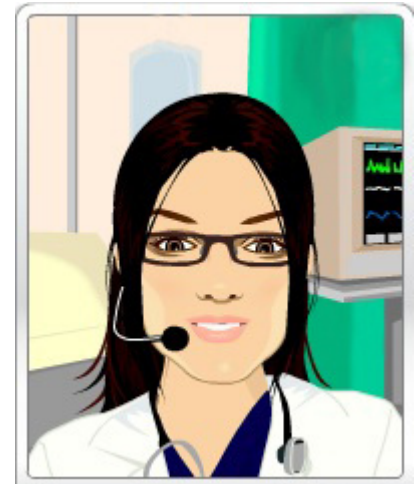


Orientações: Teleconsultorias Clínica e de Organização do Processo de Trabalho

O que é?

Consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho (Portaria GM/MS 2.546/11).



A teleconsultoria pode ser assíncrona (off-line) ou síncrona (on-line). Ela é mediada por um telerregulador que, ao receber a solicitação, encaminha ao profissional mais habilitado para respondê-la.

Quem são os teleconsultores?

Todos os profissionais têm formação e experiência de trabalho na Atenção Básica.

O que eu posso perguntar?

Questões relacionadas à Atenção Básica: problemas comuns de saúde; relações entre os indivíduos, suas famílias e a comunidade; processo de trabalho das equipes de saúde. Também são discutidos casos clínicos de pacientes ou questões de saúde mais complexas e interdisciplinares, ou até mesmo materiais de leitura sobre um assunto específico para o desenvolvimento de alguma atividade de interesse como grupos de pacientes e palestras.

Orientações:

Dúvida sobre processo de trabalho: deve contemplar todas as questões referentes ao envolvimento da equipe e à dificuldade de articulação para implementar determinada estratégia. Para que a dúvida relacionada ao processo de trabalho seja respondida satisfatoriamente, encaminhar o máximo possível de informações sobre a dúvida ou dificuldade em questão, possibilitando uma maior aproximação da realidade vivenciada pelo município.

Exemplos: 1) Como organizar o acolhimento em nossa Unidade Básica de Saúde? - Indicar o perfil da demanda identificado pela equipe, como está organizada sua agenda, quais profissionais realizam o acolhimento, quantos atendimentos são realizados em média por turno de trabalho, dificuldades vivenciadas atualmente no processo de acolhimento, se já implantado, etc. 2) Como realizar a distribuição de carga horária dos profissionais do Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) dentre as diferentes ações que podem realizar? - Indicar quais os profissionais presentes na equipe NASF e sua carga horária semanal, como se organiza o processo de trabalho desses profissionais (sucintamente), quantas equipes de SF e UBS são vinculadas, etc.

Dúvida clínica: as seguintes informações são pertinentes: Pergunta clínica completa com a descrição dos sujeitos (sexo, idade, peso, altura, hábitos pessoais, etc.); as características do caso (informações clínicas — história pessoal e familiar pregressa, quando e como iniciou o problema em questão, características específicas, etc); as condutas já estabelecidas; os exames realizados e as medicações em uso.

OBS: Assuntos muito amplos (com pouco foco) receberão respostas mais superficiais, e solicitações com foco bem definido receberão respostas mais detalhadas. Quanto mais clara e objetiva for a solicitação, maior a chance de o profissional solicitante receber uma resposta que atenda às suas necessidades e expectativas. Por isso, aconselha-se o envio de uma pergunta em cada solicitação de teleconsultoria.

