

# UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

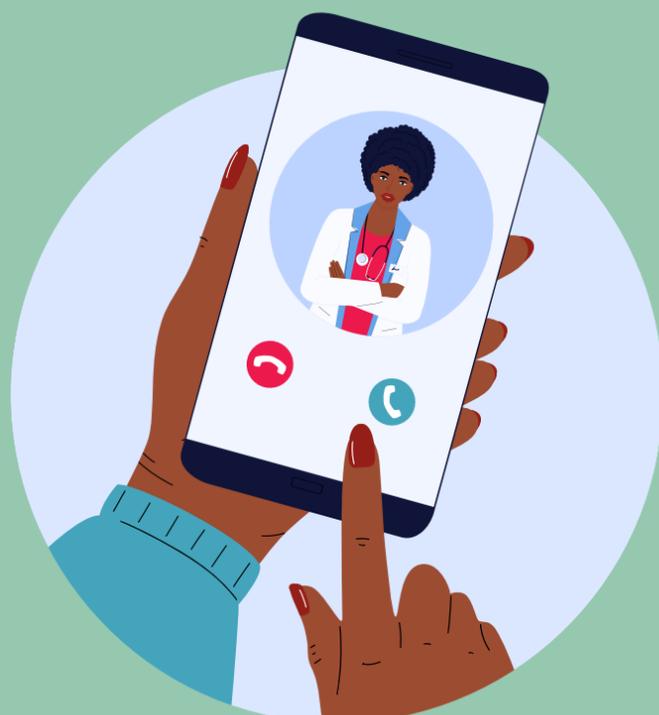
Núcleo de Telessaúde da Faculdade de  
Medicina da UFMG (NUTEL FM UFMG)



# GUIA

## TELECONSULTORIA:

## O QUE É E COMO SOLICITAR?



# UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS

Núcleo de Telessaúde da Faculdade de  
Medicina da UFMG (NUTEL FM UFMG)

Profa. Dra. Rogéli Tibúrcio Ribeiro da Cunha Peixoto  
Profa. Dra. Maria Inês Barreiros Sena  
Profa. Dra. Rafaela da Silveira Pinto  
Gabriela Paulino Vicentino  
Laura Gismonti de Araujo Gaudêncio  
Laura Marra Chaves

## GUIA TELECONSULTORIA: O QUE É E COMO SOLICITAR?

Belo Horizonte  
2022



SECRETARIA DE  
SAÚDE



# SUMÁRIO

O QUE É A TELECONSULTORIA?

**3**

INFORMAÇÕES SOBRE A SOLICITAÇÃO

**4**

TELECONSULTORES

**6**

RESPOSTA DOS TELECONSULTORES

**7**

MUNICÍPIOS PARTICIPANTES

**9**

PASSO A PASSO PARA SOLICITAR

**11**

APÓS RESPOSTA DO ESPECIALISTA

**13**

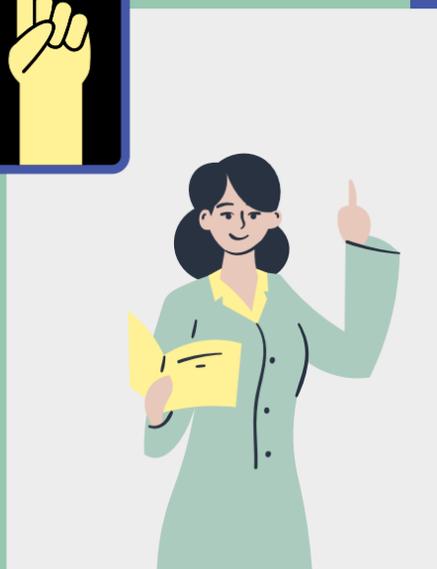
REFERÊNCIA

**13**



# TELECONSULTORIA

Núcleo de Telessaúde da Faculdade de Medicina da UFMG (NUTEL FM UFMG)

