

## OS DIREITOS DOS UTENTES NA PRESTAÇÃO DE TELECONSULTAS

Nome

António Ferreirinha (DU) e Luísa Alves (DEAS)

Data

23-05-2024

# Índice

1. Introdução
2. Questionário e estabelecimentos visados
3. Contexto da prestação de teleconsultas
4. Direitos dos Utentes
5. Conclusões

# Introdução

Em 2021 a Administração Central do Sistema de Saúde (ACSS) instituiu **novas orientações conceptuais** relativamente às teleconsultas, com impacto no respetivo reporte.

“[...] até 2021, o conceito de Teleconsulta era **mais restrito**, uma vez que uma teleconsulta era considerada [...] uma "Consulta médica, no âmbito da telemedicina, realizada à distância com recurso à utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados e com **registo obrigatório no equipamento e no processo clínico do doente** podendo ser em tempo real ou em tempo diferido e implicando **duas instituições e profissionais de saúde em cada uma delas.**”

# Introdução

Com a alteração do conceito, passou a definir-se teleconsulta como “[...] consulta realizada à distância com recurso à utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados (inclui **videochamada, telefone móvel ou fixo, correio eletrónico** e outros meios digitais), com **registo opcional no equipamento** e obrigatório no processo clínico do utente. Já a teleconsulta em tempo real passou a ser definida como “[...] consulta fornecida de forma síncrona por **um ou vários profissionais de saúde [...]**”.

# Introdução

Em 2022, a ERS realizou um estudo, no qual procedeu à análise da oferta disponível e à avaliação do acesso a **serviços de telemedicina** nos hospitais do Serviço Nacional de Saúde (SNS)

- Diferenças nos cuidados de saúde considerados teleconsultas
- Diferenças nos meios de comunicação utilizados
- Diferenças na forma como as teleconsultas eram registadas

# Introdução

Em 27 de maio de 2023, o Conselho de Administração da ERS deliberou emitir uma **recomendação** à Direção Executiva do SNS (DE-SNS) e à ACSS para que adotassem as medidas adequadas no sentido de:

- clarificar junto dos prestadores de cuidados de saúde a diferença entre os **cuidados de saúde à distância** que configuram consultas de telemedicina e os que não devem ser assim registados; e
- especificassem quais as **tipologias de plataforma, os meios de comunicação/transmissão de dados** e as demais infraestruturas que devem estar associados a cada uma das opções.

# Introdução

## Objetivos:

- analisar como estão a ser garantidos os **direitos dos utentes**;
- avaliar as **vantagens e desvantagens** da prestação deste tipo de cuidados de saúde, na ótica dos prestadores de cuidados de saúde.

# Questionário e estabelecimentos visados

Em 24 de outubro de 2023, a ERS remeteu um **questionário** a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde públicos, e a todos os estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde do setor privado, social e cooperativo com atividade de telemedicina registada no Sistema de Registo de Estabelecimentos Regulados (SRER) da ERS.

Total de **5.505 estabelecimentos inquiridos** prestadores de cuidados de cuidados de saúde:

- 3.205 do setor público
- 2.266 do setor privado
- 34 do setor social e cooperativo

Solicitado que considerassem o conceito de teleconsulta definido pela ACSS, em 2021.

Terminado o prazo de resposta, 2.515 estabelecimentos submeteram à ERS o questionário devidamente preenchido (taxa de resposta de 45,7%).

# Questionário e estabelecimentos visados

Tabela 1 – Estabelecimentos que realizam teleconsulta por setor de atividade

Setor	Nível de acesso	Realizam teleconsulta (%)	
		Sim	Não
<b>Público</b>	Hospitalares	57 (83,8%)	11 (16,2%)
	CSP	651 (59,9%)	435 (40,1%)
	Continuados	2 (22,2%)	7 (77,8%)
	Outro	23 (46,0%)	27 (54,0%)
	<b>Total</b>	<b>733 (60,4%)</b>	<b>480 (39,6%)</b>
<b>Privado</b>		1.022 (79,2%)	268 (20,8%)
<b>Social e cooperativo</b>		9 (75,0%)	3 (25,0%)
<b>Total</b>		<b>1.764 (70,1%)</b>	<b>751 (29,9%)</b>

# Contexto de prestação de teleconsultas

- Cerca de **50%** dos prestadores reportaram a realização de teleconsultas através de contacto telefónico e **62%** através de videochamada.

