SUPERINTENDENTE

Alexandre Medeiros de Figueiredo

GERENTE

Luciano Bezerra Gomes

CHEFE DE SETOR/UNIDADE

Gedson Rodrigues de Morais Lima

ELABORAÇÃO

Lucas de Oliveira Cirilo – UES/GEP/HULW

ANÁLISE

Tatiana Amancio Campos Crispim – UES/GEP/HULW

VALIDAÇÃO TÉCNICA

Gedson Rodrigues de Moraes Lima – UES/GEP/HULW

VALIDAÇÃO DE FORMA

Alecsandro da Rocha – UGQSP

APROVAÇÃO

Gedson Rodrigues de Moraes Lima

Data da emissão: 07/07/2025

Código do documento: POP.HULW-UFPB-UES.001

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

1. OBJETIVO(S)

Padronizar as atividades realizadas pelo profissional de saúde que irá realizar os teleatendimentos de pacientes pela Unidade de e-Saúde do HULW-UFPB/EBSERH.

2. MATERIAL

- Dispositivo com acesso à internet e intranet da EBSERH;
- Webcam e Fone de Ouvido com Microfone;
- Acesso ao módulo “Pacientes” e “Ambulatório” do AGHUx;
- Acesso ao WhatsApp institucional da unidade.

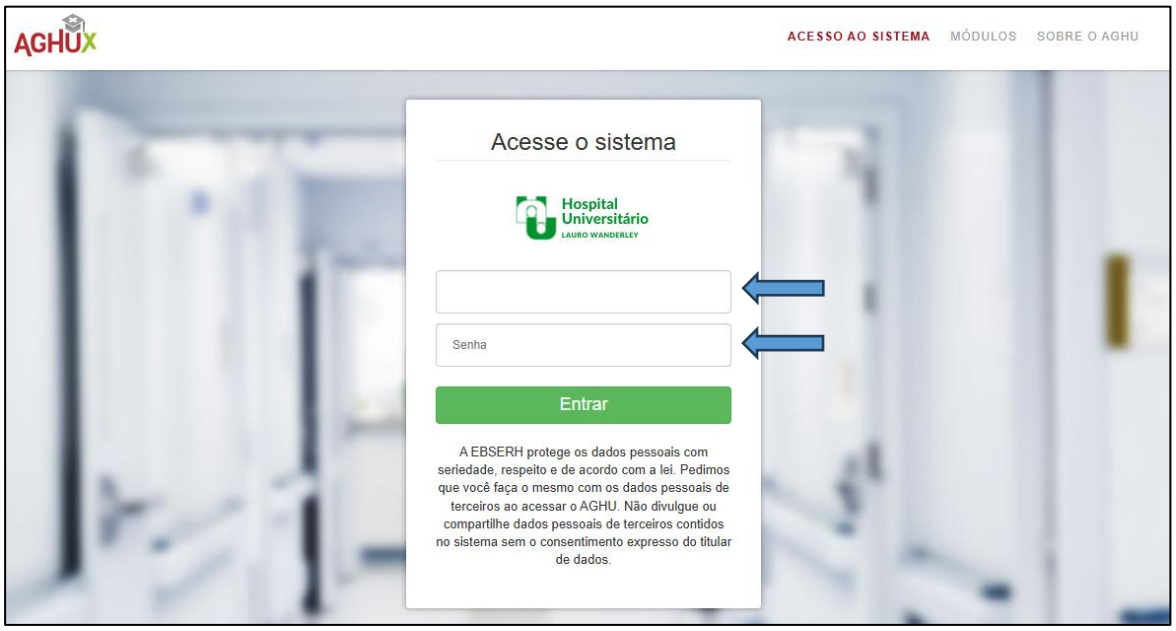
3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

3.1 Preparar a teleconsulta

Verificar a lista de pacientes agendados para o dia seguindo o passo a passo abaixo.

3.1.1 Logar com sua credencial no AGHUx através do link https://10.40.2.40/aghu/pages/casca/casca.xhtml;

Figura 1 – Página Inicial do AGHUx.