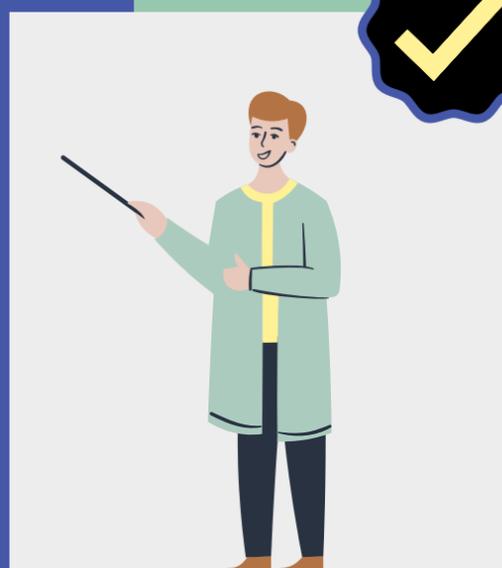


## VOCÊ SABE O QUE É A TELECONSULTORIA?

É uma consulta registrada e realizada entre profissionais da área de saúde, por meio de plataforma virtual, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas aos processo de trabalho .

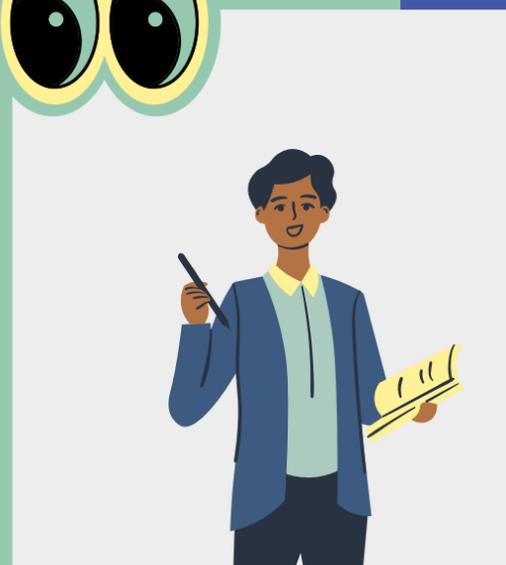
## QUAIS OS OBJETIVOS DA TELECONSULTORIA?

1. Resolver, a curto prazo, a demanda do solicitante, por meio de uma resposta direta.
2. Ajudar a resolver, a médio-longo prazo, o problema do sistema de saúde de forma indireta, por meio da função formativa das informações complementares.
3. Aumentar a resolubilidade dos profissionais.



## COMO É O PROCESSO DE SOLICITAÇÃO E RESPOSTA?

Ocorre entre um ou mais profissionais de saúde solicitantes de uma equipe de APS/ESF e um ou mais teleconsultores vinculados a um NT. É mediada por um profissional regulador, um profissional com formação e experiência de trabalho em APS, irá definir qual é o melhor teleconsultor para cada caso e é respondida em 72 horas.



Caso o conteúdo da resposta de uma teleconsultoria seja pertinente e replicável, poderá se transformar, após um processo de anonimização e de revisão por pares profissionais, em uma (SOF), a qual pode e ser disponibilizada pela Biblioteca Virtual em Saúde (BVS).

# SOLICITAR A TELECONSULTORIA

O QUE VOCÊ PRECISA SABER



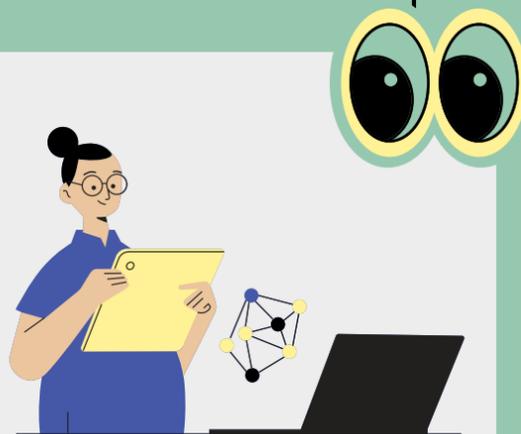
## MONTAR A SOLICITAÇÃO

O início de um processo de teleconsultoria sempre é de iniciativa do profissional solicitante da APS/ESF e motivado por suas necessidades cotidianas.



