais e/ou psicológicas agudas;

4.4.6. Gestantes;

4.4.7. Usuários com dificuldade e/ou prejuízos cognitivos que impeçam o uso independente das TIC, casos estejam desacompanhados.

5. Das práticas da teleassistência e seus fluxos de atendimento

5.1. O telemédico deverá participar das reuniões de equipe, conforme programação da unidade.



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

5.2. As demandas para consultas de primeira vez serão realizadas presencialmente. O telemédico atenderá demandas programadas de retorno ou a demanda espontânea, após avaliação de elegibilidade por médico ou enfermeiro.

5.3. O Anexo 1 desta nota técnica detalha o fluxo de atendimento da teleconsulta na Atenção Básica, nos termos desta Nota Técnica.

6. Agenda

6.1. O telemédico deverá possuir agenda com o procedimento 03.01.01.025-0 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

6.1.1. Na configuração da agenda, as atividades técnicas-assistenciais previstas nas [Diretrizes da Atenção Básica](#) (2022), deverão ser destinadas às teleconsultas. O horário previsto para as atividades técnico-pedagógicas e administrativas deverá ser mantido, garantindo a participação do profissional nas reuniões da unidade.

6.2. A gestão das agendas deve considerar a possibilidade de confirmação e cancelamento da teleconsulta por parte do paciente e médico, com aviso ao paciente.

7. Apontamento de produção

7.1 O procedimento a ser apontado nas teleconsultas é 03.01.01.025-0 - TELECONSULTA NA ATENÇÃO PRIMÁRIA

7.2 O procedimento a ser apontado no teletriciamento é 0301049122 - TELEMATRICIAMENTO DE EQUIPES DOS PONTOS E NIVEIS DA REDE DE ATENCAO A SAUDE

7.3 O procedimento a ser apontado no telemonitoramento é 0301139016 - TELEMONITORAMENTO POR PROFISSIONAIS DE NIVEL MEDIO

7.4 O procedimento a ser apontado na teleorientação é 0101019157 – TELEORIENTACAO.

8. Emissão de documentos



SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

SECRETARIA EXECUTIVA DE ATENÇÃO BÁSICA, ESPECIALIDADES E VIGILÂNCIA EM SAÚDE

COORDENADORIA DA ATENÇÃO BÁSICA

8.1. Todas as emissões de receitas (seguindo a Relação Municipal de Medicamentos - REMUME), atestados, solicitações de exames, laudos e guia de encaminhamento, deverão ser realizados em consonância com a [Portaria SMS nº 267/2023](#).

8.2. Não é permitida a prescrição em meio eletrônico para medicamentos definidos na Portaria SVS/MS nº 344/1998 como sujeitos a controle especial que exigem notificações de receita impressas em papel. Nesse caso, a receita deverá ser feita pelo médico presencial.

9. Outras disposições

9.1. A gestão do corpo de médicos em teleassistência deve oferecer condições para que garantam o padrão de qualidade estabelecido nesta Nota Técnica.

9.2. Deve ser estabelecido monitoramento contínuo da teleassistência, com a participação das CRS/STS/OS, por meio dos indicadores do contrato de gestão e outros que venham a ser publicizados por SMS.

9.3. O monitoramento das práticas de teleassistência deve observar o cumprimento de protocolos e do tempo adequado estabelecido para o atendimento.

9.4. O teleatendimento por médico presencial da UBS, quando ocorrer, deverá seguir os princípios e diretrizes da [Portaria SMS nº 267/2023](#), bem como os desta Nota Técnica, exceto quando se referirem especificamente ao telemédico.

Anexo 1 - Fluxo para teleassistência na Atenção Básica