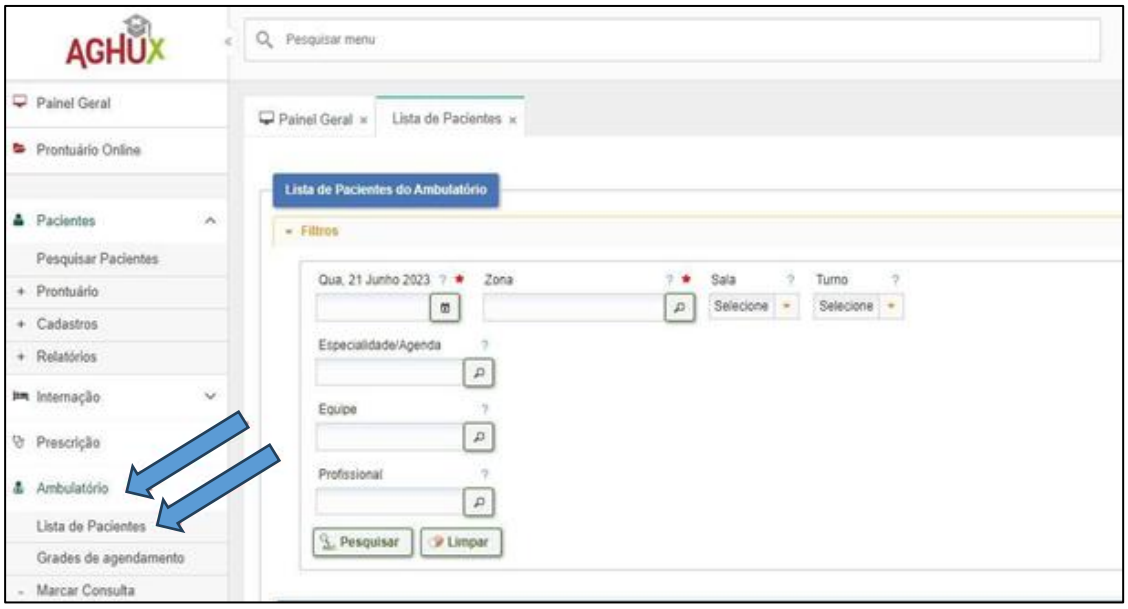


Fonte: AGHUx, 2025.

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

3.1.2 Acessar o módulo “Ambulatório” e depois clicar em “Lista de Pacientes”;

Figura 2 – Tela do módulo “Ambulatório” do AGHUx



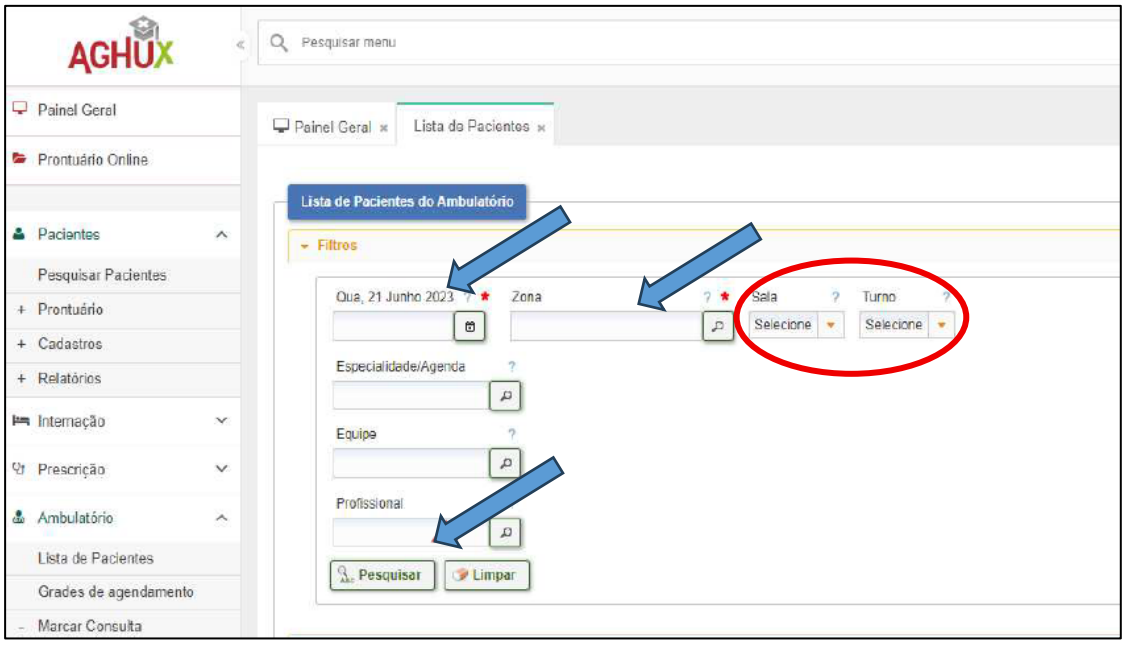
Fonte: AGHUx, 2025.

