

GUIA PRÁTICO PRESTAÇÃO DE TELECONSULTAS



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

GUIA PRÁTICO - PRESTAÇÃO DE TELECONSULTAS

EDITOR

Entidade Reguladora da Saúde

Rua S. João de Brito, 621 L32, 4100-455 Porto

e-mail: geral@ers.pt | telef.: 222 092 350 | fax: 222 092 351 | website: www.ers.pt

ANO

2024

© Entidade Reguladora da Saúde, Porto, Portugal, 2024

A reprodução de partes do conteúdo deste documento é autorizada, exceto para fins comerciais, desde que mencionando a ERS como autora, o título do documento, o ano de publicação e a referência "Porto, Portugal".

Na execução deste documento foi atendida a privacidade dos titulares de dados pessoais. O tratamento destes dados cumpriu as normas relativas à sua proteção, nomeadamente as constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



No âmbito do estudo realizado pela ERS sobre “Os direitos dos utentes na prestação de teleconsultas”, foi possível verificar, relativamente às condições práticas em que estas são realizadas, situações em que não estão a ser adotados, na íntegra, procedimentos que garantam o cumprimento efetivo dos direitos dos utentes na prestação de teleconsultas, pelo que se revelou necessária a emissão do **Alerta de Supervisão n.º 7/2024**, bem como a elaboração do presente Guia Prático para a Prestação de Teleconsultas.

Este Guia tem como objetivo apoiar os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde no efetivo cumprimento da lei, sendo certo que os processos de conformação das teleconsultas às exigências normativas aplicáveis não dispensam a adoção de outras medidas não contempladas no presente documento, bem como a observância de requisitos impostos por outras Entidades com competências para o efeito¹.

Pretende-se que os contributos da ERS expressos no presente documento sirvam como elementos de auxílio aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde e que possam servir de base para a adoção de procedimentos de garantia de qualidade e de respeito pelos direitos e interesses legítimos dos utentes, promovendo-se a melhoria geral dos serviços de teleconsulta prestados, com os consequentes ganhos para os utentes.

A informação detalhada sobre obrigações e procedimentos a observar pelos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde, está estruturada da seguinte forma:

- 01** Correspondência entre garantia de direitos e procedimentos a observar;
- 02** Antes do início da teleconsulta;
- 03** Durante a teleconsulta;
- 04** No final da teleconsulta.



[1] Existem publicações de outras entidades, com boas práticas e orientações para profissionais e utentes no âmbito da teleconsulta que poderão ser consultadas, tendo em conta a complementaridade estabelecida entre a informação disponibilizada nesses conteúdos e na presente publicação. Com interesse e destaque neste âmbito, os materiais de divulgação disponibilizados pela Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E. (SPMS), no endereço <https://www.spms.min-saude.pt/materiais-divulgacao-tesesaude/>.

CORRESPONDÊNCIA ENTRE GARANTIA DE DIREITOS E PROCEDIMENTOS A OBSERVAR

03

Direitos dos utentes

- ✧ Direito à Informação
- ✧ Direito à autodeterminação da vontade
- ✧ Direito de acesso em tempo útil/razoável

Procedimentos a observar

Informar e esclarecer o utente sobre o modo como os cuidados são prestados em teleconsulta e alternativas à mesma

Informar o utente sobre custos e encargos associados à realização da teleconsulta

Informar o utente sobre eventual gravação de som e imagem

Registrar, no processo clínico, indicação da prestação de todas as informações e esclarecimentos devidos

Obter o consentimento informado, livre e esclarecido do utente

Registrar no processo clínico a obtenção do consentimento

Quando se trate de consentimento prestado por escrito, apensar o documento ao processo clínico do utente

Registrar diferenciadamente os pedidos de teleconsulta no sistema informático

Registrar a realização das teleconsultas

Monitorizar o tempo de resposta efetivo aos pedidos de teleconsulta (nomeadamente, os TMRG quando aplicáveis)

01

Direitos dos utentes

✧ Direito de acesso a cuidados de saúde com qualidade

Sensibilizar o utente e os profissionais para a importância da escolha de locais com condições de visibilidade e de acústica adequadas

