

# TELEATENDIMENTO INTEGRADO

## PASSO A PASSO DE **REALIZAÇÃO** DO TELEATENDIMENTO

# OLÁ!

Este passo a passo é destinado ao profissional assistencial que realizará o teleatendimento.

Vamos ver como realizar o teleatendimento integrado no AGHUX?



# 1- INFORMAÇÕES BÁSICAS

O QUE PRECISAMOS PARA UM TELEATENDIMENTO EFICIENTE?



- Computador
- Segundo monitor
- Headset e/ou caixinhas de som
- Webcam

Na tela horizontal você realizará as ações no AGHUX. E a tela vertical servirá para interação com o paciente.

# ACESSO AO AGHUX



Acesse o sistema

**HUAB**  
HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ANA BEZERRA

Entrar

A EBSEERH protege os dados pessoais com seriedade, respeito e de acordo com a lei. Pedimos que você faça o mesmo com os dados pessoais de terceiros ao acessar o AGHU. Não divulgue ou compartilhe dados pessoais de terceiros contidos no sistema sem o consentimento expresso do titular de dados.

Para acessar o  
AGHUX, use o  
seu usuário e  
senha da rede.

# ACESSO À LISTA DE PACIENTES

Para acessar a sua agenda e a lista de pacientes que estão aguardando atendimento, clique em **Ambulatório > Lista de Pacientes**.

The screenshot displays the AGHUX web application interface. On the left, a sidebar menu lists various modules, with 'Ambulatório' and its sub-item 'Lista de Pacientes' circled in blue. The main content area is titled 'Lista de Pacientes do Ambulatório' and features a 'Filtros' section. This section includes several filter fields: 'Data' (set to 'Qua, 16 Outubro 2024'), 'Zona' (set to 'AMB AMBULATÓRIO'), 'Sala', and 'Turno'. Below these are fields for 'Especialidade', 'Equipe', and 'Profissional'. A blue circle highlights the 'Pesquisar' button, with a blue arrow pointing to it from the left. At the bottom, a status bar shows 'Nenhum registro encontrado!' and a table header with columns like 'Atender', 'Modalidade', 'Hora', 'Chegada', and 'Paciente'.

Preencha os campos de filtros obrigatórios, como **Data** e **Zona (nome do ambulatório)**. Caso deseje, poderá refinar mais a busca, preenchendo outros filtros.

Em seguida clique em .

A primeira tela apresentada é gerenciada pelos profissionais administrativos, que indicam a chegada dos pacientes *Agendados*.

Clique na aba “**Aguardando Atendimento**” para visualizar a lista de pacientes em espera.

Lista de Pacientes do Ambulatório

Filtros|Data: 16/10/2024 |Zona: AM |Turno: Manhã

| Agendados | Aguardando Atendimento | Em Atendimento | Atendidos | Pendentes                | Ausentes |
|-----------|------------------------|----------------|-----------|--------------------------|----------|
| Atender   | Modalidade             | Hora           | Chegada   | Paciente                 |          |
|           | TELECONSULTA           | 11:30          | 11:24     | ERIVALDO 03 A8314 6CAB14 |          |

Refazer Pesquisa   Atualizar   Controles do Paciente   1 paciente(s) encontrado(s)

Confira os dados e clique no ícone “**Atender Teleconsulta**” .