3.1.3 Selecionar a “Data de Atendimento”, preencher a “Zona” e o “Profissional”.

Importante: o campo “Sala” e “Turno” permanecem em “Selecione”;

Figura 3 – Filtros da teleconsulta

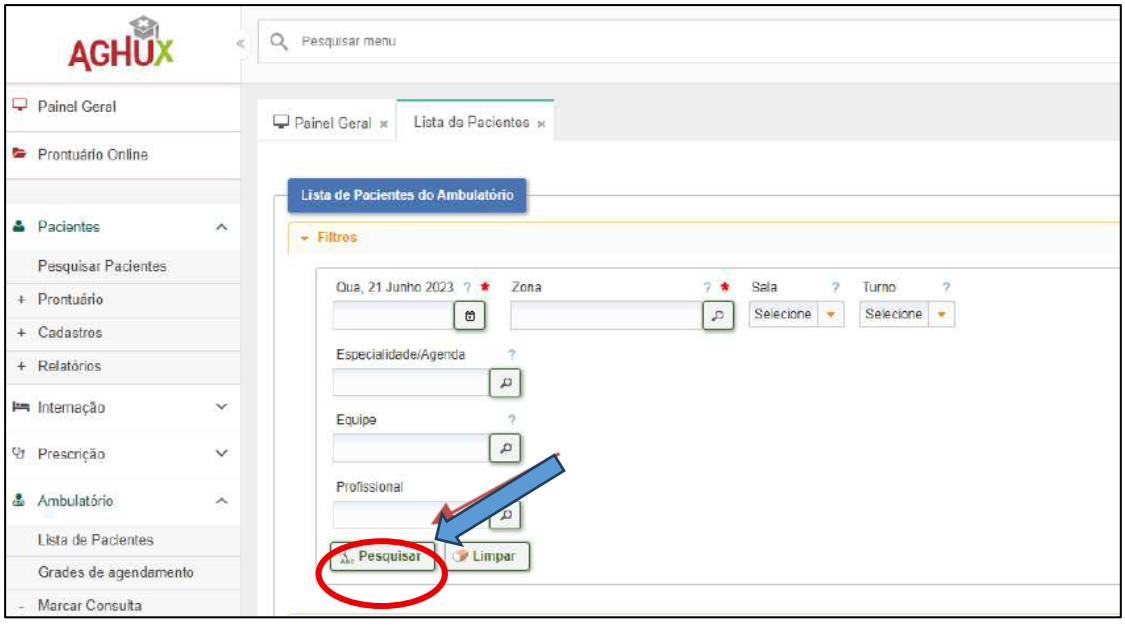
Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



Fonte: AGHUx, 2025.