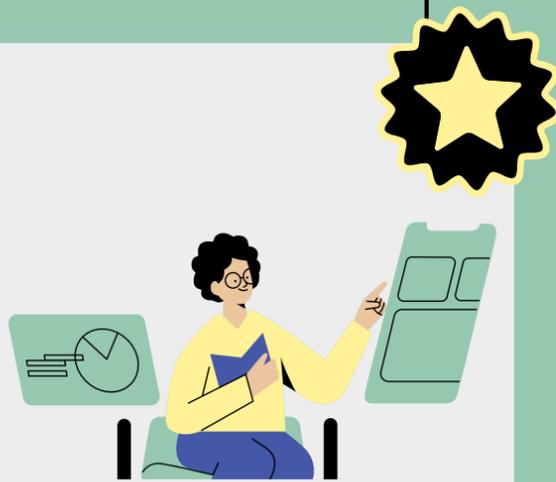
A partir da dúvida do profissional de saúde irá emergir o foco principal e, se necessário, os focos secundários da solicitação para a qual ele busca apoio na Telessaúde.

A teleconsultoria é formatada para ser lida em até 15 minutos e dentro da rotina da demanda de atendimento para não interferir demais na agenda de atendimento de sua unidade de saúde.



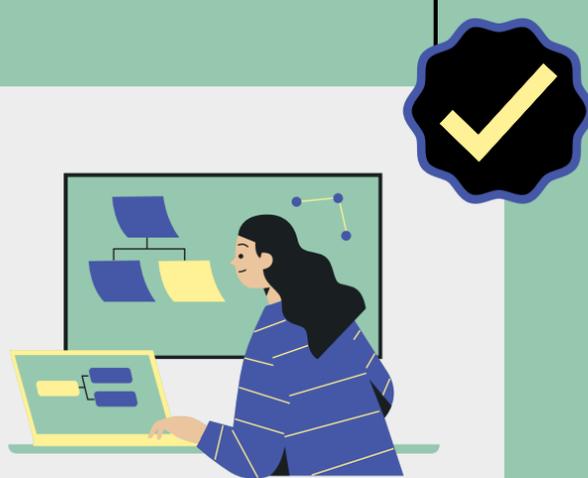
Assuntos com foco bem definido receberão respostas mais detalhadas.

Focos secundários só devem ser usados para detalhar melhor o foco principal e não devem ser confundidos com perguntas dentro de perguntas, pois o formato das teleconsultorias permite uma resposta por ocasião.



Outro ponto importante é a declaração explícita do enfoque da solicitação sempre que forem envolvidas situações como estas:

- Estratégias de promoção à saúde e prevenção de doenças;
- Diagnóstico;
- Prognóstico e seguimento de pacientes;
- Tratamento;



# SOLICITAR A TELECONSULTORIA

O QUE VOCÊ PRECISA SABER



## LER A RESPOSTA

É importante que o profissional solicitante saiba de antemão e de forma padronizada como a resposta estará estruturada.



A resposta a uma solicitação de teleconsulta deve ter linguagem dialogada a fim de criar um espaço verdadeiro de troca entre os profissionais de saúde (solicitante e teleconsultor), potencializando uma relação de confiança recíproca.

O primeiro parágrafo sempre conterà a resposta direta para a solicitação e, na sequência, serão apresentados:

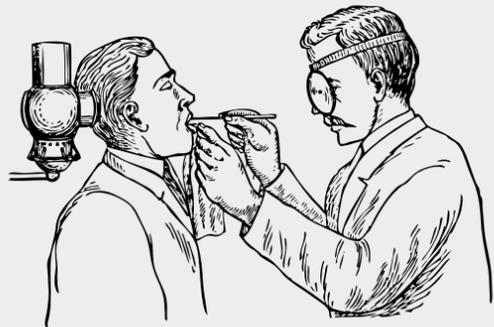
- exemplos concretos de aplicação dos atributos da APS,
- estratégias de prevenção de doenças
- medidas de promoção da saúde

Por fim, será disponibilizado estímulo para busca autônoma de mais informações, inclusive com referências bibliográficas e estratégias de busca.



## AVALIAR A RESPOSTA

Importantes informações são fornecidas pelo profissional solicitante ao fazer a avaliação da resposta recebida. Esses dados são fundamentais para a retroalimentação, avaliação e, se necessário, reorientação das ações de um NT.



Dentre elas:

- a satisfação com o serviço recebido, à adequação da resposta .
- se o paciente foi mantido na unidade de saúde ou se foi encaminhamentos para outros níveis de atenção.

## SELECIONAR O ESPECIALISTA

No serviço ofertado pelo Núcleo de Telessaúde da Faculdade de Medicina da UFMG (NUTEL FM UFMG) o profissional já seleciona a área de conhecimento da sua dúvida e conversa diretamente com o especialista dessa área. Os teleconsultores que irão responder as dúvidas profissionais da saúde bucal da APS/ESF, são professores da Faculdade de Odontologia da UFMG (FAO UFMG).