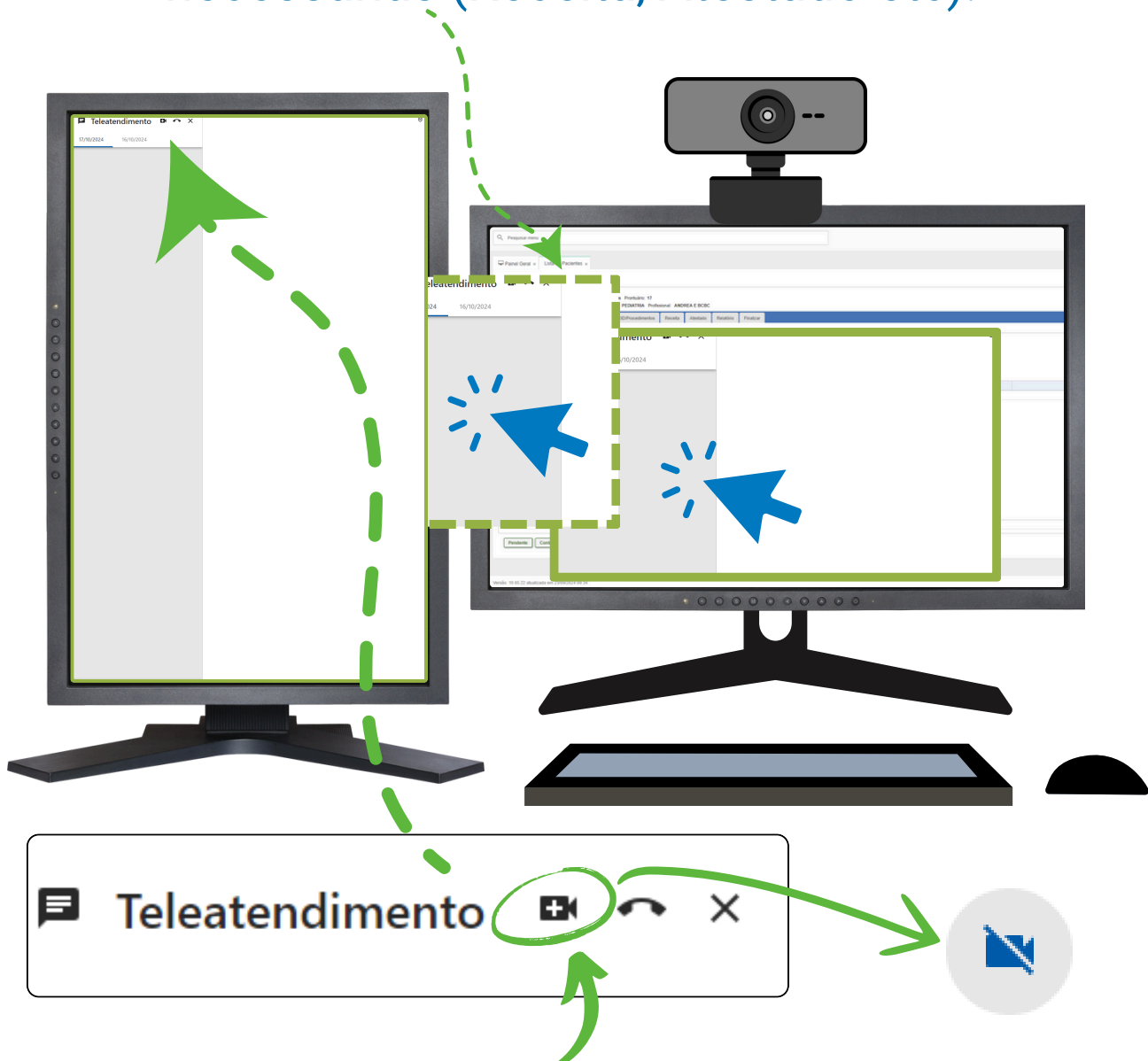
Nesse momento, você terá acesso simultâneo a:

- 1- tela do AGHUX (Consultas Anteriores, Anamnese, Receita, Atestado etc.
- 2- tela para interação com o paciente.