Gráfico 1 – Prestadores com procedimento de confirmação da identidade do utente para teleconsultas através de contacto telefónico

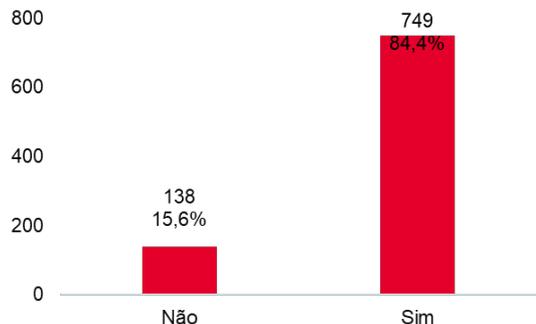
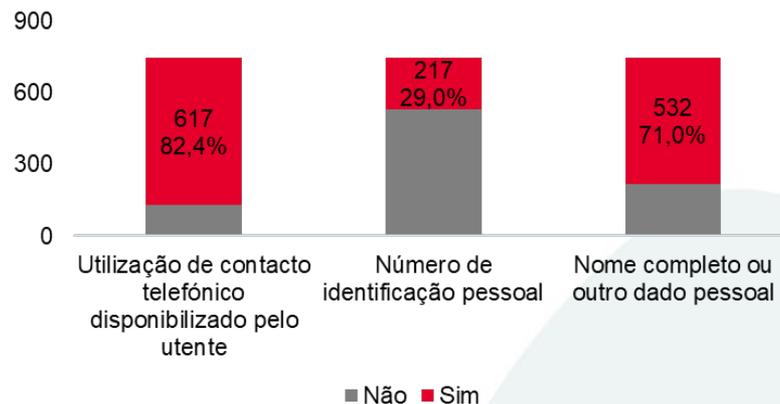


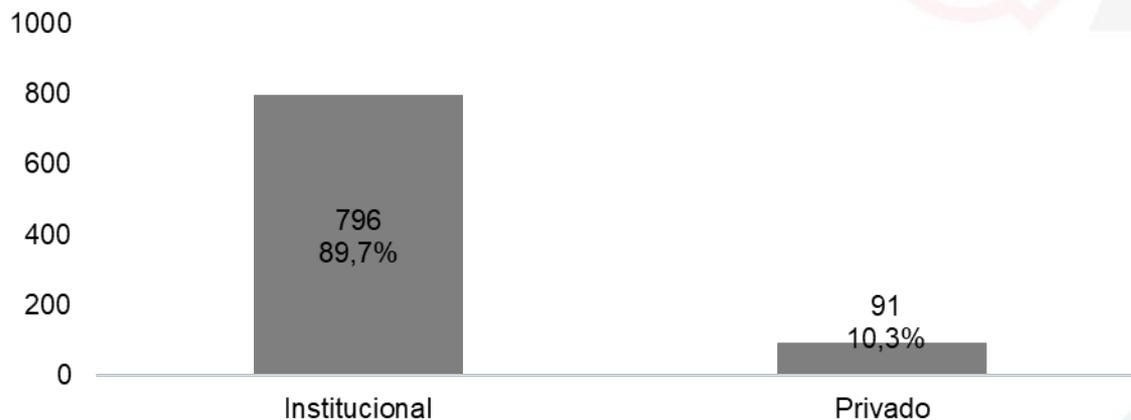
Gráfico 2 – Procedimento de confirmação da identidade do utente para teleconsultas realizadas através de contacto telefónico\*



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Contexto de prestação de teleconsultas

Gráfico 3 – Contacto telefónico utilizado para a realização de teleconsultas



# Contexto de prestação de teleconsultas

Gráfico 4 – Gravação das teleconsultas realizadas por telefone

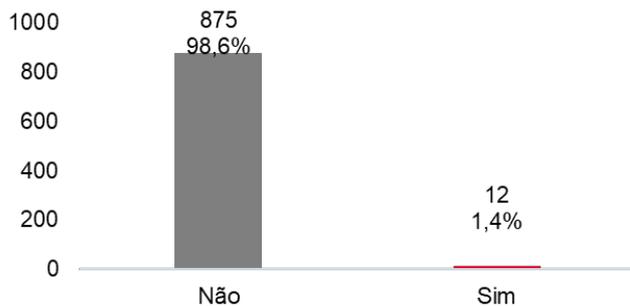
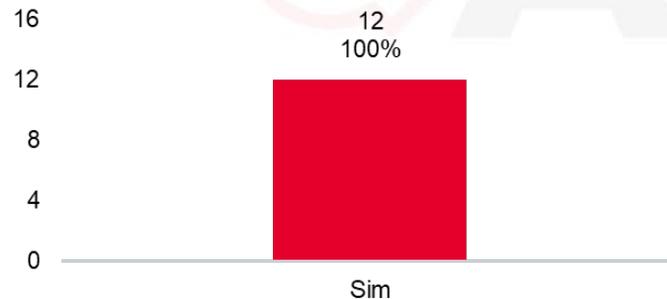


