

RESOLUÇÃO CIB Nº 070/2025 DE 28 DE ABRIL DE 2025.

Dispõe sobre aprovação da NOTA TÉCNICA Nº 002/ 2025 GAB/SES-AM que orienta os procedimentos operacionais para a prática de Telessaúde do Programa SAÚDE AM DIGITAL no Estado do Amazonas.

A COMISSÃO INTERGESTORES BIPARTITE DO ESTADO DO AMAZONAS - CIB/AM, na sua Reunião 367ª (trecentésima sexagésima sétima), 297ª (ducentésima nonagésima sétima) Reunião Ordinária, realizada no dia 28/04/2025 e;

Considerando a Lei Federal nº 14.510/2022 – Regula a prática da telessaúde no país;

Considerando a Portaria GM/MS nº 1.348/2022 – Estabelece diretrizes para a prestação de serviços de telessaúde no âmbito do SUS;

Considerando a Portaria GM/MS nº 3.691/2024 – Institui a Ação Estratégica SUS Digital – Telessaúde;

Considerando a Resolução CFM nº 2.314/2022 – Regulamenta a telemedicina, reforçando a validade da assinatura eletrônica;

Considerando o RDC Anvisa e Portaria SVS/MS nº 344/1998 – Orientam a prescrição e dispensação de medicamentos controlados (listas A e B);

Considerando a Lei nº 14.063/2020 – Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em documentos públicos;

Considerando as Diretrizes e protocolos assistenciais aprovados pela Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM);

Considerando informar, esclarecer e padronizar as ações relacionadas ao Serviço de teleconsulta no âmbito do Programa Saúde-AM Digital, estabelecer a uniformidade dos fluxos assistenciais, em vistas da segurança do paciente, o uso adequado das tecnologias de saúde digital, a validação documental e o cumprimento da base normativa;

Considerando que a implementação no Amazonas é estratégia importante diante dos desafios de acesso à saúde decorrentes da geografia peculiar, da baixa densidade populacional em áreas remotas e da limitação de oferta de especialistas em diversos municípios;

Considerando o Processo nº 01.01.017101.014194/2025-04 (SIGED) que dispõe sobre a aprovação da NOTA TÉCNICA Nº 002/ 2025 GAB/SES-AM que orienta os procedimentos operacionais para a prática de Telessaúde do Programa SAÚDE AM DIGITAL no Estado do Amazonas;

Considerando o Parecer Técnico favorável da Sra. Liege Menezes, Secretária Executiva de Assistência - SEA/SES-AM, tendo em vista orientar a prática de Telessaúde no Estado do Amazonas, estabelecendo diretrizes e procedimentos para garantir a segurança, eficácia e qualidade dos cuidados médicos prestados por meio dessa modalidade.

RESOLVE:

CONSENSUAR pela aprovação da NOTA TÉCNICA Nº 002/ 2025 GAB/SES-AM que orienta os procedimentos operacionais para a prática de Telessaúde do Programa SAÚDE AM DIGITAL no Estado do Amazonas.





AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

Esta Resolução será publicada no Diário Oficial do Estado do Amazonas sem seus anexos, os quais poderão ser consultados no site www.saude.am.gov.br/cib/index.php

A Coordenadora da CIB/AM e a Presidente do COSEMS/AM estão de comum acordo com a presente Resolução.

Maria Adriana Moreira

Presidente do
COSEMS/AM

Nayara de Oliveira Maksoud

Coordenadora da CIB/AM

HOMOLOGO as decisões contidas na Resolução CIB/AM Nº 070/2025, datada de 28 de abril de 2025, nos termos do Decreto de 19 de março de 2024.