Pré-Requisitos:

Cadastro no Núcleo Telessaúde SC:

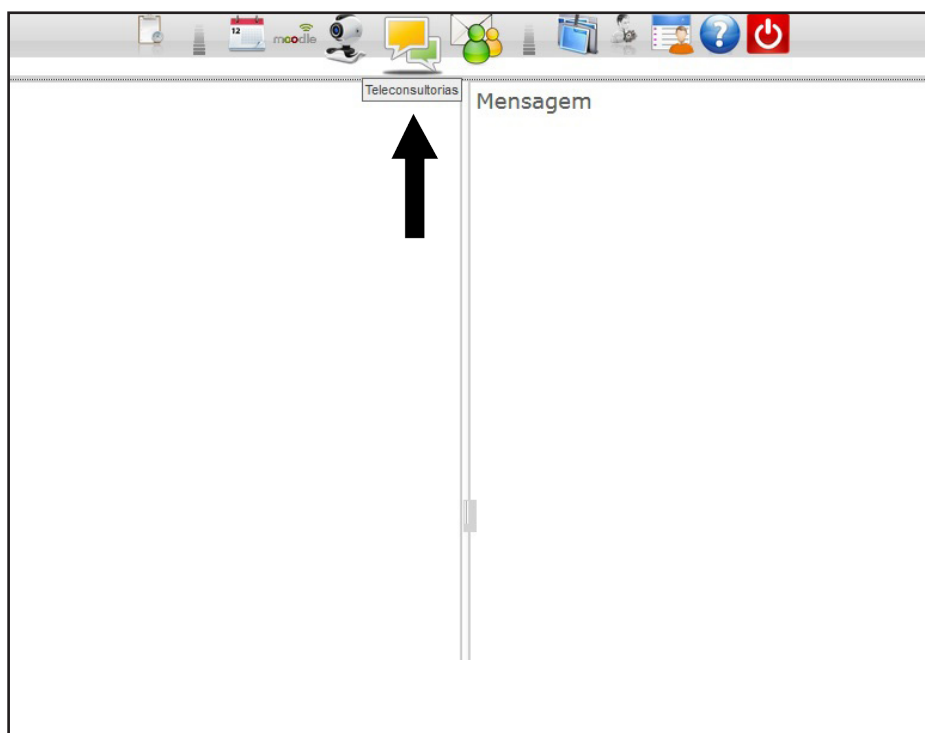
- Enviar e-mail para **telessaude.sc@saude.sc.gov.br**, com: nome, e-mail pessoal, CPF, número de registro profissional (Conselho) e o nome e número do Cadastro Nacional do Estabelecimento de Saúde (CNES) da Unidade.

Como acessar a Teleconsultoria?

Abra o navegador de Internet (Mozilla Firefox versão 3.6 ou superior) e acesse o site <http://telessaude.sc.gov.br>. Preencha seu nome de Usuário e sua Senha, e clique em Entrar.



Na janela que abrirá em seguida, você pode acessar a Teleconsultoria. Para utilizar o serviço, clique no ícone indicado pela seta, como exemplo na imagem abaixo.



Essa é a sua página geral da *Teleconsultoria*. Para cadastrar uma nova pergunta, clique em **Solicitar Teleconsultoria**.

Teleconsultorias

Pesquisar

Palavra chave:(Assunto) UF Cidade Desde:

Data	Cidade	Usuário	Área do aluno
12/09/2013	FLORIANÓPOLIS	ALUNO TELESSAÚDE	Enfermeiros
12/09/2013	FLORIANÓPOLIS	ALUNO TELESSAÚDE	Enfermeiros
04/07/2013	FLORIANÓPOLIS	ALUNO TELESSAÚDE	Enfermeiros
21/11/2012	FLORIANÓPOLIS	ALUNO TELESSAÚDE	Enfermeiros

Nesse espaço você dispõe de orientações sobre os tipos de teleconsultorias possíveis de serem solicitadas. Abaixo você pode colocar o assunto e escrever sua dúvida completa, com informações que ajudem o teleconsultor a entender seu caso e a dar o melhor suporte possível. Em seguida, você seleciona o tipo de Teleconsultoria que deseja: Assíncrona (Teleconsultoria realizada por meio de mensagens) ou Síncrona (Teleconsultoria realizada em tempo real).

Teleconsultorias Solicitar Teleconsultoria

Solicitar Teleconsultoria

Informe aqui sua dúvida ou dificuldade - descreva com detalhes a dúvida a ser discutida.