Gráfico 5 – Obtenção do consentimento para a gravação da teleconsulta



# Contexto de prestação de teleconsultas

Gráfico 6 – Prestadores com procedimento de confirmação da identidade do utente para teleconsultas através de videochamada

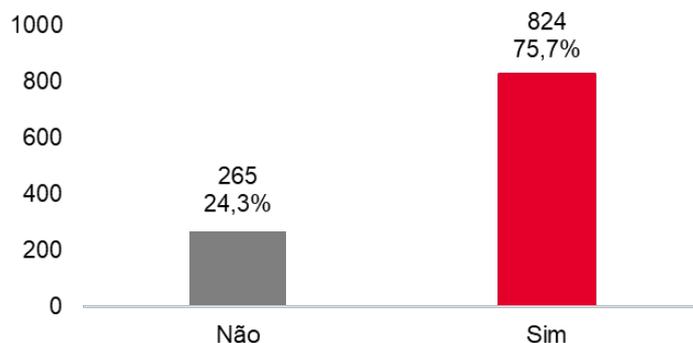
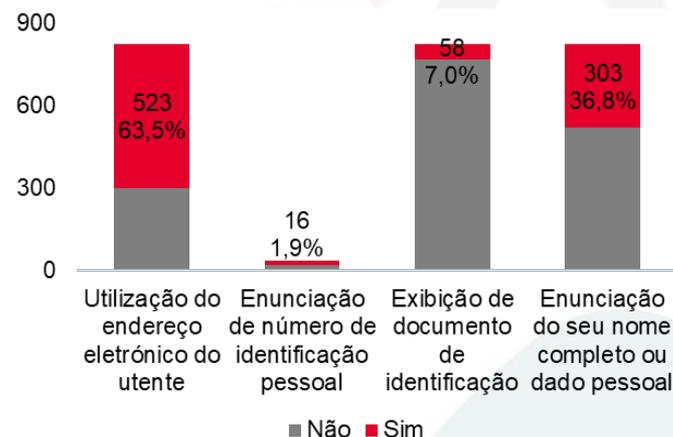


Gráfico 7 – Procedimento de confirmação da identidade do utente para teleconsultas realizadas através de videochamada\*



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Contexto de prestação de teleconsultas

Gráfico 8 – Conservação de som e imagem

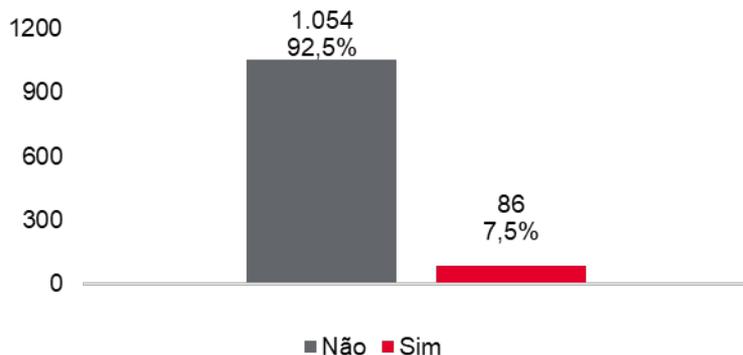
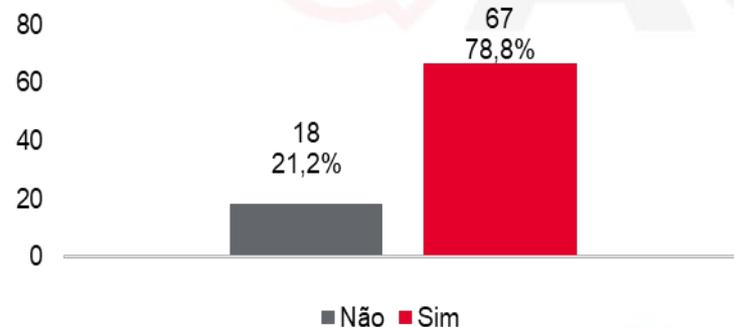