# CONFIGURAÇÕES BÁSICAS PARA OTIMIZAR O TELEATENDIMENTO

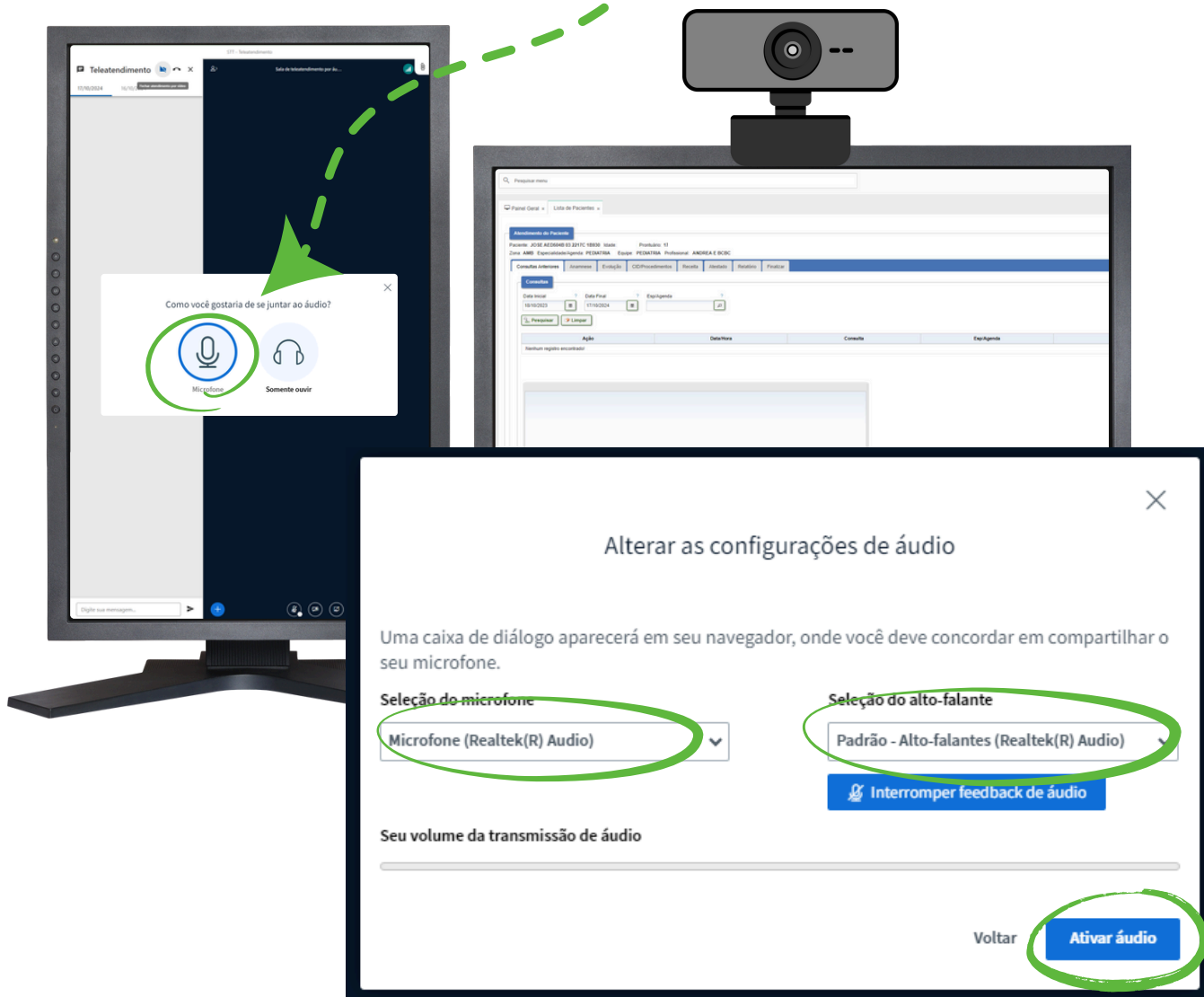
A janela do STT abrirá na tela principal.  
**Clique sobre ela > segure o botão do mouse > e arraste-a para a tela vertical.**

Assim, você ficará com a tela horizontal livre para usar o AGHUX e incluir as informações necessárias (Receita, Atestado etc).





**Clique em “Iniciar Atendimento por Vídeo”.**

Para configurar o **áudio**,  
clique no primeiro ícone  
(Microfone)  .



Como você gostaria de se juntar ao áudio?

Microfone Somente ouvir

**Alterar as configurações de áudio**


Uma caixa de diálogo aparecerá em seu navegador, onde você deve concordar em compartilhar o seu microfone.

**Seleção do microfone**

Microfone (Realtek(R) Audio)

**Seleção do alto-falante**

Padrão - Alto-falantes (Realtek(R) Audio)