3.1.4 Clicar em “Pesquisar”;

Figura 4 – Pesquisar Agendamentos

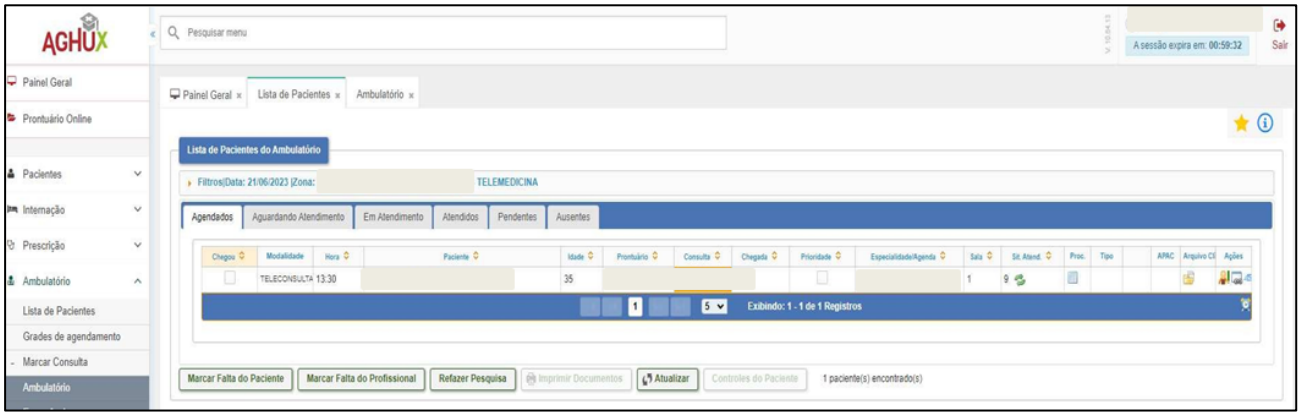


Fonte: AGHUx, 2025.

3.1.5 Visualização do resultado da pesquisa da “Lista de Pacientes”;

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

Figura 5 – Lista de pacientes agendados

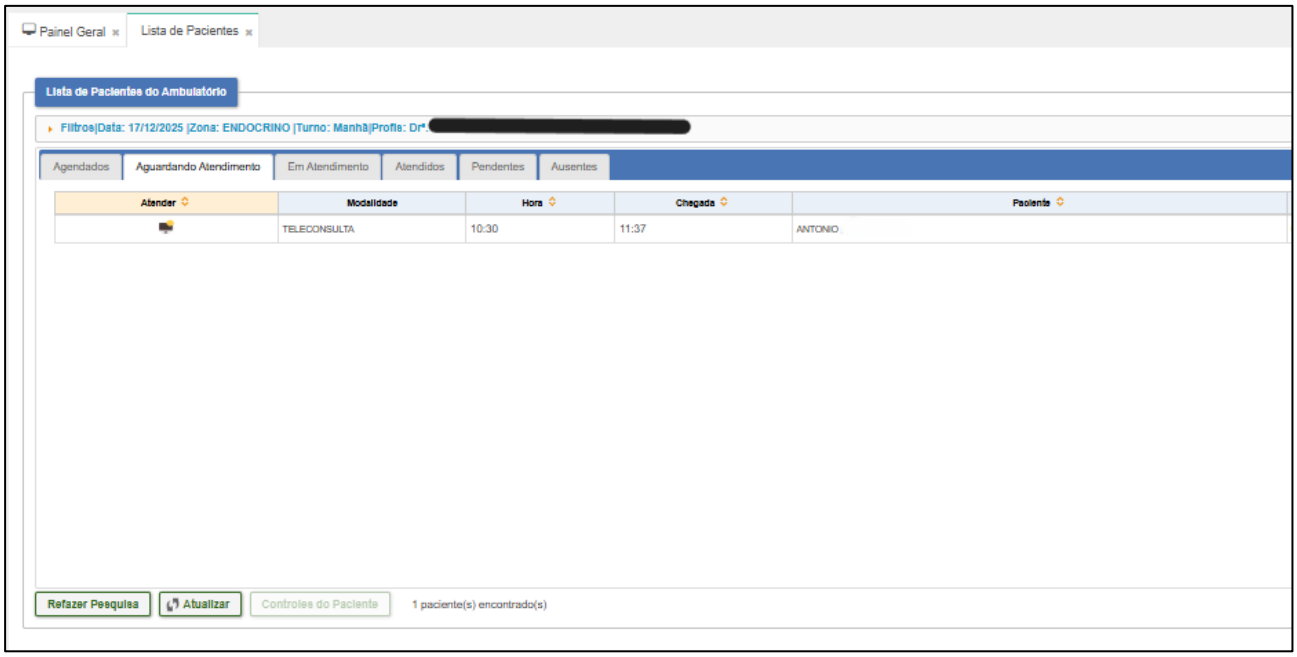


Fonte: AGHUx, 2025.

3.1.6 Continuando do ponto 3.1.5, ou seja, com a “Lista de Pacientes” aberta no AGHUx e os filtros de busca aplicados, clicar na aba “Aguardando Atendimento” e confirmar o nome do paciente que será atendido:

Figura 6 – Aba “Aguardando Atendimento” do AGHUx

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. © Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



Fonte: AGHUx, 2025.