# TELECONSULTORES

Os teleconsultores disponíveis para os profissionais da saúde bucal e suas respectivas especialidades são:

1

ODONTOLOGIA  
GERAL

TODOS OS  
PROFESSORES  
LISTADOS NESSA  
PÁGINA



ANESTESIOLOGIA

2

CARLOS  
EDUARDO ASSIS  
DUTRA

CIRURGIA

3

CARLOS EDUARDO  
ASSIS DUTRA



4 DENTÍSTICA

ROGELI TIBURCIO  
RIBEIRO DA  
CUNHA PEIXOTO



5 ENDODONTIA

ANTONIO  
PAULINO RIBEIRO  
SOBRINHO



FARMACOLOGIA

6

CARLOS  
EDUARDO ASSIS  
DUTRA



ORTODONTIA

7

HENRIQUE  
PRETTI



8 PATOLOGIA

MARIA CASSIA  
FERREIRA DE  
AGUIAR



9

PERIODONTIA

LUIS OTAVIO DE  
MIRANDA COTA



SAÚDE PÚBLICA

10

MARIA INES  
BARREIROS  
SENNA



TRAUMATISMO

11

JULIANA VILELA  
BASTOS



12

ATENÇÃO AO  
IDOSO

RAQUEL  
CONCEICAO  
FERREIRA



13

PORTADORES DE  
NECESSIDADES  
ESPECIAIS

ANA CRISTINA  
BORGES DE  
OLIVEIRA



RADIOLOGIA E  
IMAGINOLOGIA

14

JOSE NELSON  
MENDES VIEIRA

15

ODONTOPEDIATRIA

JOANA RAMOS  
JORGE



6

Você pode acessar o Currículo Lattes dos professores aqui:



Corpo Docente - Faculdade de Odontologia ([ufmg.br](http://ufmg.br))

# ELABORAÇÃO DA RESPOSTA

PELO TELECONSULTOR



## IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS CHAVES

São os pontos orientadores do discurso que consistem em:

- Categoria profissional, que define o grau de complexidade dos termos técnicos e a adequação da linguagem utilizada;
- Foco principal e focos secundários, utilizados na determinação da abrangência da resposta; e
- Enfoque clínico ou outros.



## ESTRATÉGIA DE BUSCA DE REFERÊNCIAS CIENTÍFICAS

Envolve a busca no banco de respostas já produzidas e a utilização de uma sequência padronizada de consulta a referências pré-definidas que garantam a utilização da melhor evidência científica disponível, adaptada às realidades locais e seguindo os princípios do SUS e da APS.



## RESPOSTA DIRETA

No primeiro parágrafo o interesse do solicitante deve ser contemplado, deve abranger o foco principal e os secundários em sua totalidade, de acordo com o enfoque demandado e utilizando linguagem adequada.



## ATRIBUTOS DA APS

ações voltadas para a APS possuem maior impacto e alcance populacional, além de menor custo, do que ações direcionadas aos níveis secundário e terciário. Então toda resposta, sempre que possível, deverá conter referência aos seus atributos, os quais são:

Essenciais

- Acesso de Primeiro Contato;
- Longitudinalidade;
- Integralidade e Coordenação do Cuidado;

Derivados

- Orientação Familiar;
- Orientação Comunitária;
- Competência Cultural



# ELABORAÇÃO DA RESPOSTA

PELO TELECONSULTOR

## CONTEXTUALIZAÇÃO

A contextualização estruturada do tema da pergunta dará ao solicitante, de maneira didática, dados pertinentes ao tema, mas que não constam diretamente na pergunta (definição, epidemiologia, etiologia ou contexto psicossocial, entre outros).



## PROMOÇÃO DE SAÚDE E PREVENÇÃO DE DOENÇA

Inclusão de medidas para aumentar o bem estar geral e intervenções para evitar o surgimento de doenças específicas ou de suas complicações, reduzindo sua incidência e prevalência nas populações.



## EDUCAÇÃO PERMANENTE

Instigar o solicitante à busca de mais informações, de forma autônoma ou a partir de novas perguntas ao NT, de maneira a criar linhas de discussão sobre os assuntos demandados.



## INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

São fornecidas todas as referências utilizadas na produção da resposta. Além disso, são informados os níveis de evidência encontrados na literatura para as recomendações indicadas<sup>10</sup> e informações sobre a estratégia de busca de informações / evidências usada pelo teleconsultor.



## AVALIAÇÃO DO PROCESSO

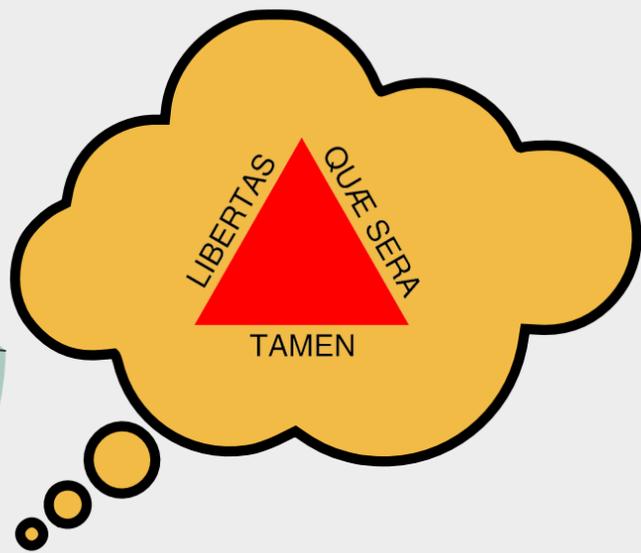
Assim como o profissional solicitante, o teleconsultor também avalia o processo de cada teleconsultoria, principalmente para indicar aqueles que têm potencial para serem transformados em SOF, mas também fornecendo dados para o aprimoramento tanto do protocolo de resposta como de todo o fluxo de trabalho.



# MUNICÍPIOS

ATENDIDOS PELO NÚCLEO DE TELESSAÚDE DA FACULDADE DE MEDICINA DA UFMG (NUTEL FM UFMG):

Confira se o nome da sua cidade está na lista:



ABAETÉ

ÁGUAS FORMOSAS

ALFENAS

ARAÇUAÍ

ARAXÁ

BARÃO DE COCAIS

BELO ORIENTE

BETIM

BOM DESPACHO

BONFIM

BRAÚNAS

BRUMADINHO

BUENÓPOLIS

BURITIS

CAETÉ

CAMPOS GERAIS

CAPITÃO ENÉAS

CARATINGA

CARBONITA

CARMÉSIA

CARMO DO PARANAÍBA

CATAS ALTAS DA NORUEGA

CATUTI

CONCEIÇÃO DA BARRA DE MINAS

CONCEIÇÃO DAS ALAGOAS

CONCEIÇÃO DO MATO DENTRO

CONGONHAS

CONGONHAS DO NORTE

CONSELHEIRO LAFAIETE

CONTAGEM

CORONEL FABRICIANO

CURVELO

DOM JOAQUIM

CORINTO

ENTRE RIOS DE MINAS

ESMERALDAS

FELIXLÂNDIA

FERROS

FORMIGA

FRANCISCÓPOLIS

FREI GASPAR

GOVERNADOR VALADARES

GUANHAES

GUARANÉSIA

GUIMARÂNIA

GUIRICEMA

IBERTIOGA

IBIRITÉ

IGARAPÉ

INHAPIM

IPABA

IPATINGA

IPUIÚNA

ITABIRA

ITABIRITO

ITAJUBÁ

ITAMARANDIBA

ITAMBACURI

ITAPECERICA

ITATIAIUÇU

JABOTICATUBAS

JACUI

JANAUBA

JAPARAÍBA

JECEABA

JESUÂNIA

JOÃO MONLEVADE

JOÃO PINHEIRO

JOAQUIM FELÍCIO

JUATUBA

LAGOA SANTA

LASSANCE

LAVRAS

LIMA DUARTE

# MUNICÍPIOS

ATENDIDOS PELA TELECONSULTORIA DA  
TELEODONTOLOGIA UFMG:

MANHUAÇU

MARAVILHAS

MARIANA

MÁRIO CAMPOS

MARTINHO CAMPOS

MATEUS LEME

MATIAS CARDOSO

MATOZINHOS

MEDEIROS

MONTE SANTO DE MINAS

MONTES CLAROS

MORADA NOVA DE MINAS

NAZARENO

NOVA BELÉM

NOVA LIMA

OURO BRANCO

OURO PRETO

PARÁ DE MINAS

PARACATU

PASSOS

PATOS DE MINAS

PATROCÍNIO

PEDRO LEOPOLDO

PIEDADE DO RIO GRANDE

PIMENTA

PIRANGA

PIRAPORA

PITANGUI

PIUMHI

POÇOS DE CALDAS

POMPÉU

PONTE NOVA

PRATA

RAPOSOS

RESENDE COSTA

RIBEIRÃO DAS NEVES

RIO ESPERA

SABARÁ

SABINOPOLIS

SANTA BÁRBARA

SANTA LUZIA

SANTA MARIA DE ITABIRA

SANTA RITA DE CALDAS

SANTA RITA DO SAPUCAÍ

SANTANA DO RIACHO

SANTO ANTONIO DO JACINTO

SANTO HIPÓLITO

SANTOS DUMONT

SÃO GOTARDO

SÃO JOÃO DAS MISSÕES

SÃO JOÃO DO PACUÍ

SAO JOAQUIM DE BICAS

SÃO PEDRO DOS FERROS

SAO SEBASTIAO DA VARGEM ALEGRE

SARZEDO

SENHORA DE OLIVEIRA

SENHORA DO PORTO

SERRANÓPOLIS DE MINAS

SERRO

SETE LAGOAS

TIMÓTEO

TIRADENTES

TRÊS MARIAS

TRÊS PONTAS

UBÁ

UBERLÂNDIA

UNAI

VARGINHA

VÁRZEA DA PALMA

VESPASIANO

VIÇOSA

VIRGEM DA LAPA

VISCONDE DO RIO BRANCO

Se seu município não está na lista, basta enviar um e-mail para: [suporte.telessaudefm@gmail.com](mailto:suporte.telessaudefm@gmail.com)



A partir do seu contato, o NUTEL FM UFMG irá contatar o responsável técnico ou secretário de saúde do seu município, afim de realizar uma pactuação para adesão ao programa.

# PASSO A PASSO PARA SOLICITAR A TELECONSULTORIA

Se seu município estava na lista, basta seguir as próximas instruções para solicitar uma teleconsultoria

Acesse o endereço eletrônico:  
<https://www.medicina.ufmg.br/cetes/>

Clicar na opção "Teleconsultorias" disponível no menu ao lado direito da tela principal do site.



Telessaúde  
Brasil Redes

Efetuar o login

Email ou CPF(só números)

Senha

Entrar

< Recuperar minha senha >

2.

Dados de acesso:  
Digitar CPF  
(somente números)  
Senha: 123456  
(primeiro acesso)

3.

Clique na opção "Solicitar Teleconsultoria" disponível no menu do lado esquerdo da tela principal.

PRINCIPAL

- SOLICITAR TELECONSULTORIA
- CONSULTAR TELECONSULTORIAS
- ATUALIZAR MEU CADASTRO
- AJUDA

Buscar paciente

Atenção! Preencha pelo menos um campo.

Nome do Paciente

Nome da Mãe

CPF do Paciente

Data de nascimento

Iniciar busca

Preencha pelo menos um dos campos para realizar sua pesquisa e clique no Botão "Iniciar busca".

Se o paciente já estiver cadastrado, basta selecioná-lo e avançar para o passo 6.

Pesquisar paciente:

Inserir novo paciente

Caso o paciente não esteja na lista, clique em "Inserir paciente" e siga o passo 5.

# PASSO A PASSO PARA SOLICITAR A TELECONSULTORIA

**4. Selecionar paciente :**  
Se o paciente já estiver cadastrado, basta selecioná-lo e avançar para o passo 7.

Nome Paciente	Nome da Mãe	Nascimento	CPF	
ADELUZA MARIA DOS SANTOS	TEREZINHA DOS SANTOS	26/08/2015	758.471.090-72	Selecionar
ANA MARIA DA SILVA	MARIA DA SILVA	10/05/1956		Selecionar
ANA MARIA DA SILVA	MARIA DO DESTERRO SILVA	30/04/1984		Selecionar
ANA MARIA DO LAGO	MARIA APARECIDA	17/10/1974		Selecionar
ANA MARIA RODRIGUES BRITO	MARIA JOSE DA SILVA BRITO	17/04/1984		Selecionar
ANA MARIA ROSA	MARIANA ROSA	04/05/1960		Selecionar
ANA MARIA TEIXEIRA	MARIA FERNANDES TEIXEIRA	11/12/1976		Selecionar
ANTONIA MARIA DE MATOS		14/06/1957	417.418.116-...	Selecionar

**5. Inserir novo paciente:**  
Caso o paciente não esteja na lista, clique em **"Inserir paciente"** e siga o passo 6.



5.