NAYARA DE OLIVEIRA MAKSoud

Secretária de Estado de Saúde

<http://www.saude.am.gov.br/>
[facebook.com/saudeam](https://www.facebook.com/saudeam)
[instagram.com/saudeam](https://www.instagram.com/saudeam)

Fone: (92) 3643-6388
Avenida André Araújo, 701 - Aleixo,
Manaus – AM
CEP: 69060-000



Secretaria de
Saúde



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site
<https://edoc.amazonas.am.gov.br/23AC.7D81.57C2.C357/670DB8B8>
Código verificador: **23AC.7D81.57C2.C357** CRC: **670DB8B8**



NOTA TÉCNICA Nº 002/ 2025 GAB/SES-AM

Data: 14/04/2025

ASSUNTO: Funcionamento da teleconsulta no programa SAÚDE-AM DIGITAL

Local: Estado do Amazonas

OBJETIVO: Orientar os procedimentos operacionais para a prática de Telessaúde do Programa SAÚDE AM DIGITAL no Estado do Amazonas.

1. INTRODUÇÃO

Esta Nota Técnica tem por finalidade informar, esclarecer e padronizar as ações relacionadas ao Serviço de teleconsulta no âmbito do Programa Saúde-AM Digital, estabelecer a uniformidade dos fluxos assistenciais, em vistas da segurança do paciente, o uso adequado das tecnologias de saúde digital, a validação documental e o cumprimento da base normativa.

Além disso, orienta os profissionais de saúde e gestores quanto à utilização da Plataforma, a aceitação de documentos digitais e a gestão de situações especiais.

Sua implementação no Amazonas é estratégica importante diante dos desafios de acesso à saúde decorrentes da geografia peculiar, da baixa densidade populacional em áreas remotas e da limitação de oferta de especialistas em diversos municípios.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

A Telessaúde é uma modalidade de atendimento de saúde que utiliza tecnologias de comunicação remota para conectar pacientes e profissionais de saúde. No Estado do Amazonas, a Telessaúde é uma ferramenta importante para melhorar o acesso e a





qualidade dos cuidados de saúde, especialmente em áreas remotas e com recursos limitados.

3. OBJETIVOS

Esta nota técnica tem como objetivo geral de orientar a prática de Telessaúde no Estado do Amazonas, estabelecendo diretrizes e procedimentos para garantir a segurança, eficácia e qualidade dos cuidados médicos prestados por meio dessa modalidade, além dos objetivos específicos a seguir:

- Ampliar o acesso e reduzir o tempo de espera por consultas e exames especializados;
- Fortalecer a regionalização e descentralização dos serviços especializados;
- Aumentar a resolutividade da APS por meio de matriciamento;
- Qualificar as solicitações e encaminhamentos da APS;
- Promover contrarreferência ativa e qualificada;
- Reduzir o deslocamento de pacientes de comunidades remotas;
- Fomentar a inovação tecnológica na saúde pública.

4. BASE NORMATIVA

- **Lei Federal nº 14.510/2022** – Regula a prática da telessaúde no país.



- **Portaria GM/MS nº 1.348/2022** – Estabelece diretrizes para a prestação de serviços de telessaúde no âmbito do SUS.
- **Portaria GM/MS nº 3.691/2024** – Institui a Ação Estratégica SUS Digital – Telessaúde.
- **Resolução CFM nº 2.314/2022** – Regulamenta a telemedicina, reforçando a validade da assinatura eletrônica.
- **RDC Anvisa e Portaria SVS/MS nº 344/1998** – Orientam a prescrição e dispensação de medicamentos controlados (listas A e B).
- **Lei nº 14.063/2020** – Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em documentos públicos.
- **Diretrizes e protocolos assistenciais** aprovados pela Secretaria de Estado de Saúde do Amazonas (SES-AM).

5. PRINCÍPIOS NORTEADORES

As práticas de teleassistência no âmbito do Programa Saúde-AM Digital deverão observar, além dos princípios do SUS, os seguintes princípios específicos:

- Integração com os sistemas de regulação (SISREG) e de informação em saúde (PEC, e-SUS, RNDS);
- Respeito às diretrizes clínicas e protocolos estaduais e nacionais;
- **Garantia do consentimento livre e esclarecido dos usuários**, com possibilidade de recusa;
- Preservação do sigilo, da ética e da privacidade;