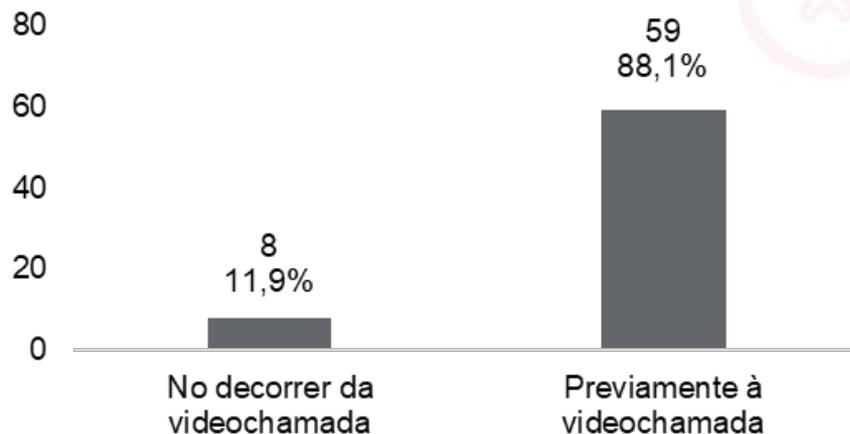
Gráfico 9 – Consentimento gravação de som e imagem



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Contexto de prestação de teleconsultas

Gráfico 10 – Momento da recolha do consentimento gravação de som e imagem



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Direitos dos Utentes

- Acesso em tempo útil
- Direito à decisão
- Direito de acesso à informação clínica
- Direito ao acompanhamento
- Direito a cuidados de saúde de qualidade

# Direito de Acesso

## Base 2 da LBS – Acesso a cuidados de saúde:

- Adequados;
- Com prontidão e no tempo considerado clinicamente aceitável
- De forma digna;
- De acordo com a melhor evidência científica disponível
- Boas práticas de qualidade e segurança em saúde.

## Regras a cumprir variam em função de:

- Entidade responsável pelo financiamento/pagamento dos encargos;
- Natureza jurídica ou tipologia do estabelecimento
- Especificidade dos cuidados de saúde.

# Direito de Acesso

Aplica-se a:

- Cuidados de Saúde Primários;
- Primeira consulta de especialidade hospitalar;
- Avaliação para realização de planos de cuidados de saúde programados;
- Entidades com acordos e contratos de convenção;

## Direitos dos Utentes: Acesso em Tempo Útil

- Registo e classificação diferenciada das teleconsultas
- Aferição do tempo de resposta
- Monitorização dos Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)

# Direitos dos Utentes: Acesso em Tempo Útil

Tabela 2 – Registo de teleconsultas

Setor	Nível de acesso	Registo no sistema informático das teleconsultas	Diferenciação das teleconsultas no sistema informático	Aferição dos tempos de resposta efetivos	Realização de teleconsultas com TMRG aplicável	Monitorização dos TMRG
Público	Hospitalares (N=57)	57 (100%)	56 (98,2%)	45 (78,9%)	36 (63,2%)	31 (86,1%)
	CSP (N=651)	639 (98,2%)	589 (92,2%)	372 (58,2%)	456 (70,0%)	315 (69,1%)
	Total (N=708)	696 (98,3%)	645 (92,7%)	417 (59,9%)	492 (69,5%)	346 (70,3%)
Privado, social e cooperativo (N=1.031)		546 (53,0%)	329 (60,3%)	233 (42,7%)	7 (0,7%)	3 (42,9%)
<b>Total</b>		<b>1.242 (71,4%)</b>	<b>974 (78,4%)</b>	<b>646 (52,0%)</b>	<b>499 (28,7%)</b>	<b>349 (69,9%)</b>

# Direito à Decisão

O utente dos serviços de saúde tem direito de escolha dos serviços e prestadores de cuidados de saúde, na medida dos recursos existentes.

Dois vetores:

1) Direito à informação;

2) Direito à autodeterminação da vontade, através do consentimento ou recusa.

# Direito à informação

Abrange os elementos essenciais à tomada de decisão, apresentando no caso da teleconsulta especificidades quanto a:

- Meios técnicos existentes e disponíveis
- Taxas, preços ou orçamentos específicos da modalidade de prestação de cuidados.

Deve sempre ser respeitado antes, durante e depois da prestação de cuidados.