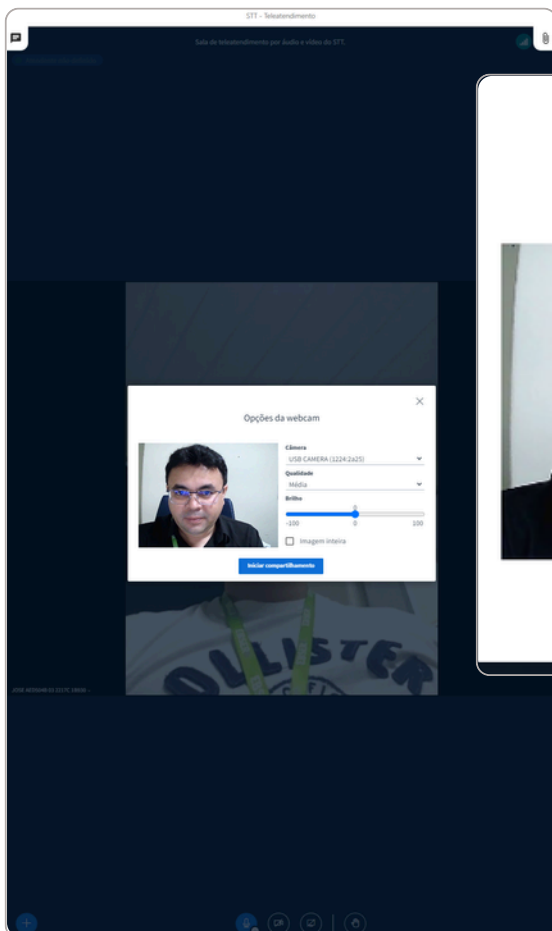
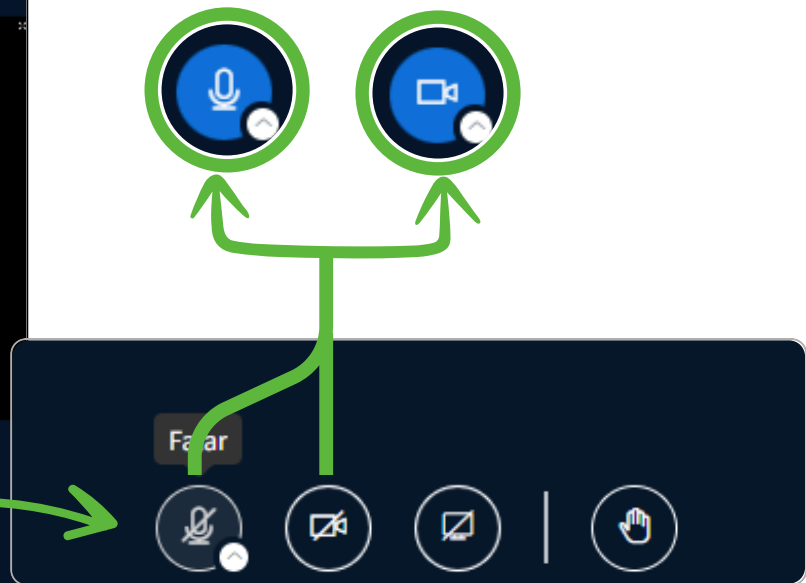
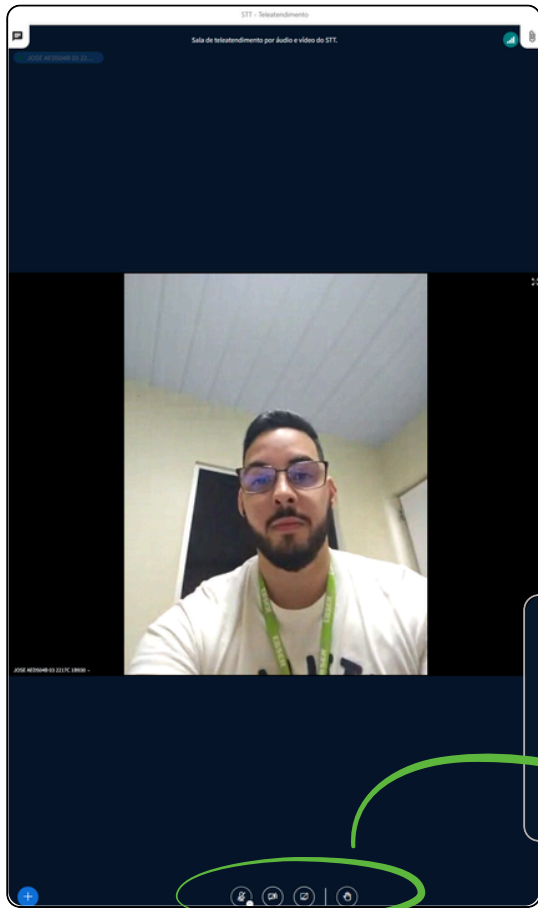
 Interromper feedback de áudio

Seu volume da transmissão de áudio

Voltar **Ativar áudio**

Após clicar em “Microfone”,  
Clique em **Ativar áudio** .