- Valorização da resolutividade na Atenção Primária à Saúde (APS);
- Adequação tecnológica às realidades locais;
- Garantia de ambiência apropriada quando realizada em unidade de saúde;
- Priorização da equidade no acesso às especialidades, com foco em populações de difícil acesso.
- Autonomia do profissional de saúde, observadas a beneficência e a não maleficência;
- Assistência segura e com qualidade ao usuário, nos mesmos padrões do atendimento presencial;
- Confidencialidade e integridade de todas as informações criadas, recebidas, mantidas e transmitidas, em conformidade com a Lei nº 13.709/2018 (LGPD);
- Promoção da universalidade, integralidade e equidade da assistência em saúde, em caráter complementar às ações presenciais.
- Manter padrões de qualidade e segurança equivalentes aos atendimentos presenciais;
- Fortalecimento do processo de regionalização e descentralização dos serviços especializados;
- Integração aos demais níveis de atenção à saúde, promovendo a continuidade do cuidado.

6. MODALIDADES DE TELESSAÚDE ADOTADAS NO SAÚDE AM DIGITAL

Serão adotadas as seguintes modalidades, conforme os protocolos e plataformas aprovados pela SES-AM:

Teleconsulta de primeira vez





Consulta remota, mediada por tecnologias digitais de informação e comunicação - TDIC, para a troca de informações clínicas, laboratoriais e de imagens entre profissional de saúde e paciente, com possibilidade de prescrição e emissão de atestados, devendo ser observadas as resoluções vigentes de cada conselho de classe profissional em exercício;

Teleconsulta de retorno

Atendimento remoto de seguimento entre especialista e paciente.

Telediagnóstico

Exames realizados nos estabelecimentos de saúde e laudados de forma remota, por médicos especialistas.

7. CONDIÇÕES PARA IMPLANTAÇÃO (CONDIÇÕES PARA UTILIZAÇÃO DA TELESSAÚDE)

- Todos os envolvidos devem ser capacitados previamente nos protocolos de telessaúde e uso da plataforma digital;
- Utilização de sistema de prontuário eletrônico e regulação integrados à RNDS;
- Acesso à internet e equipamentos (computador/tablet, câmera, microfone) nas unidades que ofertarem o serviço;
- Garantia de local adequado para atendimento remoto quando realizado na unidade.

8. CRITÉRIOS DE ELEGIBILIDADE





Elegíveis para atendimento por Telessaúde:

- Pacientes com quadros clínicos crônicos e estáveis que estejam em ambiente domiciliar;
- Casos em que o exame físico presencial não é imprescindível. Nesses casos, o médico solicitante deverá observar a indicação e, ainda assim, caso o médico da Teleconsulta observe a necessidade de exame físico, deverá encaminhar ao especialista presencial;
- Pacientes de áreas rurais, ribeirinhas, indígenas e remotas com dificuldade de acesso presencial;
- Situações de seguimento e retorno pós-consulta ou pós-exame.

Não elegíveis:

- Casos agudos, graves ou com risco iminente de agravamento;
- Necessidade de exame físico detalhado;
- Condições que requeiram intervenção imediata;
- Dificuldades cognitivas ou comunicacionais sem apoio presencial.

9. FLUXO OPERACIONAL (POP ANEXO)

9.1 Atendimento de Pacientes em Fila de Espera





- a) **Contato inicial:** Assistente Virtual envia mensagem WhatsApp, aos pacientes em fila aguardando consulta presencial, oferecendo teleconsulta, e opções de atendimento via celular através do aplicativo ou em salas de telessaúde distribuídas na capital e interior do estado.
- b) **Escolha do paciente:** Resposta via WhatsApp indicando modalidade preferida.
- c) **No SISREG:** Assistente Virtual migra a solicitação para teleconsulta da especialidade.
- d) **Agendamento e notificação:** Quando a consulta for agendada na plataforma da Telessaúde do SaúdeAM Digital, o paciente receberá mensagem WhatsApp informando data, hora e link (ou sala).
 - i. **Realização da consulta pelo celular:** o paciente acessa o link da videochamada no horário marcado, utilizando o app orientado.
 - ii. **Realização da consulta na Sala de Telessaúde:** o paciente comparece à unidade indicada, onde fará a videochamada com o médico em uma sala apropriada.
- e) **Encerramento:** O paciente poderá ter o atendimento encerrado e resolvido com:
 - i. A emissão de documentos digitais (receita, requisição de exame, encaminhamento)
 - ii. Orientado à consulta de retorno que será realizada diretamente na Plataforma pela equipe de Telessaúde Saúde AM Digital.
 - iii. Nos casos de seguimento, o paciente deverá receber um encaminhamento indicando o próximo período de consulta para ingresso via Sisreg.