# Direito à autodeterminação da vontade

Exercido através de:

- Consentimento sujeito a forma escrita

[Norma n.º 010/2015 da DGS]

- Recusa

# Direito à Decisão

- Consentimento informado prévio do utente para a realização da teleconsulta;
- Formato do consentimento;
- Cobrança da teleconsulta.

# Direito à Decisão

Gráfico 11 – Consentimento informado para a realização de teleconsulta

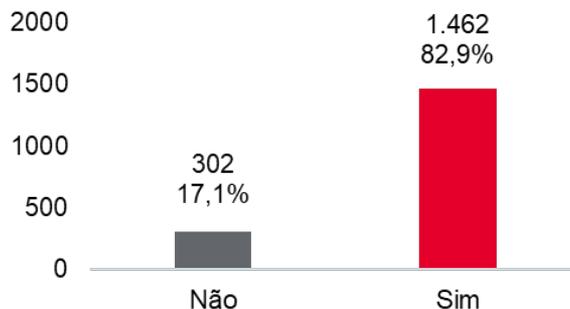


Gráfico 12 – Formato do consentimento informado

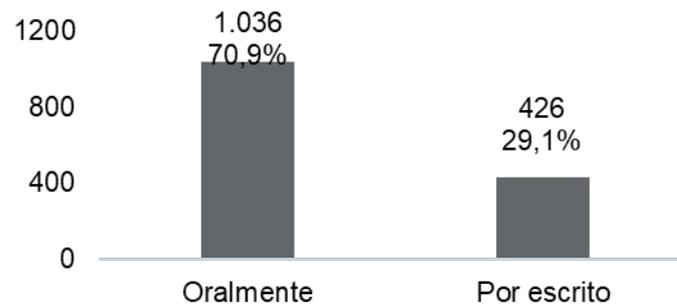
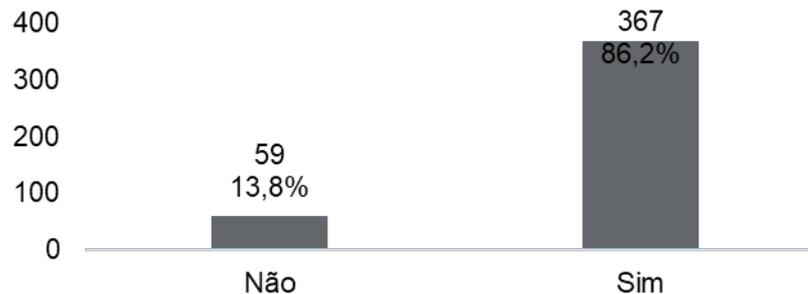


Gráfico 13 – Apensação do consentimento informado ao processo clínico



# Direito à Decisão

Gráfico 14 – Prestadores que cobram pela realização de teleconsultas

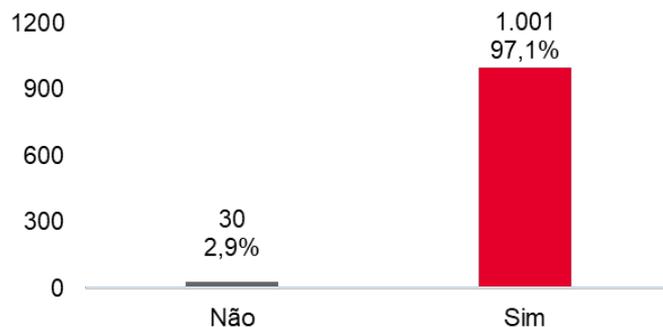


Tabela 3 – Informação sobre o custo da teleconsulta

Momento	N.º de estabelecimentos
Em momento prévio à realização da teleconsulta (e.g. agendamento da teleconsulta)	979 (97,8%)
No início da teleconsulta	3 (0,3%)
Em momento posterior à realização da teleconsulta	17 (1,7%)
No decorrer da teleconsulta	2 (0,2%)

# Acesso à informação de saúde

Direito Fundamental concretizado na Lei de Bases da Saúde e na legislação ordinária:

Processo Clínico é propriedade do Utente.

Acesso deve ser(ressalvadas as devidas exceções)

- Livre;
- Sem necessidade de intermediação de um profissional de saúde.

# Acesso à informação clínica

- Elaboração de relatório com informação clínica relevante;
- Registo no processo clínico do utente;
- Disponibilização ao utente.