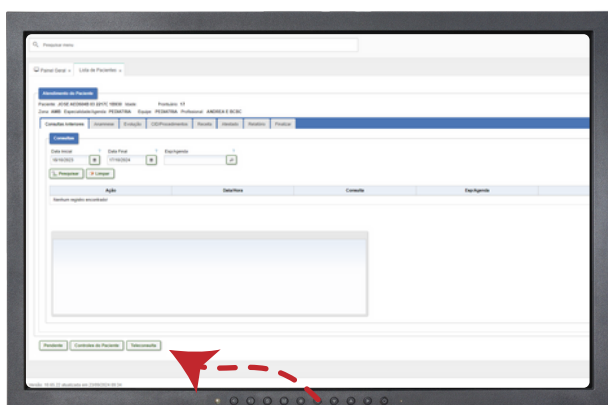
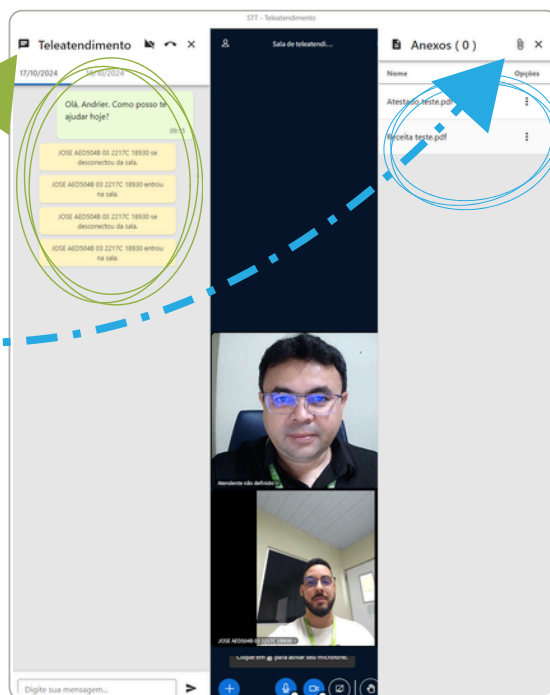
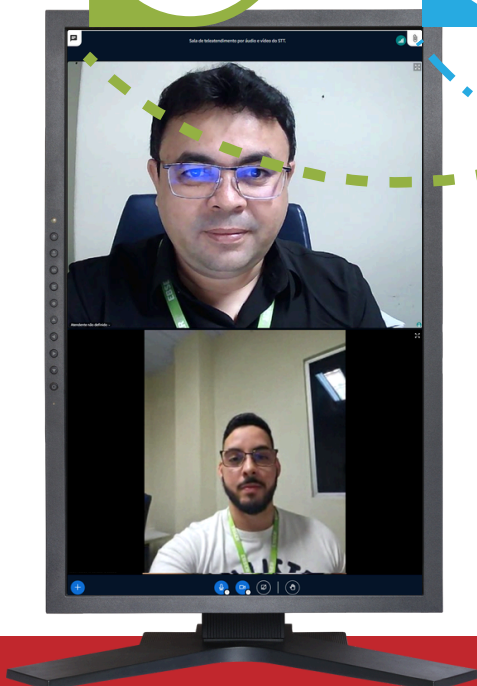
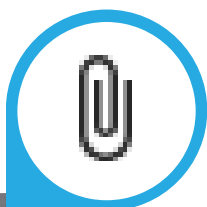
Nessa tela, ainda é necessário ativar **“Falar”**, como também **“Compartilhar webcam”**.



E clique em **“Iniciar compartilhamento”**.

Nesse ícone você poderá abrir o chat para interação com o paciente.

E esse ícone abrirá o campo para enviar e receber arquivos.



Caso a conexão do teleatendimento caia, você não precisa iniciar um novo atendimento.

Clique no botão **Teleconsulta** e o sistema retornará novamente para o atendimento por vídeo.

Pendente

Controles do Paciente

Teleconsulta

## 2- CONDUÇÃO DO TELEATENDIMENTO



Na tela do STT  
você poderá  
interagir com o  
paciente por meio  
dos recursos  
audiovisuais.

E na tela do AGHUX  
você poderá incluir  
todas as informações  
do atendimento,  
como já faz no modo  
presencial.

Consultas Anteriores | Anamnese | Evolução | CID/Procedimentos | Receita | Atestado | Relatório | Finalizar

Enquanto você interage com o paciente, navegue pelas abas do AGHUX e registre as informações necessárias.

**Atendimento do Paciente**

Paciente: JOSE AED504B 03 2217C 1B930 Idade: Prontuário: 17  
 Zona: AMB Especialidade/Agenda: PEDIATRIA Equipe: PEDIATRIA Profissional: ANDREA E BCBC

Consultas Anteriores Anamnese Evolução CID/Procedimentos **Receita** Atestado Relatório Finalizar

**Receitas**

▼ **Simples**

Tipo ? \* Via de Adminis  
 Medicamento  Fórmula Seleccione

Descrição

Forma de Uso

500 caracteres restantes.

Contínuo ? Validade(meses) ? Agrupamento de itens para impressão ? Medicamentos ?

| Ações                       | Grupo |
|-----------------------------|-------|
| Nenhum registro encontrado! |       |

► **Especial**

Após realizar os devidos registros (por exemplo CID/Procedimentos), na aba **Receita** você pode incluir uma prescrição **Simples** ou **Especial** (controlada).

As próximas abas são: **Atestado**, **Relatório** e **Finalizar**.

**Atestado** **Relatório** **Finalizar**

▼ **Atestado**

Tipo ? \*  
 Seleccione

Data e horário inicial ? \* Data e horário final ? \* Número de Dias  
  0

CID ? \*

Diagnóstico Impresso ?

Descrição

500 caracteres restantes.