iv. O paciente sempre deve estar vinculado à atenção primária, devendo necessariamente retornar ao médico clínico para continuidade e integralidade dos cuidados.

f) No caso do fluxo do uso de receitas médicas digitais, consultar a NOTA TÉCNICA Nº 003/ 2025 GAB/SES-AM com assunto: Aceitação de Receitas Médicas em Formato Digital – Telessaúde.

9.2 Oferta de Teleconsulta durante Atendimento na unidade de saúde

- a) **Encaminhamento médico:** Após consulta presencial, médico da UBS ou policlínica preenche encaminhamento para especialista.
- b) **Oferta de teleconsulta:** Operador do SISREG, ao registrar o encaminhamento, oferece ao paciente a opção de teleconsulta.
- c) **Opção do paciente:** Paciente escolhe atendimento por app ou em sala de teleatendimento.
- d) **Inserção no SISREG:** Operador insere a solicitação na fila de teleconsulta da especialidade, atualiza o número de contato e registra na observação se será "APP" ou "SALA".
- e) **Agendamento e notificação:** Quando a consulta for agendada pelo regulador, o paciente recebe mensagem pelo WhatsApp informando data, hora e link (ou sala).
 - i. **Realização da consulta pelo celular:** o paciente acessa o link da videochamada no horário marcado, utilizando o app orientado.
 - ii. **Realização da consulta na Sala de Telessaúde:** o paciente comparece à unidade indicada, onde fará a videochamada com o médico em uma sala apropriada.
- f) **Encerramento:** O paciente poderá ter o atendimento encerrado e resolvido com:





- v. A emissão de documentos digitais (receita, requisição de exame, encaminhamento)
- vi. Orientado à consulta de retorno que será realizada diretamente na Plataforma pela equipe de Telessaúde Saúde AM Digital.
- vii. Nos casos de seguimento, o paciente deverá receber um encaminhamento indicando o próximo período de consulta para ingresso via Sisreg.
- viii. O paciente sempre deve estar vinculado à atenção primária, devendo necessariamente retornar ao médico clínico para continuidade e integralidade dos cuidados.

No caso do fluxo do uso de receitas médicas digitais, consultar a NOTA TÉCNICA Nº 003/2025 GAB/SES-AM com assunto: Aceitação de Receitas Médicas em Formato Digital – Telessaúde.

10. APRESENTAÇÃO DO ENCAMINHAMENTO MÉDICO PARA TELECONSULTA

Para a realização da teleconsulta no âmbito do Programa Saúde-AM Digital, é **obrigatória a apresentação do encaminhamento médico** que originou a solicitação do atendimento com o especialista.

Esse encaminhamento deverá ser:

- Emitido por médico da Atenção Primária à Saúde (APS) ou por outro profissional habilitado conforme fluxos assistenciais da Rede de Atenção à Saúde;
- Apresentado no momento do atendimento, **independentemente da modalidade escolhida pelo paciente:**





- Se for atendimento por celular (via aplicativo), o encaminhamento deverá estar em posse do paciente, em formato físico ou digital, para exibição ao profissional de saúde;
- Se o atendimento ocorrer na sala de teleatendimento, o encaminhamento deverá ser conferido e validado pela equipe da unidade **antes do início da teleconsulta**.

A exigência do encaminhamento médico garante a **rastreabilidade do cuidado**, a **adesão aos protocolos do Complexo Regulador** e a continuidade da assistência em consonância com os critérios clínicos previamente definidos.

11. SISTEMAS E DOCUMENTAÇÃO

- Os atendimentos devem ser registrados integralmente na Plataforma de telessaúde que deverá estar interoperável com o Prontuário Eletrônico da SES/AM;
- Toda prescrição, encaminhamento ou solicitação deve ser assinada com certificação digital e disponível no app para o paciente;
- O paciente deve receber, por via digital ou física, cópia das prescrições e orientações;
- Os dados serão integrados à Rede Nacional de Dados em Saúde - RNDS para continuidade do cuidado e análise epidemiológica.

