

MANUAL

HUAC-UFCG/EBSERH

Gerir teleconsultas pré-anestésicas

Versão: 1 | 2024



1. INTRODUÇÃO E OBJETIVO

Normatizar e padronizar as etapas inerentes ao gerenciamento das teleconsultas pré-anestésicas no Hospital Universitário Alcides Carneiro (HUAC-UFCG/EBSERH), de modo a possibilitar o monitoramento a partir de controles internos, com foco na melhoria contínua.

2. DEFINIÇÕES

1. Teleconsulta: Consulta médica ou de outro profissional da saúde realizada por meio de tecnologias de informação e comunicação em saúde como computadores com câmera e headsets, tablets ou aparelhos de celular com acesso à internet, ou seja, é uma consulta por videochamada onde paciente e profissional se encontram separados fisicamente, possibilitada por essas tecnologias.

3. DESCRIÇÃO DO PROCESSO DE GERIR TELECONSULTAS DE AVALIAÇÃO PRÉ-ANESTÉSICA

O Processo de Gerir teleconsultas pré-anestésicas envolve três unidades principais: A unidade de e-saúde (UES); Unidade de cirurgia e anestesia (UCAN) e Unidade de Regulação Assistencial e Regulação da Informação Assistencial (URAGIA).

Este processo possui etapas que iniciam no Núcleo Interno de Regulação Cirúrgica (NIRC), ligado à URAGIA, com a seleção de pacientes e pré-agendamento, perpassa pela UES onde é realizada a marcação da teleconsulta na grade dos anestesistas, envio dos links de acesso e outras informações para os pacientes, continua com a consulta propriamente dita, realizada pela equipe de anestesistas, segue com o envio de questionário de satisfação pelo suporte das teleconsultas, e finaliza após recolhimento do prontuário físico pela equipe do NIRC.

Apesar de iniciar no NIRC, a gestão deste processo é centralizada na Unidade de e-saúde em virtude na especificidade das agendas cadastradas, da necessidade de revisar cadastro dos pacientes no Sistema de Gestão dos Hospitais Universitários (AGHU), envio dos links de acesso, contato prévio com o paciente para instrução de como acessar o link, enviar termo de consentimento para teleconsulta, entre outras atividades.

Após cada teleconsulta é enviado para o paciente um link com uma pesquisa de satisfação contendo quinze perguntas. As respostas são anônimas e monitoradas ao final do turno de trabalho para construção de indicadores da unidade, especialmente o nível de satisfação do usuário com o serviço ofertado.

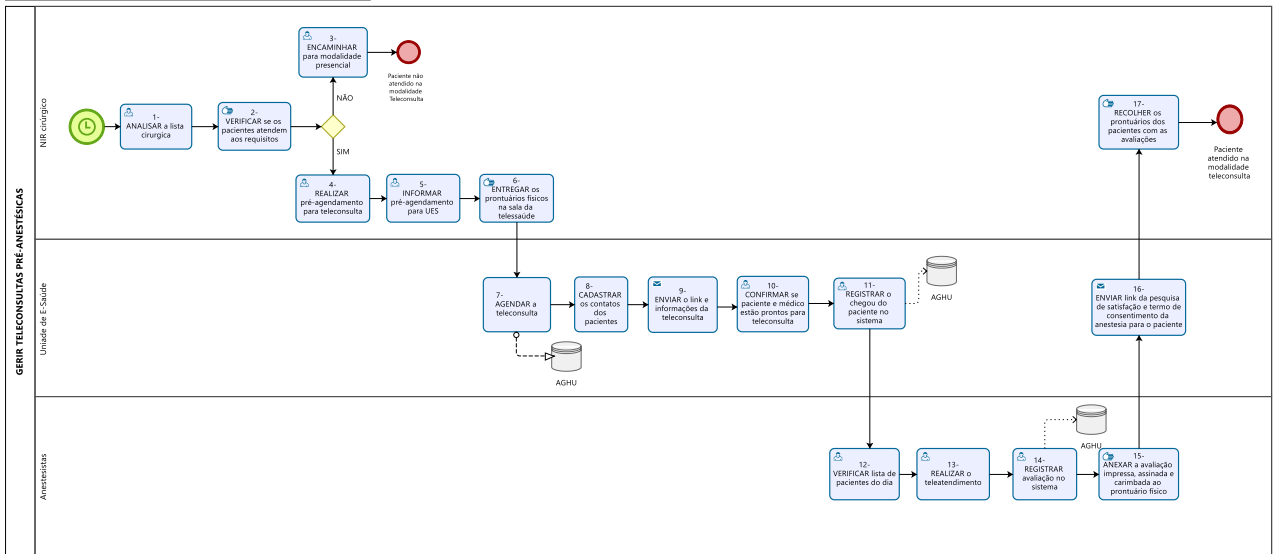
Por se tratar de um novo recurso, utilizando um sistema em constante atualização, podem acontecer momentos de instabilidade que impeçam ou dificultem a entrada do paciente na videochamada. Por vezes é necessário recorrer a um plano de contingenciamento para garantir que paciente seja atendido. Nestes casos, estando o prontuário aberto, é acionada uma chamada via WhatsApp Business.