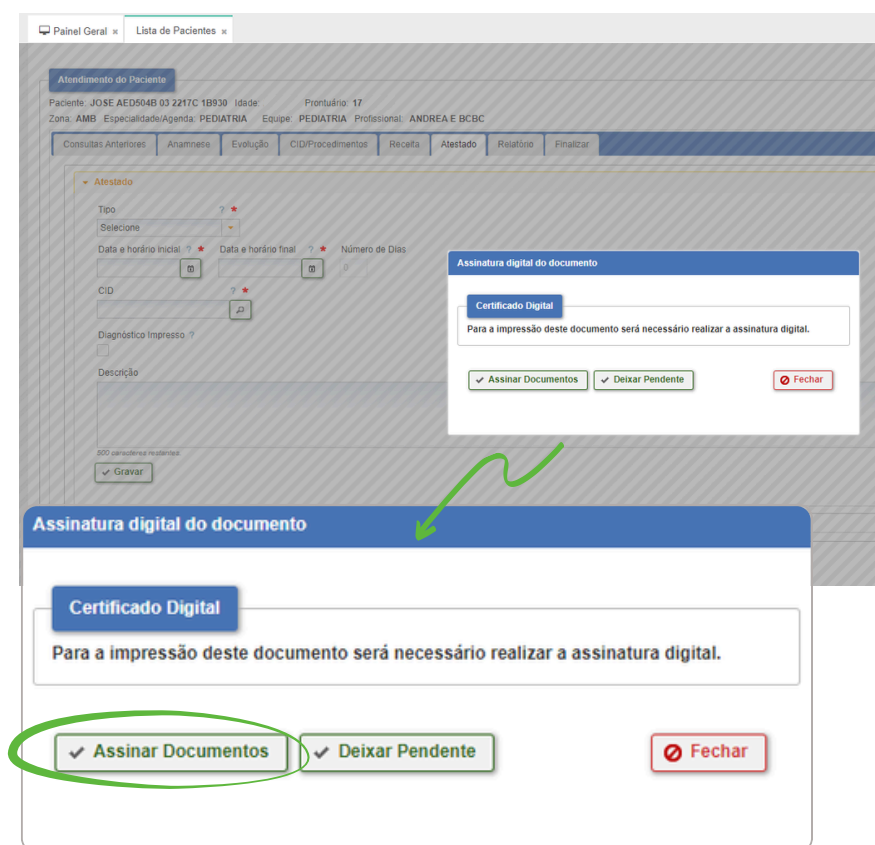
Lembre-se o sistema só permite uma **Anamnese** ou uma **Evolução** por vez.

Lembre-se também de gravar as informações registradas em cada aba.

Ao clicar em **Gravar** o sistema abre a janela para **Assinatura digital do documento**.

### 3- ASSINANDO DOCUMENTOS

O sistema permite a assinatura digital de Receitas, Atestados e Relatórios por profissionais devidamente cadastrados. O SerproID permite assinar até 5 documentos de uma única vez.



Sempre que clicar em Gravar, para algum documento passível de assinatura, o sistema abrirá essa caixa com as opções de **“Assinar Documentos”**, **“Deixar Pendente”** ou **“Fechar”**.



Ao clicar em **“Assinar Documentos”**, automaticamente abrirá a tela do sistema **SerproID**.

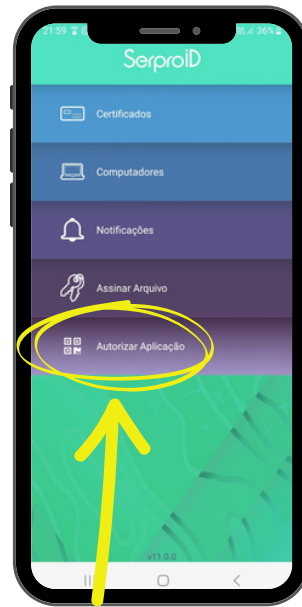
# AUTORIZAÇÃO DA ASSINATURA

Para autorizar a assinatura é necessário usar o seu celular.



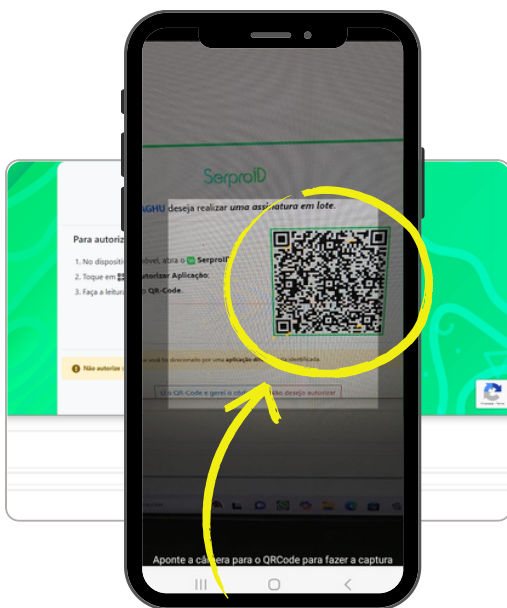
1

Abra o aplicativo do SerproID.



2

Clique em "Autorizar Aplicação".



3

Faça a leitura do QR Code.