12. ACEITAÇÃO DE DOCUMENTOS DIGITAIS

As unidades de saúde e farmácias deverão aceitar:





- **Receitas médicas digitais** apresentadas na tela do celular ou em formato impresso, desde que contenham assinatura eletrônica qualificada (certificado ICP-Brasil), QR Code ou chave de verificação, conforme disposto em NOTA TÉCNICA Nº 003/ 2025 GAB/SES-AM com assunto: Aceitação de Receitas Médicas em Formato Digital – Telessaúde.
- **Requisições de exames e encaminhamentos** emitidos eletronicamente, conforme os protocolos do programa. A autenticidade do documento deverá ser confirmada por meio dos elementos de segurança previstos na legislação.

13. INSERÇÃO NO SISREG DE SOLICITAÇÕES DERIVADAS DA TELECONSULTA

Todas as requisições de exames e de novas consultas para outros especialistas, originadas da teleconsulta, deverão ser registradas no Sistema de Regulação (SISREG) de forma padronizada, garantindo rastreabilidade e conformidade com os protocolos do Complexo Regulador.

12.1 Unidade de Inserção

- A solicitação poderá ser registrada em **qualquer unidade de saúde** habilitada ao uso do SISREG;
- **Preferencialmente** na unidade que originou o primeiro atendimento da teleconsulta ou na Unidade Básica de Saúde responsável pela área de residência do paciente;

12.2 Dados Obrigatórios





A responsabilidade técnica da solicitação, deverão ser registrados no campo observação do SISREG os seguintes dados do profissional que realizou a Teleconsulta:

- Nome completo e **CRM** do médico que conduziu a Teleconsulta;
- **Código de solicitação** da teleconsulta;
- **Classificação de risco**, conforme protocolo do Complexo Regulador;
- **Motivo clínico** e **procedimento** solicitado, em conformidade com o protocolo de acesso.

12. 3 Conformidade com Protocolos

- Todas as solicitações devem respeitar os **Protocolos de Acesso** e **Critérios de Prioridade** definidos pelo Complexo Regulador do Amazonas;
- O operador deve validar a elegibilidade do paciente e a compatibilidade da solicitação com as normas vigentes antes de concluir o registro.

Essa diretriz assegura:

- **Conformidade com protocolos** do Complexo Regulador;
- **Responsabilidade técnica**, identificando claramente o profissional autor do pedido;
- **Integração e continuidade do cuidado**, mantendo o histórico assistencial no ponto de atenção primária;
- **Rastreabilidade** e validação pelo sistema regulatório.





- Solicitações que não atenderem aos protocolos ou que estiverem sem as informações obrigatórias poderão ser **devolvidas** para adequação ou **bloqueadas** no SISREG, conforme os critérios de validação do Complexo Regulador.

14. REAGENDAMENTO DE TELECONSULTA

O reagendamento de teleconsulta poderá ser solicitado **até 5 (cinco) dias corridos antes** da data originalmente agendada, por meio de:

- **Plataforma de Telessaúde** na unidade de saúde:
 - A equipe local acessa o sistema, seleciona "Reagendar" na consulta desejada e escolhe nova data, horário e modalidade (APP ou sala).
 - Após confirmação da disponibilidade do especialista, o sistema envia automaticamente ao paciente a notificação via WhatsApp com os detalhes atualizados.
- **WhatsApp:**
 - O paciente envia mensagem ao canal oficial do Saúde-AM Digital solicitando o reagendamento, informando o código da consulta.
 - Após confirmação da disponibilidade do especialista, o sistema envia automaticamente ao paciente a notificação via WhatsApp com os detalhes atualizados.
- **Limite de Antecedência**





- O reagendamento será possível se solicitado com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência em relação à data original.