Os dados dessas Teleconsultas são monitorizados na Unidade de e-saúde por meio de indicadores que medem nível de satisfação dos usuários, número absoluto e percentual de teleconsultas pré-anestésicas e taxa de falhas nas chamadas de vídeo com o sistema de telemedicina e telessaúde integrado ao AGHU.

3.1. Fluxograma

SUS **HUAC** **EBSERH** **UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE**

PROCESSO: Gerir Teleconsultas pré-anestésicas
OBJETIVO: Padronizar as etapas das teleconsultas pré-anestésicas
AUTOR(A): Heloisa Helena Matias Tavares de Almeida
ANO: 2024



3.2. Detalhamento do Processo

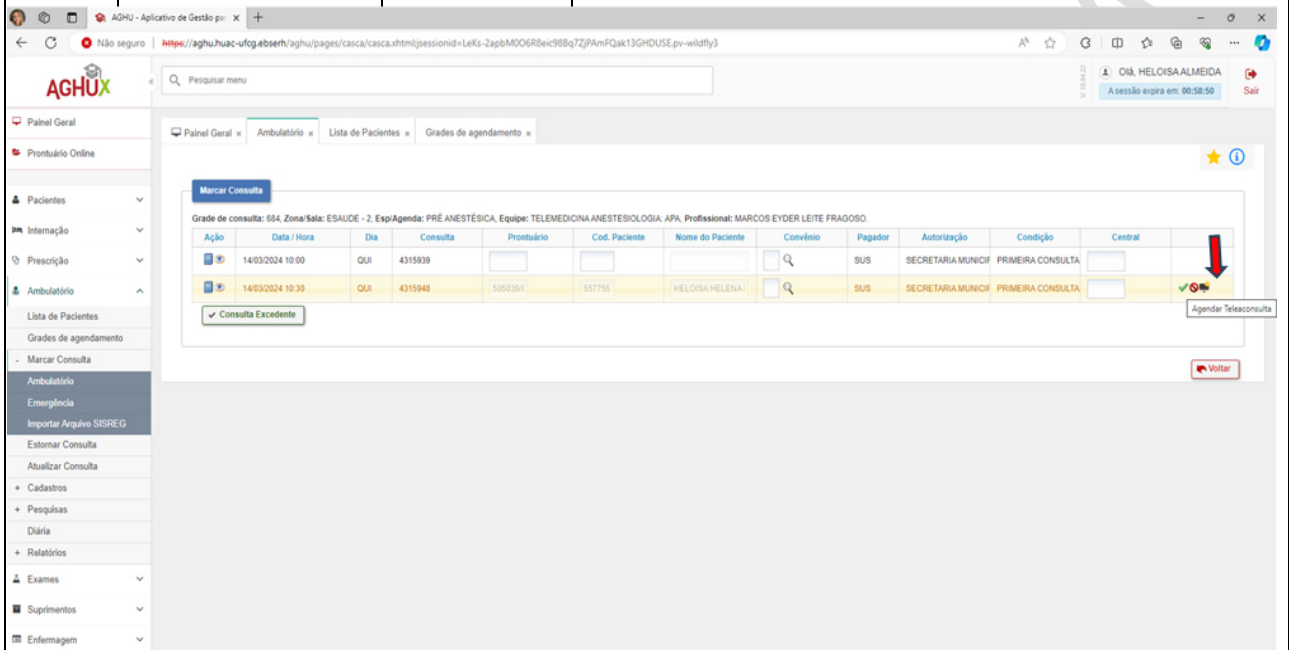
ITEM	ATIVIDADE	PARTICIPANTES	DETALHES DAS ATIVIDADES
Início			
1	ANALISAR a lista cirúrgica	NIRC	Semanalmente, o núcleo interno de regulação cirúrgico (NIR cirúrgico) analisará a lista cirúrgica para prosseguir com o pré-agendamento dos pacientes;
2	VERIFICAR se os pacientes atendem aos requisitos	NIRC	<p>Ao entrar em contato com o paciente o NIR cirúrgico explicará o motivo do contato, bem como ofertará a possibilidade de Teleconsulta pré-anestésica.</p> <p>Os seguintes requisitos serão considerados para viabilizar a teleconsulta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Paciente deve ser alfabetizado ou indicar uma pessoa de sua confiança que saiba ler e escrever para auxiliá-lo no momento da teleconsulta e na leitura das informações enviadas durante todo processo. - Paciente deve possuir um dispositivo celular, tablet ou computador com câmera e microfone disponíveis para acessar o link para a teleconsultas;