Caso clínico: descrição de dados pertinentes ao caso, como aqueles referentes aos sintomas, características do caso (informações clínicas - história pessoal e familiar pregressa, antecedentes, etc.), condutas já estabelecidas, exames realizados e medicações em uso.

Processo de Trabalho: descrição da dúvida ou dificuldade da equipe em relação à organização, à equipe de Saúde da Família (SF), Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e Centros de Atenção Básica (CAB).

Assunto:

Dúvida:

Parágrafo Tipo de fonte Tamanho

B I U x_2 x^2 $\frac{1}{x}$ $\frac{1}{x^2}$ $\frac{1}{x^3}$ $\frac{1}{x^4}$ $\frac{1}{x^5}$ $\frac{1}{x^6}$ $\frac{1}{x^7}$ $\frac{1}{x^8}$ $\frac{1}{x^9}$ $\frac{1}{x^{10}}$ $\frac{1}{x^{11}}$ $\frac{1}{x^{12}}$ $\frac{1}{x^{13}}$ $\frac{1}{x^{14}}$ $\frac{1}{x^{15}}$ $\frac{1}{x^{16}}$ $\frac{1}{x^{17}}$ $\frac{1}{x^{18}}$ $\frac{1}{x^{19}}$ $\frac{1}{x^{20}}$

Endereço: p

Tipo de Consultoria

Síncrona

Assíncrona

Arquivo(s) (Máx. 5 Arquivos - 10Mb):

Procurar

Enviar Dúvida

Logo abaixo, existe a opção de anexar imagens ou outros arquivos que possam contribuir para o consultor compreender sua dúvida. Basta clicar em **Procurar** para selecionar o arquivo de seu computador. Quando a dúvida já estiver descrita e, se for o caso, com os anexos prontos, clique em **Enviar Dúvida**.

Então, é só aguardar! Se sua dúvida for respondida de maneira assíncrona, em até 72h úteis você receberá um e-mail automático informando que a resposta está disponível no portal. Então você poderá abrir sua conta, com login e senha, clicar sobre a pergunta e acessar a resposta. Se sua dúvida for síncrona, você receberá uma ligação confirmando o melhor horário para encontro com o teleconsultor.

Nova solicitação

A cada nova solicitação de teleconsultoria (síncrona e assíncrona), o profissional, ou a equipe, deve acessar o portal novamente e realizar o mesmo procedimento já orientado. Toda solicitação de teleconsultoria deve ser feita pelo portal.

IMPORTANTE! A avaliação do serviço contempla duas questões que devem ser respondidas ao final da leitura da resposta para possibilitar a melhoria contínua do serviço:

- A primeira (Evitou encaminhamento?) deve ser respondido: “Sim” – quando o caso iria ser encaminhado para outro serviço/especialidade e não precisou mais a partir da resposta do teleconsultor; “Não se aplica” – quando trata-se de uma questão que não envolvia a necessidade de encaminhamento; e, “Não” – quando necessitava encaminhar a outro serviço/especialidade e mesmo com a resposta da dúvida, o encaminhamento precisou ser feito;
- A segunda (Foi satisfatória?) deve ser respondida: “Sim”, “Parcialmente” ou “Não” de acordo com sua satisfação com a resposta da questão, se ela atendeu ou não o que você desejava.

Caso o conteúdo da resposta de uma teleconsultoria seja pertinente, contenha um assunto importante e replicável em outros contextos e lugares, ela poderá se transformar, em uma Segunda Opinião Formativa (SOF). Após um processo de anonimização e de revisão ela será disponibilizada pela Biblioteca Virtual em Saúde (BVS) para consulta por todos. Esse processo de seleção e envio da teleconsultoria à BVS será realizado pela equipe do Telessaúde SC.

Antes de solicitar uma teleconsultoria, você pode consultar a BVS (link: <http://migre.me/fixTi>) para checar se há alguma dúvida semelhante já publicada.

Qualquer dúvida, é só entrar em contato conosco por telefone (48 3212 3505) ou por e-mail (telessaude.sc@saude.sc.gov.br). Estamos à disposição!