- **Solicitação Fora do Prazo**

- Caso o pedido de reagendamento seja feito com menos de 5 (cinco) dias corridos de antecedência, **não será possível reagendar.**
- Nesse caso, não havendo possibilidade da realização da consulta, o paciente deverá:
 - Comparecer à unidade de saúde de origem;
 - Solicitar cancelamento;
 - Realizar **nova solicitação** de teleconsulta pelo fluxo padrão (SISREG);
 - Aguardar o agendamento conforme disponibilidade.

15. SITUAÇÕES ESPECIAIS E CONDUTAS RECOMENDADAS

a) Falha Técnica

Na ocorrência de falhas técnicas (queda de conexão, falhas de energia ou mau funcionamento dos equipamentos), a equipe deverá:

- Tentar restabelecer a conexão e retomar o atendimento em até 10 minutos;



- Se não for possível, proceder com o reagendamento imediato da teleconsulta e registrar a ocorrência em planilha específica destinada a esse fim;
- Informar à Coordenação de Saúde Digital para análise e adoção de medidas corretivas em caso de falhas recorrentes.

b) Contraindicação Identificada Durante a Teleconsulta

Caso o profissional identifique, durante a teleconsulta, que o atendimento não pode ser concluído de forma remota por razões clínicas (por exemplo, quadro clínico agravado, necessidade de exame físico detalhado, ausência de comunicação efetiva), deverá:

- Interromper imediatamente a teleconsulta e informar o paciente sobre a necessidade de atendimento presencial;
- Emitir os encaminhamentos e orientações necessárias para redirecionar o atendimento para uma UBS ou serviço de urgência;
- Registrar detalhadamente os motivos que levaram à contra indicação do atendimento remoto no prontuário eletrônico.

c) Intercorrência Clínica Durante a Teleconsulta

Na ocorrência de uma intercorrência clínica (ex.: mal súbito, crise convulsiva, rebaixamento de consciência) durante a teleconsulta, o profissional deverá:

- Acionar imediatamente a equipe de suporte local e/ou encaminhar o paciente para atendimento de emergência;





- Orientar o paciente e/ou acompanhante sobre os procedimentos emergenciais a serem adotados;
- Registrar com detalhes todos os eventos e as condutas adotadas no prontuário eletrônico.

d) Retorno

Para o acompanhamento do paciente, o retorno deverá ser agendado pelo especialista quando necessário, considerando:

- A necessidade de acompanhamento do plano terapêutico e monitoramento de exames complementares;
- A reavaliação clínica do quadro previamente consultado;
- O registro do retorno no sistema, com agendamento alinhado à disponibilidade da agenda do especialista.

16. PLANO DE CONTINGÊNCIA TECNOLÓGICA

Cada unidade de saúde deverá adotar medidas de contingência para garantir a continuidade do serviço de teleconsulta, incluindo:

- **Procedimentos para reagendamento imediato:** Em caso de falha do sistema, queda de energia ou interrupção na conexão de internet, deve-se oferecer o reagendamento remoto, que poderá ser em salas de tele ou pelo app;





- **Oferta alternativa de atendimento presencial:** Se a falha persistir e comprometer o atendimento remoto, oferecer atendimento presencial;
- **Registro detalhado de incidentes:** Classificar o tipo de falha (sistema, internet, equipamento) e registrar as ações adotadas para resolução;
- **Manutenção preventiva e monitoramento:** Implantar ações de manutenção preventiva e monitoramento contínuo dos equipamentos e sistemas utilizados no atendimento.

17. RESPONSABILIDADES DAS UNIDADES

- Disponibilizar sala privativa, equipamentos e internet;
- Capacitar equipe em plataforma e fluxos;
- Registrar atendimentos no prontuário eletrônico;
- Validar documentos digitais;
- Apoiar dispensação de medicamentos, exames e agendamentos.

18. DISPOSIÇÕES FINAIS

As orientações desta Nota Técnica entram em vigor após aprovação em CIB e emissão da respectiva Resolução.

A equipe da Coordenação Estadual de Regulação estará disponível para apoio técnico e operacional.





Sugestões e melhorias deverão ser encaminhadas por ofício ou via canal institucional da SES-AM.