Verificar que a teleconsulta se realiza em locais com condições de visibilidade e de acústica adequadas

Verificar a qualidade da ligação telefónica ou de Internet

✧ Direito à privacidade/confidencialidade dos dados de saúde

Sensibilizar utentes e profissionais para a escolha de locais calmos e não suscetíveis a interrupções

Verificar que a teleconsulta se realiza em locais calmos e não suscetíveis a interrupções

Utilizar contactos institucionais autenticados e previamente divulgados junto do utente

Identificar os intervenientes presentes na teleconsulta

Garantir que não estão presentes terceiros não autorizados na teleconsulta

✧ Direito ao acompanhamento

Respeitar as regras estabelecidas na legislação em vigor

Confirmar junto do utente se este pretende a presença de acompanhante

✧ Direito de acesso à informação clínica

Recolher a informação produzida na teleconsulta

Registar a informação produzida no processo clínico do utente

Garantir o acesso do utente à informação produzida durante a teleconsulta



Informações a transmitir

A prestação de cuidados de saúde através de teleconsulta deve garantir o respeito pelos direitos e interesses legítimos dos utentes, destacando-se a necessidade de obedecer a critérios que garantam o acesso a cuidados de saúde de qualidade, os quais devem ser prestados humanamente, com respeito pelo utente, com prontidão e num período de tempo clinicamente aceitável.

Deste modo, para que o processo seja eficaz, em primeiro lugar, é importante garantir que o utente compreende o modo de funcionamento da teleconsulta e que aceita que os cuidados lhe sejam prestados através desse meio. Importa assim, **antes do agendamento da teleconsulta, informar e esclarecer o utente, por qualquer meio, sobre os elementos relevantes para que este possa aceitar que os cuidados lhe sejam prestados através de teleconsulta, concedendo, assim, o seu consentimento.**

Note-se, ainda, que **o utente deve ser informado dos custos e outros encargos associados à realização da teleconsulta.**

Nos casos em que haja lugar à gravação de som e/ou imagem da teleconsulta, deve também ser obtido o consentimento do utente para o efeito.

Deve ser efetuado **registo no processo clínico** do utente de toda a informação que lhe foi transmitida e do seu consentimento. Nos casos em que o consentimento seja obtido por escrito, o documento com o consentimento do utente deve ser pensado ao processo clínico.

Condições a assegurar

Para garantia do direito de acesso dos utentes à prestação de cuidados de saúde com qualidade e segurança, torna-se necessário que haja lugar à sensibilização dos utentes e dos profissionais de saúde para que procurem garantir a **adequação do local** onde cada um dos intervenientes na teleconsulta se encontrará durante a sua realização.

Por um lado, procura-se garantir a existência de condições para uma comunicação sonora ou audiovisual adequada à finalidade da teleconsulta e, por outro lado, procura-se garantir a **privacidade do utente**.

Numa teleconsulta por chamada telefónica será fundamental **garantir que os interlocutores conseguem ouvir-se sem obstáculos** e numa teleconsulta com recurso a videochamada será igualmente importante **garantir que a luminosidade do local e as condições de visualização**

sejam adequadas para que o profissional de saúde consiga mais facilmente analisar os elementos visuais que deva obter durante a teleconsulta.

Deste modo, deve promover-se a **escolha de locais calmos e onde nenhum dos intervenientes seja interrompido**, procurando assim evitar constrangimentos durante a teleconsulta.

Não só o local é fundamental para a realização de uma teleconsulta com qualidade. É também importante **garantir que existem meios técnicos e de ligação de rede adequados**.

A monitorização da adequação das condições para a realização da teleconsulta deve ser contínua, pelo que se trata de uma prática aconselhada até ao final da mesma.

Registo das teleconsultas

Uma vez que o acesso a cuidados de saúde deve ser garantido de forma tempestiva e eficaz, a teleconsulta pode também estar sujeita a Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), aplicando-se os tempos definidos para os mesmos cuidados de saúde quando prestados presencialmente.