# Acesso à informação clínica

Gráfico 15 – Produção de relatório com informação clínica relevante resultante da teleconsulta

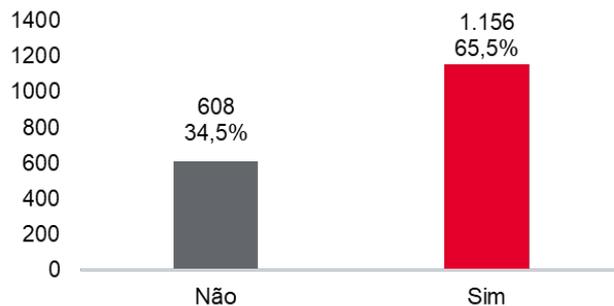
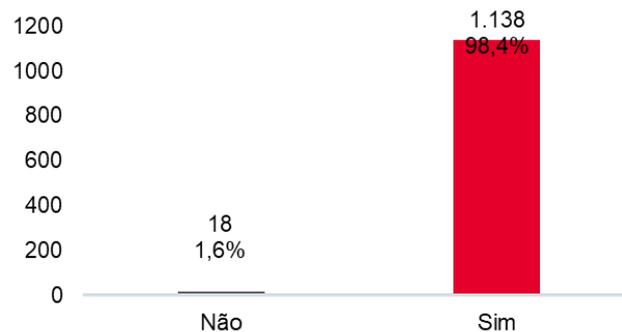


Gráfico 16 – Registo do relatório da teleconsulta no processo clínico do utente



# Acesso à informação clínica

Gráfico 17 – Disponibilização do relatório ao utente

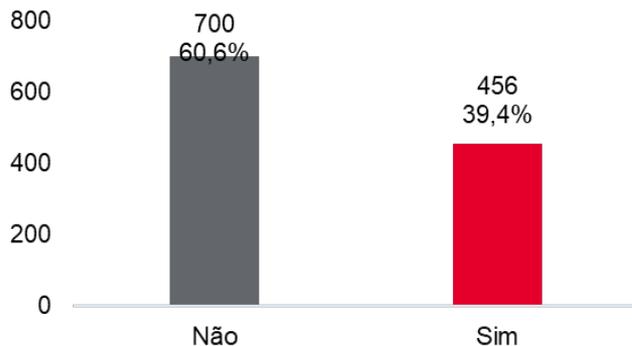
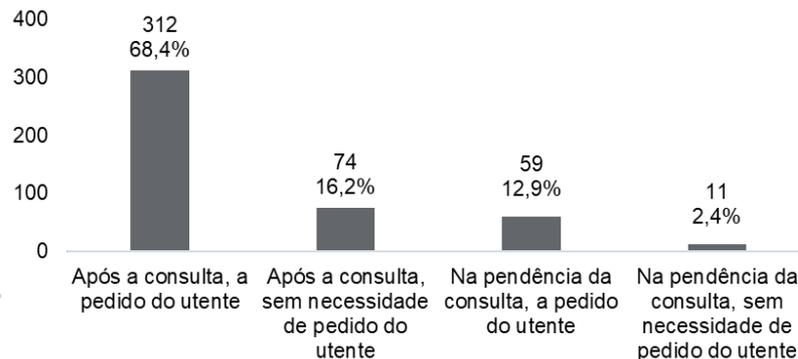


Gráfico 18 – Momento da disponibilização do relatório ao utente



# Direito ao acompanhamento

Todas as pessoas têm direito a “ser acompanhadas por familiar ou outra pessoa por si escolhida” – Lei de Bases da Saúde

Regras (art.º 12.º da Lei n.º 15/2014, de 21 de março):

- Para o SNS (n.º 1 do art.º 12 da Lei n.º 15/2014) - reconhecido e garantido a todos o direito de acompanhamento por uma pessoa por si indicada, devendo ser prestada essa informação na admissão do serviço;

- Para os estabelecimentos de todos os setores (n.º 2)

# Direito ao acompanhamento

- O utente de teleconsultas pode dispor de acompanhamento?
- Em que situações este poderia ser acompanhado?