LYANA DA SILVA PORTELA

Coordenação Regional de Regulação

ROBERTO MAIA BEZERRA

Coordenação Estadual de Regulação

NAYARA DE OLIVEIRA MAKSOUD MORAES

Secretária de Estado de Saúde

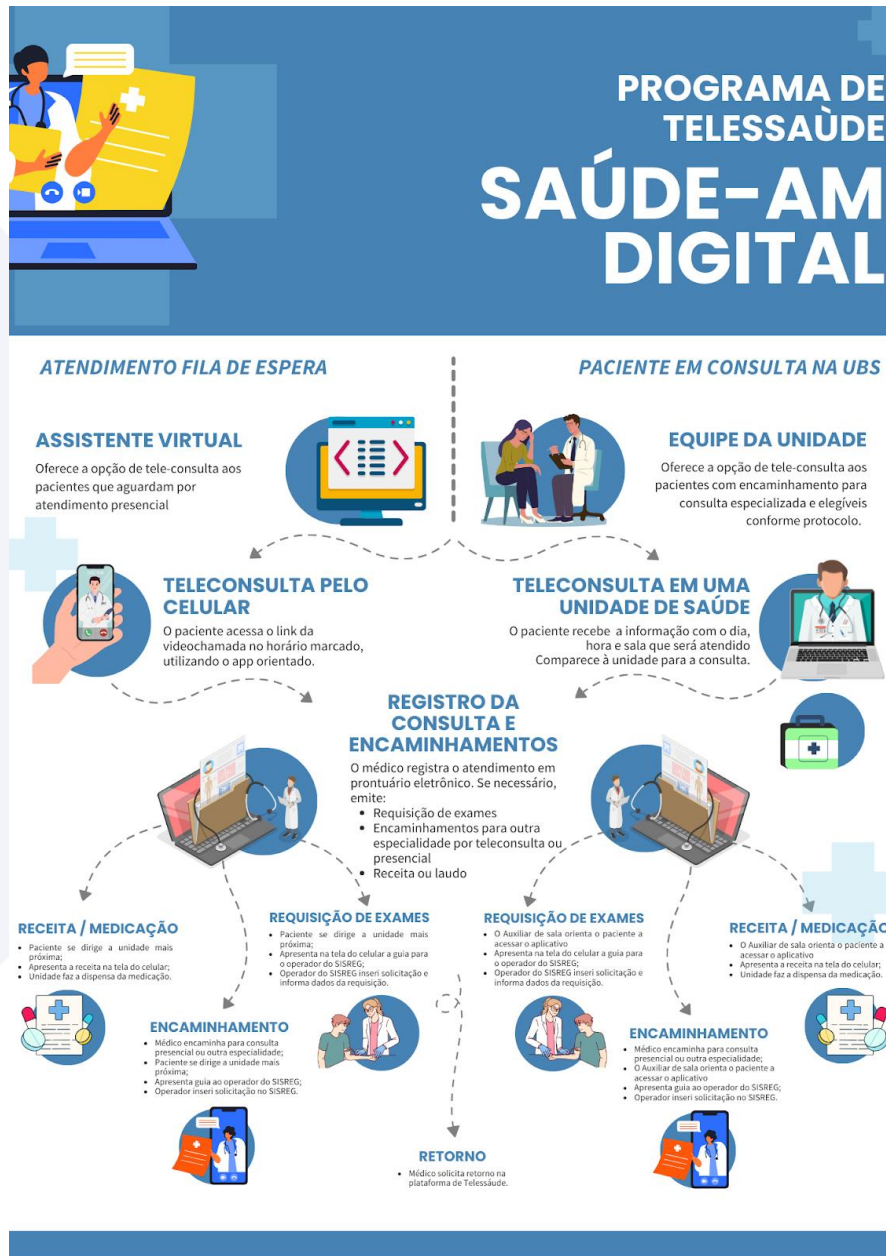




AMAZONAS

GOVERNO DO ESTADO

ANEXO I



<http://www.saude.am.gov.br/>
[facebook.com/saudeam](https://www.facebook.com/saudeam)
[instagram.com/saudeam](https://www.instagram.com/saudeam)