3.1.7 Após confirmar o nome do paciente que será atendido na aba “Aguardando Atendimento” clicar no ícone da tela na coluna “Atender”:

Figura 7 – Botão para iniciar o teleatendimento

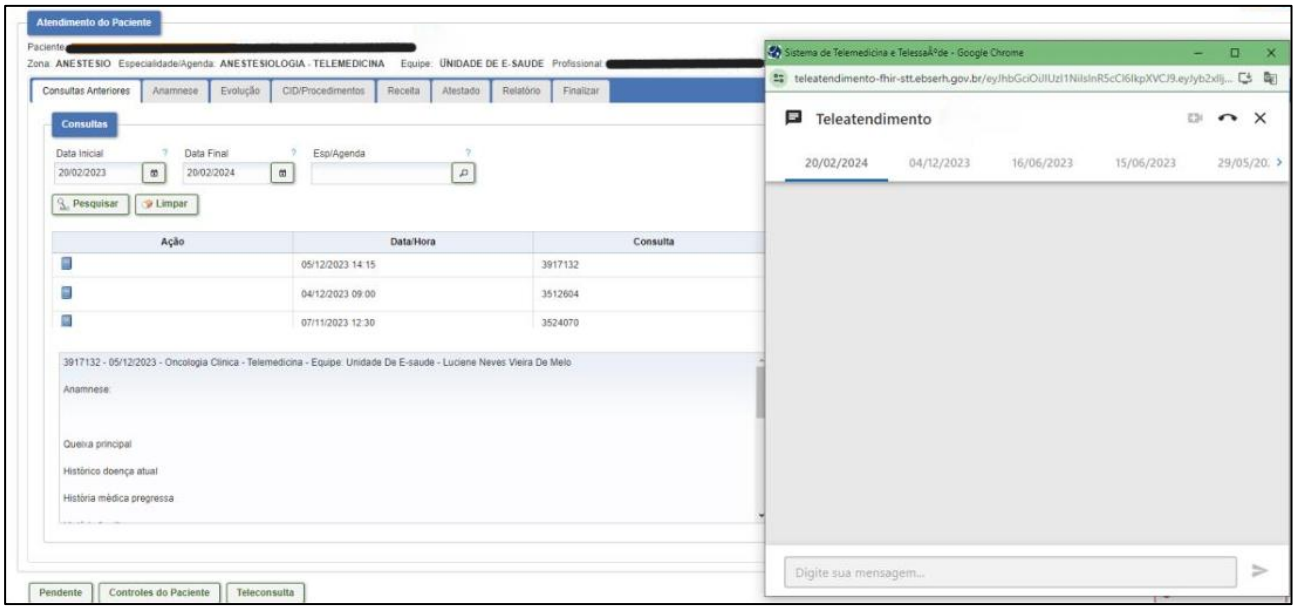


Fonte: AGHUx, 2025

3.1.8 Após clucar no botão para iniciar o teleatendimento serão abertos: uma janela *pop-up* com o áudio e vídeo do teleatendimento e o prontuário eletrônico do AGHUx:

Figura 8 – Tela do prontuário eletrônico AGHUx e *pop-up* do teleatendimento

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

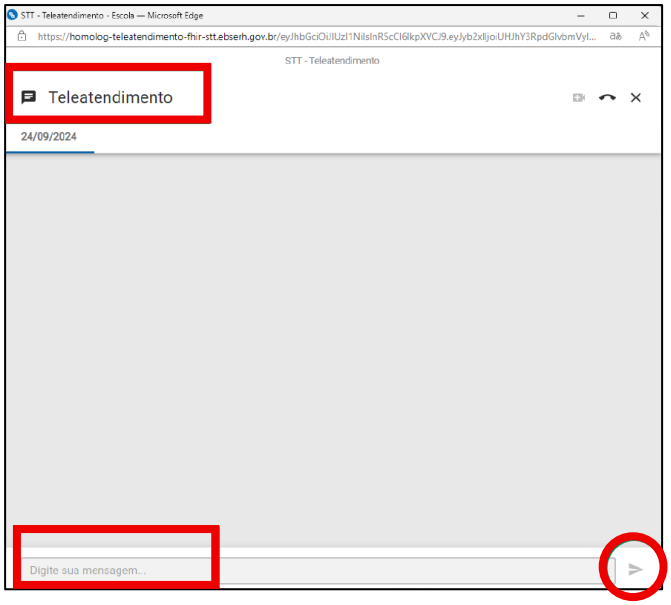


Autor: AGHUx, 2025

3.1.9 Realizar o teleatendimento pelo AGHUx-STT por mensagem de texto ou *chat* clicando no botão “balão de texto”:

3.1.10

Figura 9 – Botão para atendimento por mensagem de texto



Autor: AGHUx, 2025.