Mas não é apenas relevante **monitorizar o cumprimento dos TMRG**. É igualmente importante aferir quais são os **tempos de resposta efetivos** em todas as prestações de cuidados de saúde, uma vez que também

nas prestações não sujeitas a TMRG o acesso deve ser tempestivo e eficaz.

Para efeitos de controlo dos TMRG, da atividade efetuada e, ainda, de fiabilidade do registo clínico, deve ser feito o **registo das teleconsultas no sistema informático, com distinção face às consultas presenciais**, de modo a permitir uma monitorização do cumprimento dos tempos de resposta.

Identificação dos participantes

Quando a teleconsulta começa e é estabelecido o contacto inicial entre o profissional de saúde e o utente, é importante que existam procedimentos de confirmação de identidade do profissional de saúde e do utente, que permitam minimizar incidentes relacionados com a incorreta identificação dos intervenientes.

Este procedimento de confirmação de identidade ajuda a evitar que terceiros alheios à relação terapêutica tenham acesso ao ambiente de teleconsulta evitando, por um lado, que sejam prestados cuidados ao destinatário errado e, por outro lado, que um terceiro tenha acesso a informação de saúde do utente.

A **utilização de contactos institucionais autenticados e previamente divulgados** junto do utente para a realização das teleconsultas é um elemento de confiança na fiabilidade da comunicação, uma vez que a utilização destes contactos pode ser controlada pelo prestador de cuidados de saúde.

A utilização de contactos particulares potencia o risco de contactos fraudulentos ou de usurpação de identidade do profissional.

Deve igualmente ser feita uma **confirmação prévia junto do utente dos contactos que este utilizará ou deverá utilizar para aceder à teleconsulta**, nomeadamente procurando fazer corresponder estes contactos aos que o utente forneceu no seu registo junto do prestador de cuidados de saúde e que constam do seu processo.

Para além da confirmação de utilização de contactos definidos anteriormente e comunicados ao utente, poderão ser utilizados outros meios que permitam a cada uma das partes identificar-se inequivocamente, como a comunicação de elementos de identificação (nome, número de documento de identificação ou outros).

Acompanhamento

As regras relativas ao acompanhamento de utentes estabelecidas na Lei n.º 15/2014, de 21 de março, devem também ser respeitadas. Caso o utente pretenda fazer-se acompanhar durante a teleconsulta, ou quando tal se afigure necessário e se enquadre na previsão do artigo 12.º da referida lei, **deverá ser garantido o acompanhamento, sendo igualmente essencial proceder à identificação do acompanhante, com registo da sua presença.**

Informação clínica

Durante a teleconsulta **deve ser recolhida e registada a informação clínica relevante que dela resulte.** Neste sentido, deve ser produzido um relatório com essa informação, devendo ser registado no processo clínico do utente.



Relatório e comprovativo de presença

Após a teleconsulta, deve ser garantido o direito de acesso à informação clínica por parte do utente. Assim, **deve ser garantido ao utente, quando este o requeira, o acesso ao relatório que foi produzido durante a teleconsulta e a outra informação que por este seja requerida nesse âmbito.**

Importa ainda, do ponto de vista dos serviços administrativos, **garantir a emissão de comprovativo de presença nas teleconsultas, sempre que solicitado.**

Para mais informações de como deve ser garantido o respeito pelo direito dos utentes no âmbito da prestação de cuidados de saúde, recomenda-se a leitura atenta da publicação da ERS **“Direitos e Deveres dos Utes dos Serviços de Saúde”**, disponível em área dedicada dos **Direitos e Deveres dos Utes** do seu sítio eletrónico.

Recomenda-se ainda a leitura do estudo realizado pela ERS sobre os **“Direitos dos utentes na prestação de teleconsultas”**, onde pode ser consultada, como referencial, informação sobre procedimentos em vigor em estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde.



ERS

ENTIDADE
REGULADORA
DA SAÚDE

| 20 |

A N O S

WWW.ERS.PT

RUA S. JOÃO DE BRITO, 621 L32
4100-455 PORTO - PORTUGAL
T +351 222 092 350
GERAL@ERS.PT