Fone: (92) 3643-6388
Avenida André Araújo, 701 - Aleixo,
Manaus – AM
CEP: 69060-000

Secretaria de
Saúde





ANEXO II

POP – GESTÃO DA SALA DE TELEATENDIMENTO

Programa Saúde-AM Digital – Telessaúde

Responsável: Gestor Local da Unidade de Saúde

Versão: 1.1

Data: [a preencher]

Documento de Referência: Nota Técnica nº XX/2025 – SES-AM

1. OBJETIVO

Estabelecer orientações práticas para a organização e operação da sala de teleatendimento nas unidades de saúde dos municípios do interior, conforme o fluxo do Programa Saúde-AM Digital.

2. ESTRUTURA MÍNIMA DA SALA

- Sala privativa, com conforto e acessibilidade;
- Computador com acesso à internet, webcam e microfone;
- Plataforma oficial de telessaúde conectada à agenda estadual;
- Material de apoio (cadeiras, álcool em gel, sinalização);





- Profissional capacitado para apoio ao paciente;
- Telefone funcional e conexão com WhatsApp institucional.

3. FLUXO OPERACIONAL – AGENDAMENTO DE TELECONSULTAS

3.1 Migração do SISREG para a Plataforma de Telessaúde

- O paciente que aceita o atendimento por teleconsulta tem sua solicitação migrada para teleconsulta no SISREG;
- A plataforma de telessaúde realiza a captura automatizada dessas solicitações, organizando as demandas por município, especialidade e modalidade de atendimento, disponibilizando-as para que o gestor da sala de teleatendimento realize o agendamento conforme a capacidade local e a agenda do especialista.

3.2 Ação do Gestor da Sala de Teleatendimento

- O gestor local acessa diariamente a lista de pacientes do seu município disponível na plataforma;
- Com base na disponibilidade da sala e da agenda do especialista, o gestor realiza o agendamento diretamente na plataforma, respeitando a ordem cronológica e os critérios de prioridade;
- Após o agendamento, o sistema gera mensagem automática via WhatsApp, informando ao paciente:
 - Data e hora da consulta;





- Endereço da unidade e horário de comparecimento.

4. RECEPÇÃO E APOIO

- O paciente comparece na data e horário agendados;
- O profissional da unidade confere o encaminhamento médico, o agendamento e a identidade do paciente;
- Auxilia na entrada na plataforma de vídeo, garantindo sigilo e organização do ambiente;
- O especialista realiza a consulta e registra no prontuário eletrônico estadual.

5. ENCERRAMENTO

- Caso necessário, o médico emite:
 - **Receita digital**
 - **Requisição de exames**
 - **Encaminhamento para outra especialidade (tele ou presencial)**
- O paciente apresenta digitalmente os documentos na unidade:
 - Receita (na tela do celular) → unidade realiza a dispensação da medicação;
 - Guia digital → operador do SISREG insere no sistema.





6. FLUXO DE ENTREGA

- Auxiliar orienta o paciente:
 - Acessar a receita no app ou celular → apresentar para farmácia;
 - Acessar guia de exame/encaminhamento → apresentar ao operador do SISREG;
- Operador SISREG realiza a inserção e fornece os dados da solicitação.

7. CONTINGÊNCIAS E FALHAS

- Em caso de falha técnica (internet, sistema, energia), tentar reconexão por até 10 minutos;
- Se persistir:
 - Reagendar atendimento;
 - Registrar falha em planilha própria da unidade;
 - Comunicar à Coordenação de Saúde Digital Municipal.

8. MONITORAMENTO E RELATÓRIOS

- Manter controle diário de:
 - Pacientes atendidos;





- Consultas não realizadas e motivo;
- Demandas encaminhadas;
- Enviar **relatórios mensais** à gestão municipal e/ou regional.

9. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O gestor local deve garantir o cumprimento integral dos fluxos, a manutenção da ambiência adequada e a capacitação da equipe de apoio. Dúvidas e intercorrências devem ser encaminhadas à Coordenação Estadual de Saúde Digital.

LYANA DA SILVA PORTELA
Coordenação Regional de Regulação

ROBERTO MAIA BEZERRA
Coordenação Estadual de Regulação