1.1.1 Realizar o teleatendimento pelo AGHUx-STT por videochamada clicando no

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

ícone da câmera no canto superior direito da janela de teleatendimento:

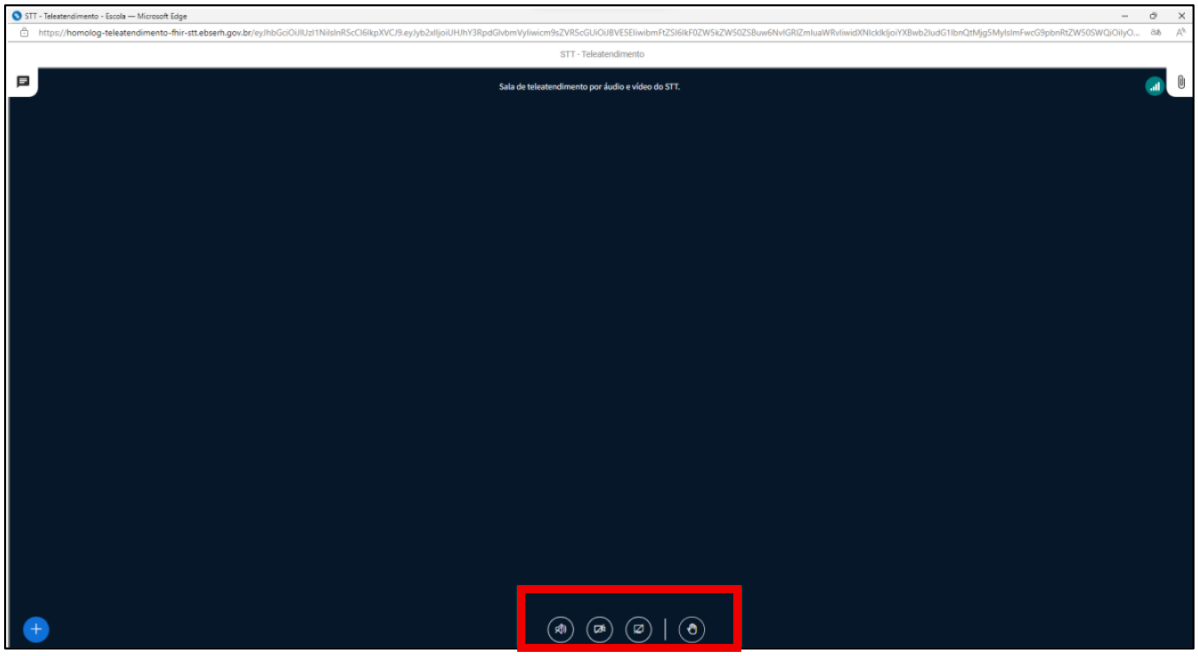
Figura 10 – Botão para iniciar videochamada no AGHUx



Autor: AGHUx, 2025.