# Direito ao acompanhamento

Gráfico 19 – Direito ao acompanhamento

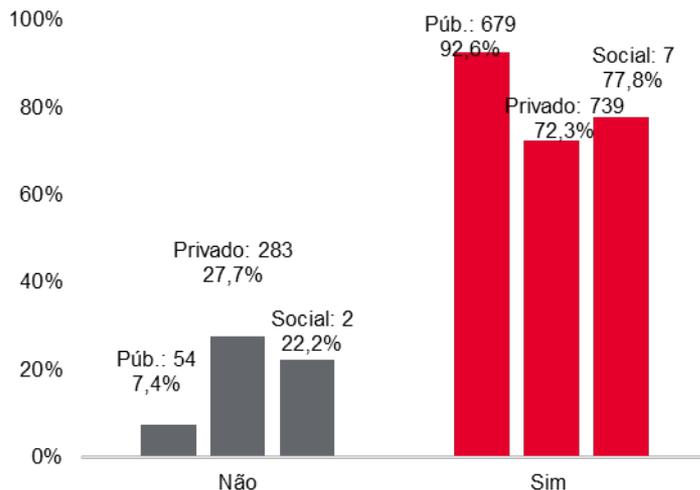
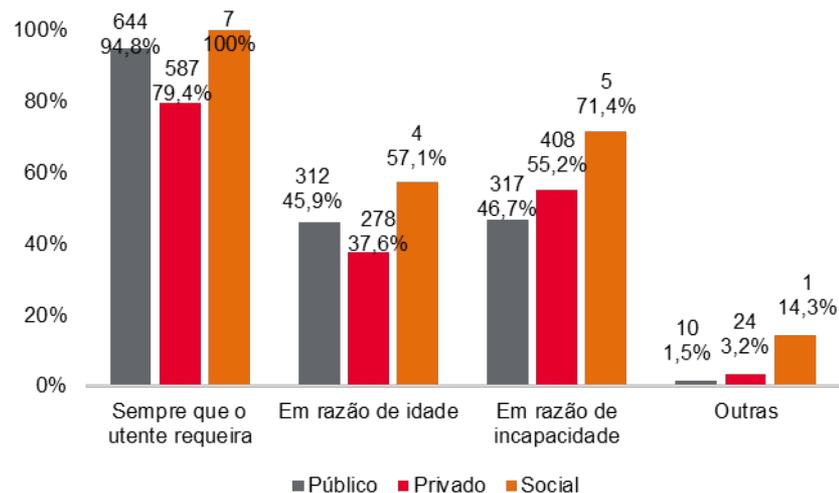


Gráfico 20 – Situações em que o utente pode dispor de acompanhante\*



(\* Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Direito a cuidados de saúde de qualidade

- Resulta da ligação do direito à proteção da saúde com o princípio da dignidade da pessoa humana.
- Estabelecimentos, profissionais e equipamentos devem ser idóneos para proporcionar conforto e bem-estar ao utente.
- Qualidade e segurança exigem que utente seja tratado:
  - Humanamente;
  - Com Privacidade– dados pessoais e, em especial, dados de saúde.
  - Com Respeito.

# Direito a cuidados de saúde de qualidade

Local e condições de realização da teleconsulta são importantes para garantir:

- Que apenas os sujeitos da relação terapêutica e eventual acompanhante participem/tenham acesso à teleconsulta;
- Que existem condições de acústica e/ou visibilidade adequados para a correta comunicação, diagnóstico e cuidados a prestar com qualidade;

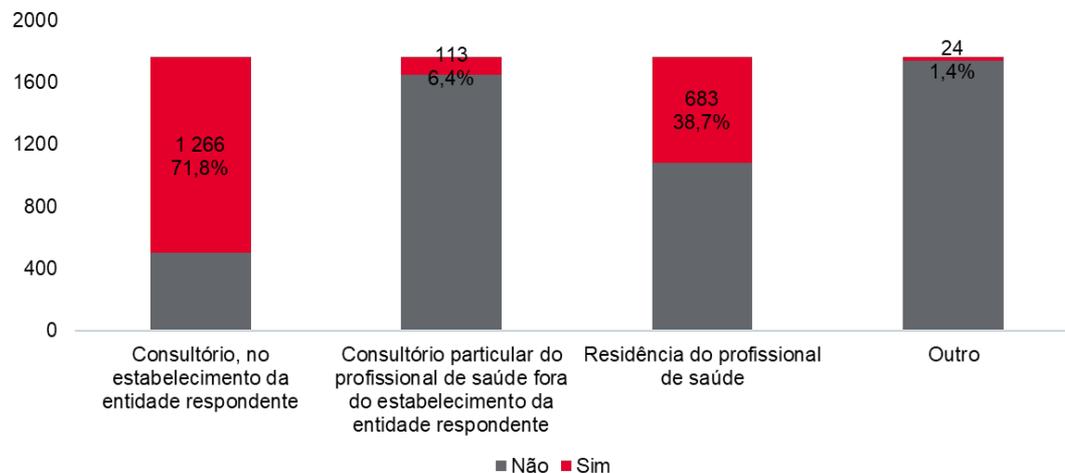
**Importante:** verificação e aconselhamento pelo profissional de saúde e sensibilização do utente para promoção de escolha adequada do local.