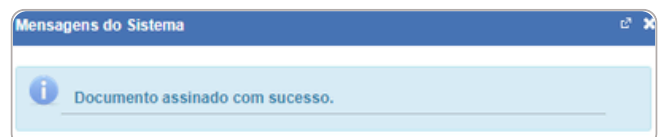


4

Digite o PIN e clique em "APROVAR".

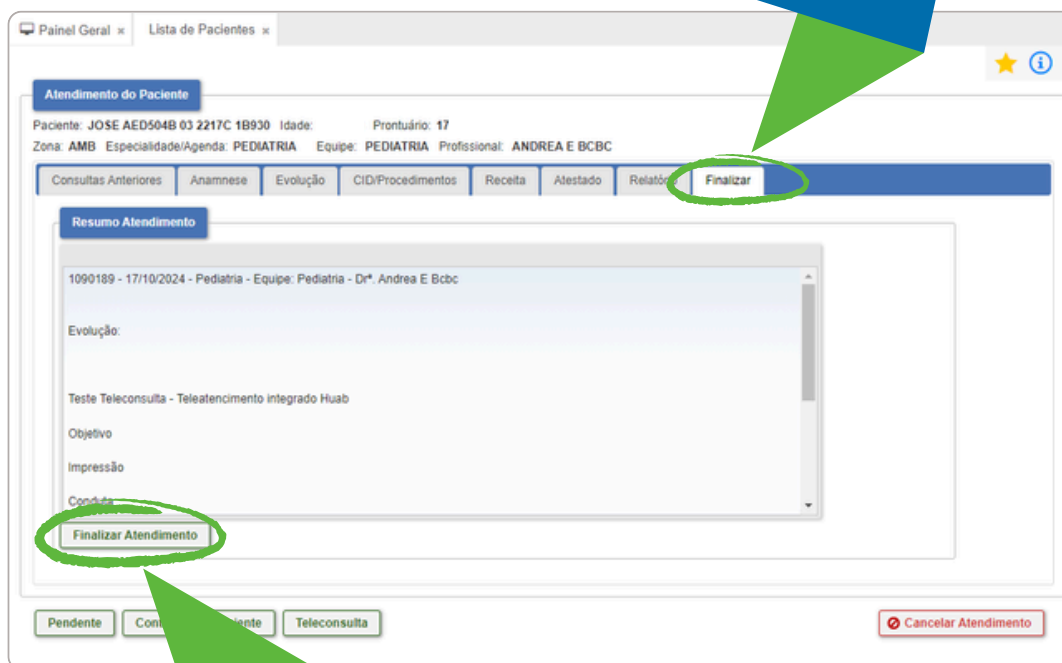
Após a assinatura, o sistema volta para a tela do AGHUX.

E apresenta a mensagem:



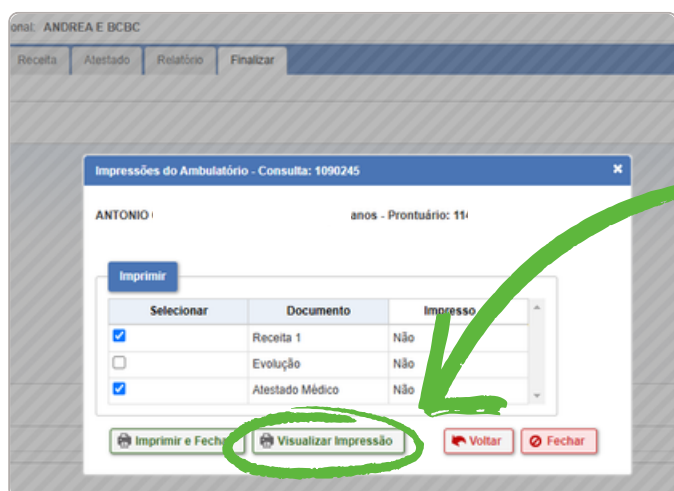
## 4- ÚLTIMOS PASSOS PARA FINALIZAR O TELEATENDIMENTO

Para encerrar o atendimento, clique na aba "Finalizar".



Em seguida clique no botão "Finalizar Atendimento".

Nesse momento, abrirá a caixa mostrada na imagem abaixo.



Nesse momento, clique em "Visualizar Impressão", para gerar o PDF dos documentos e enviar para o paciente pelo STT, como veremos a seguir.

# COMO SALVAR E ENVIAR UM DOCUMENTO PARA O PACIENTE

Veja que, ao clicar em Visualizar Impressão, a janela apresentada traz uma aba para cada documento. Desse modo, é preciso salvar um por vez, clicando no botão de Download.



Após salvar no computador, é possível enviar para o paciente pelo próprio STT.