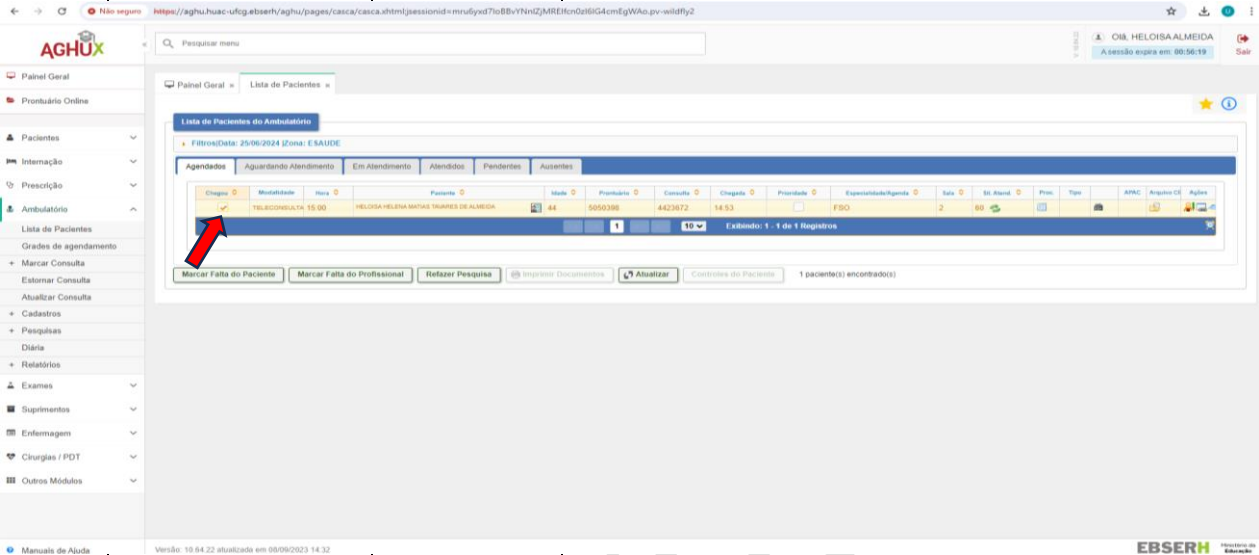
			<ul style="list-style-type: none"> - Paciente deve possuir conexão com internet que suporte uma videochamada; - Paciente deve ter habilidade com tecnologia que permita acessar o link que será enviado ou deve ter algum auxílio de pessoa de sua confiança; - Paciente deve estar de acordo com a consulta na modalidade de telemedicina; - Paciente deve confirmar contato telefônico para envio de link via WhatsApp; - Equipe do NIR cirúrgico deve informar ao paciente que Unidade de e-saúde entrará em contato por meio do WhatsApp, através do número 83 99981-8614; <p>OBS: A modalidade teleconsulta será ofertada prioritariamente para pacientes de localidades mais distantes;</p>
Não atendem aos requisitos			
3	ENCAMINHAR para a modalidade presencial	NIRC	Os pacientes que não preencherem os requisitos serão agendados para modalidade presencial seguindo a mesma lista de agendamentos nas grades disponíveis para a semana.
Atendem aos pré-requisitos			
4	REALIZAR o pré-agendamento para a teleconsulta	NIRC	O pré-agendamento consiste na confirmação junto ao paciente de que ele aceita a modalidade de teleconsulta, informando o dia e horário agendado para o paciente;
5	INFORMAR pré-agendamento para UES	NIRC	A lista de pacientes pré-agendados deve ser informada à UES com antecedência mínima de 24 horas para que a UES possa dar seguimento ao fluxo do processo em tempo hábil;
6	ENTREGAR os prontuários físicos na sala da telessaúde	NIRC	Os prontuários devem ser entregues na sala da Telessaúde ou entregues à colaboradora administrativa de suporte à Gerência de Ensino e Pesquisa, aos cuidados da Unidade de e-Saúde (UES) até o dia anterior, em horário administrativo (08:00 às 17:00);
7	AGENDAR a teleconsulta	UES	Após receber a lista de pacientes, a equipe da UES verifica o cadastro dos pacientes no sistema, completando o campo e-mail com alguma informação, e com o cadastro com as informações mínimas de Nome, CPF, e-mail e RG, realiza a marcação no AGHU da teleconsulta no horário pré-agendado pelo NIRC.