# Direito a cuidados de saúde de qualidade

- Locais onde são realizadas as teleconsultas;
- Condições asseguradas para a sua realização.

# Direito a cuidados de saúde de qualidade

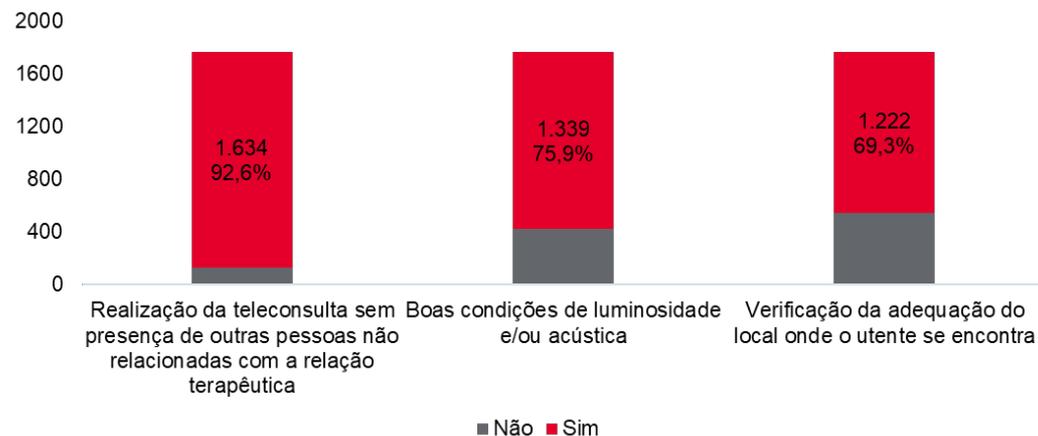
Gráfico 21 – Locais onde se realizam teleconsultas\*



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Direito a cuidados de saúde de qualidade

Gráfico 22 – Condições que são asseguradas\*



(\*) Pergunta com possibilidade de escolha de uma ou mais opções de resposta.

# Conclusões

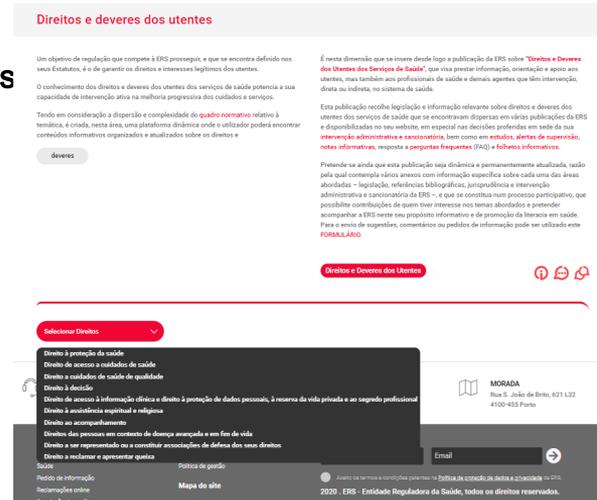
Oportunidades de melhoria da qualidade das teleconsultas:

- Definição de procedimentos de privacidade;
- Alargamento da informação prestada aos utentes;
- Sensibilização dos intervenientes;
- Aprimoramento de procedimentos administrativos.

# Informação disponibilizada pela ERS no seu *website*



- Área **Utentes**
- Área **Direitos e Deveres dos Utentes**
- Publicação **Direitos e Deveres dos Utentes dos Serviços de Saúde**
- Versões Simplificadas e Consolidadas
- **Estudo Prestação de serviços de Telemedicina nos hospitais do Serviço Nacional de Saúde**
- **Atividade:**
  - **Regulação Económica > Estudos**
- **Publicações:**
  - Alertas
  - Notas Informativas
  - Boletins
  - Folhetos



**JORNA**  
**NA**  
**AS 24**

**ERS**  
DIREITOS E DEVERES  
DOS UTENTES DOS  
SERVIÇOS DE SAÚDE