**Cadastrar paciente:**  
Preencha os dados do paciente e clique no botão **"Salvar"** para confirmação do novo cadastro.



6.1

**Solicitação:**

- Tipo de Dúvida;
- História da moléstia atual;
- CIAP;
- CID10;
- Especialidade;
- Dúvida;
- Adicionar arquivo (arquivos texto e fotos);
- Termo de autorização (Não assinou; Assinou).
- "Enviar teleconsultoria"

**Inserir paciente**

\* Indicam campos obrigatórios

Sexo:  Masculino  Feminino

Nome do Paciente: \*

Nome da Mãe: \*

Data de nascimento: \*

CNS do Paciente:

CPF do Paciente:

**Salvar**

---

**Sucesso!**

Paciente cadastrado com sucesso

**OK**

**6. Cadastrar paciente**  
Preencha os dados do paciente e clique no botão **"Salvar"** para confirmação do novo cadastro.

\* 6.2

Clique em **Dados Complementares** para preencher:  
Peso; Altura; IMC; PASXPAD(mmHg);  
Temperatura; Glicemia; DUM;  
Exames realizados; Medicamentos em uso.

7.

Confirmação do registro da teleconsultoria com geração de um código.

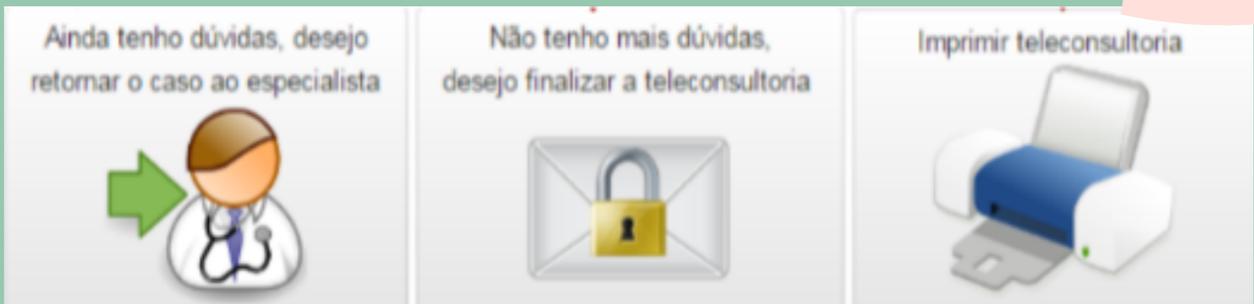


# APÓS RESPOSTA DO ESPECIALISTA

Após a resposta do especialista, na tela principal, visualiza-se as últimas teleconsultorias respondidas.



É possível realizar uma nova consultoria para o mesmo paciente/especialista ou finalizar a teleconsultoria.



## 1. Ainda possui dúvidas?

Após a resposta do especialista, caso não tenha sido esclarecidos todos os seus questionamentos, é possível realizar uma nova solicitação para o mesmo paciente e especialista.



Em caso de ainda restarem dúvidas, você pode retornar o caso ao especialista.

Escolha o tipo de dúvida e preencha seu questionamento e clique em "Enviar nova pergunta/dúvida".

## 2.

### Sem questionamentos?

Se não houver mais nenhum questionamento sobre o caso, você deve registrar a conduta e finalizar a teleconsultoria.



### Avaliação da teleconsultoria.

Selecione o nível de resolução de sua dúvida (Sim, Parcialmente, Não e Não sei).

Também é possível descrever observações da conduta se necessário e avaliar sua satisfação em relação à resposta. Clique em "Finalizar Teleconsultoria".

## 3.

**OBSERVAÇÃO!**  
Você pode imprimir a teleconsultoria. Utilize o recuso somente se necessário!

## REFERÊNCIA

SILVA, Amanda Ramalho et al. Manual de telessaúde: para atenção básica, atenção primária à saúde. 2012.