O agendamento da modalidade teleconsulta é feito conforme procedimento operacional padrão, clicando no ícone de tela conforme caminho e imagem abaixo:

AGHU>AMBULATÓRIO>MARCAR CONSULTA>AMBULATORIO>GRADE>VISUALIZAR CONSULTAS>INSERIR PRONTUÁRIO NO HORÁRIO DISPONÍVEL>CLICAR NO ÍCONE DE MONITOR



8	CADASTRAR os contatos dos pacientes	UES	A UES cadastra no celular da unidade os contatos dos pacientes informados pela equipe do NIRC para envio do Link.
9	ENVIAR o link e informações da teleconsulta	UES	A equipe de suporte da UES verificará na planilha compartilhada os pacientes destinados à teleconsultas pré-anestésica, e enviará o link da teleconsulta para o paciente via WhatsApp Business;
10	CONFIRMAR se paciente e médico estão prontos para teleconsulta	UES	Meia hora antes do início das teleconsultas a equipe de suporte da UES verifica se paciente e médico estão com dispositivos como celular e computador prontos para início. Com relação ao paciente, verifica-se se ele consegue abrir link da teleconsulta. Já com a equipe médica, verifica-se as condições de áudio, câmera e sistemas nos computadores da sala;
11	REGISTRAR o chegou do paciente no sistema	UES	Após evidenciada a disponibilidade do paciente para início da teleconsulta, a equipe de suporte da UES registra o chegou do paciente no AGHU seguindo o seguinte caminho:

			<p>AGHU>AMBULATÓRIO>LISTA DE PACIENTES>DATA>ZONA> E-SAÚDE>PESQUISAR.</p> <p>Na tela que segue aparecerá a lista de pacientes agendados e um campo para marcar o “chegou” como imagem abaixo:</p> 
12	VERIFICAR lista de pacientes do dia	Médicos anestesistas	<p>O profissional deve acessar o seguinte caminho: AGHU>AMBULATÓRIO>LISTA DE PACIENTES>ZONA: UNIDADE DE E-SAÚDE> Nº DE SUA RESPECTIVA GRADE NA BUSCA.</p>
13	REALIZAR o teleatendimento	Médicos anestesistas	<p>Após identificar os pacientes que estão aguardando atendimento, o profissional clicará no ícone de monitor correspondente ao paciente agendado para o respectivo horário. O monitor pode ser observado na imagem após a descrição do item 13.</p> <p>O atendimento é iniciado e neste momento o prontuário do paciente é automaticamente aberto no AGHU, juntamente com uma tela secundária para visualização do paciente e caixa de diálogo. Nesta caixa de diálogo é possível enviar e receber arquivos.</p> <p>Durante o atendimento a equipe médica pode digitar na caixa diálogo orientações que forem necessárias para o paciente, bem como enviar e receber arquivos via sistema STT;</p> <p>Ao final do atendimento o paciente é orientado a imprimir e assinar o termo de autorização para procedimento anestésico que será enviado pela equipe de suporte, e trazer no dia da cirurgia.</p>