**1** Clique em Anexar documento

**2** Selecione-o no computador

**3** Clique em Anexar

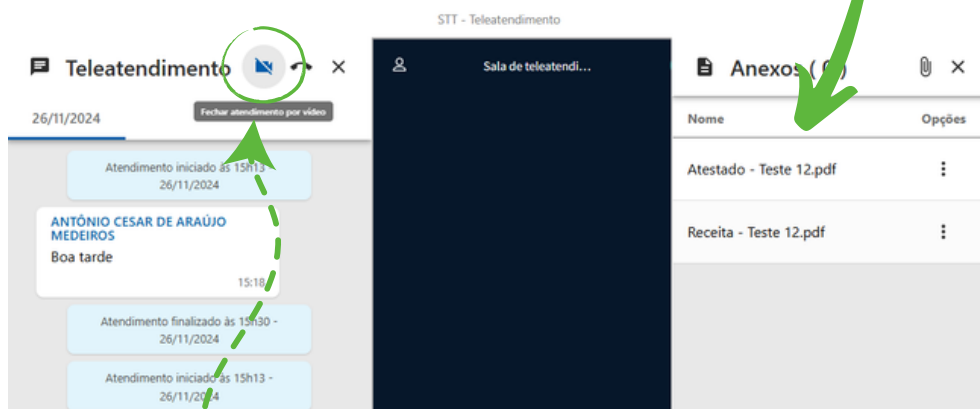
Após a mensagem de Sucesso, apenas clique em **OK**.

Clicando nos 3 pontinhos, você consegue visualizar os arquivos enviados e recebidos.

## FINALIZANDO



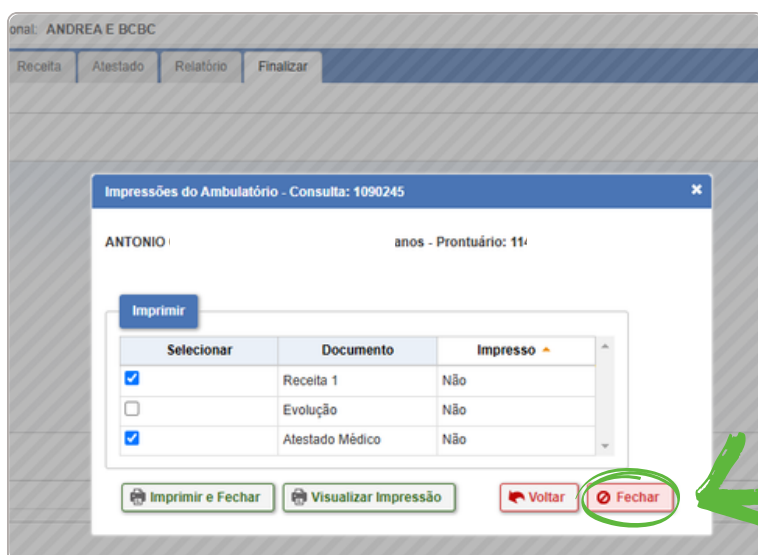
Coso o teleatendimento tenha gerado **receita e/ou atestado**, antes de finalizar o atendimento no STT, confirme com o paciente o recebimento dos documentos anexados.



Para encerrar o teleatendimento por vídeo, no **STT**, clique no botão **“Finalizar atendimento”**.

## FINALIZANDO NO AGHUX

Para encerrar o atendimento no **AGHUX**, clique em **“Fechar”**.



Aparecerá a mensagem **“Atendimento finalizado com sucesso”**. Repita todo o procedimento para o próximo teleatendimento.

Esperamos que este passo a passo te ajude a realizar um bom teleatendimento. Obrigado!

# PASSO A PASSO DE **REALIZAÇÃO DO** TELEATENDIMENTO

## ELABORAÇÃO

Erivaldo da Silva Santos  
Chefe da Unidade de E-Saúde

## COLABORAÇÃO

José Andrier da Cunha Nunes  
Assistente Administrativo da GEP

Antônio Cesar de Araujo Medeiros  
Assistente Administrativo da GEP

Unidade de E-Saúde  
Gerência de Ensino e Pesquisa  
Hospital Universitário Ana Bezerra

Passo a passo disponível em:  
<https://bit.ly/teleatendehuab-passoapasso2>



## REFERÊNCIAS

EBSERH. Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Teleatendimento integrado ao AGHUX. Playlist do YouTube. Disponível em: [https://www.youtube.com/playlist?list=PLJZPpyvKthZ4lUS5U\\_KmL6fC3lcxqNbQR](https://www.youtube.com/playlist?list=PLJZPpyvKthZ4lUS5U_KmL6fC3lcxqNbQR). Acesso em: 14 out. 2024.

# TELEATENDIMENTO INTEGRADO



## CONTATO

[ues.huab-ufrn@ebserh.gov.br](mailto:ues.huab-ufrn@ebserh.gov.br)  
Ramal: 3002