The screenshot shows the AGHUX web application interface. The main content area displays a table titled 'Lista de Pacientes do Ambulatório'. The table has columns for 'Atender', 'Modalidade', 'Hora', 'Chegada', 'Paciente', 'Idade', 'Prontuário', 'Prioridade', 'Consulta', 'Especialidade/Agente', and 'Tipo'. A single row is visible with the following data: 'Atender' (with a dropdown arrow), 'TELECONSULTA', '15:00', '14:53', 'HELOISA HELENA SARTAS THAYRES DE ALMEIDA', '44', '5050388', 'NÃO', '4423872', 'FSD', and 'Tipo'. A red arrow points to the 'Atender' dropdown menu. The left sidebar contains navigation options like 'Pacientes', 'Internação', 'Prescrição', 'Ambulatório', and 'Exames'. The top navigation bar shows 'Painel Geral', 'Ambulatório', and 'Grades de agendamento'.

14	REGISTRAR avaliação no sistema	Médicos anestesistas	O médico deve registrar a avaliação no sistema AGHU de forma que, ao iniciar a evolução/anamnese, deve colocar a seguinte frase: "O paciente foi orientado quanto às características da modalidade de atendimento por teleconsulta, quanto ao sigilo profissional e à proteção das informações pessoais, nos termos da Resolução CFM nº 2.314/2022, manifestando ciência e concordância com o prosseguimento da consulta por esta modalidade."
15	ANEXAR a avaliação impressa, assinada e carimbada ao prontuário físico	Médicos anestesistas	A avaliação deve ser impressa, carimbada, assinada e anexada ao final ao prontuário físico do paciente que estará disponível na sala de teleconsultas;
16	ENVIAR link da pesquisa de satisfação e termo de consentimento da anestesia para o paciente	UES	A equipe de suporte deverá enviar o link da pesquisa de satisfação para o paciente assim que a teleconsultas for finalizada;
17	RECOLHER os prontuários dos pacientes com as avaliações	NIRC	A equipe do NIR cirúrgico fará o recolhimento dos prontuários com as avaliações após os turnos de consultas/teleconsultas;
Fim			Paciente atendido na modalidade teleconsulta

4. REFERÊNCIAS

BRASIL. Guia Metodológico para Programas e Serviços em Telessaúde [recurso eletrônico] / Ministério da Saúde, Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos – Departamento de Ciência e Tecnologia. – Brasília: Ministério da Saúde, 2019.

SANTOS, M. J. L. da S.; et al. Manual de boas práticas de telemedicina e telessaúde. 1. ed. São Paulo, SP: Saúde Digital Brasil, 2022.

5. HISTÓRICO DE REVISÃO

Versão	Data	Descrição da atualização
1	05/09/2024	Versão inicial.

6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Heloisa Helena Matias Tavares de Almeida – UES Danielle Gomes Barbosa – STCOR Priscilla Tereza Lopes de Souza – URAGIA Vaniely Kaliny Pinheiro de Queiroz - UCAN	Data: 05/09/2024
Análise Natalia Zambuzzi Meloni – GAD	Data: 05/09/2024
Validação Rawlisson Douglas Firmino de Lima – STGQ Natalia Zambuzzi Meloni – GAD	Data: 06/09/2024
Aprovação Patricia Spara Gadelha - GEP	Data: 05/09/2024

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © 2024, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br