1.1.2 Após clicar no botão com o ícone da câmera o sistema abre a seguinte janela *pop-up*:

Figura 11 – Tela do teleatendimento por videochamada do AGHUx-STT



Autor: AGHUx, 2025

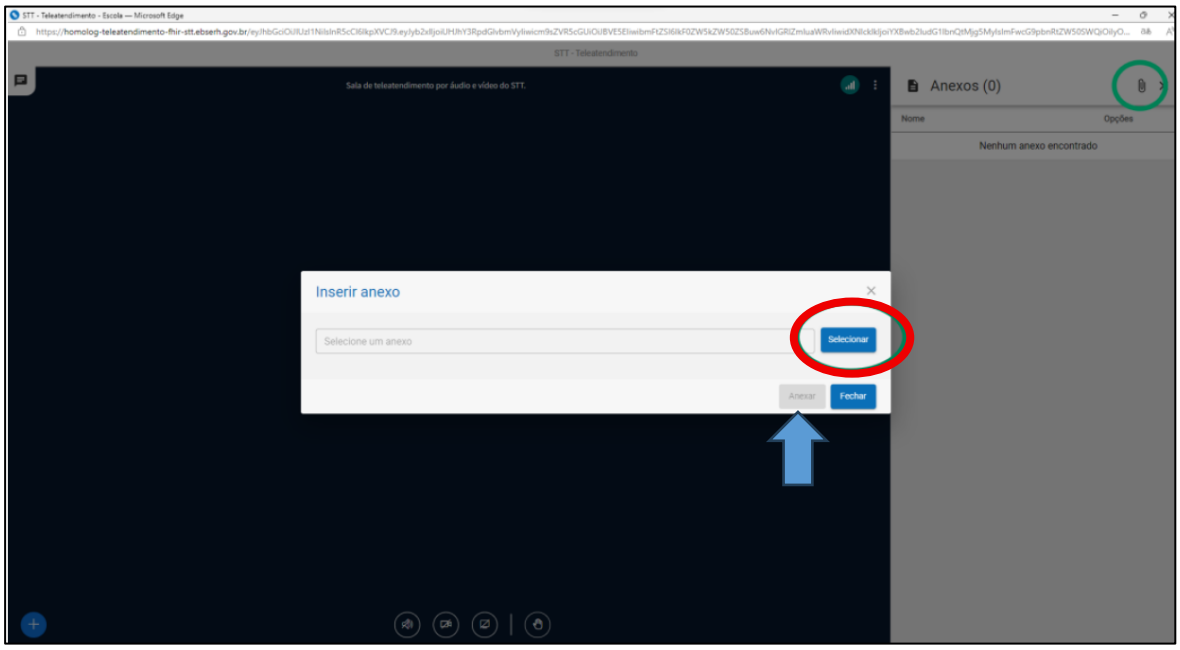
1.1.3 Na janela da videochamada será exibido o menu com as seguintes opções na sequência: mutar o microfone, iniciar o vídeo, parar o vídeo e alternar o modo de visualização;

1.1.4 Durante a teleconsulta no AGHUx-STT é possível enviar arquivos aos

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

pacientes, para isso existe o botão com o ícone de um clipe de papel no canto superior direito conforme imagem abaixo:

Figura 12 – Ícone do botão para anexar arquivos e enviar ao paciente durante a teleconsulta



Autor: AGHUx, 2025.

1.1.5 Para finalizar o atendimento o profissional de saúde deve clicar no botão “Fechar atendimento por vídeo” representado pelo ícone a seguir:

Figura 13 – Botão para encerrar a teleconsulta



Autor: AGHUx, 2025.

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br

3.2 Realizar a consulta pelo WhatsApp caso não seja possível pelo AGHUx-STT

3.2.1 Contatar o paciente utilizando o WhatsApp institucional e fazer a teleconsulta por chamada de vídeo e se mesmo assim ainda não for possível a última alternativa é tentar por chamada de voz;

3.2.2 Caso não consiga realizar a teleconsulta de nenhuma maneira informe à equipe de apoio da UES do HULW-UFPB para que sejam tomadas as ações para o registro da não realização da consulta e encaminhamento do paciente para remarcação;

3.3 Finalizar a teleconsulta

3.3.1 Ao final da teleconsulta o profissional de saúde pode repassar orientações adicionais ao paciente pelo WhatsApp institucional com ajuda da equipe de apoio da UES.

4. REFERÊNCIAS

HUAC-UFCG/EBSERH. Manual: Gerir teleconsultas pré-anestésicas. **Versão inicial. Campina Grande, PB: Portal do Conhecimento EBSERH, 2025.**

HC-UFPE-UFPE/EBSERH. Procedimento Operacional Padrão: Suporte para Teleconsultas na Plataforma AGHUx/STT. **2. ver. Recife, PE: Portal do Conhecimento EBSERH, 2025.**

HC-UFPE-UFPE/EBSERH. Manual: Boas Práticas em Telessaúde. **1. ver. Recife, PE: Portal do Conhecimento EBSERH, 2025.**

RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração Lucas de Oliveira Cirilo – UES/STGQ/UGQSP/HULW	Data: 22/12/2025
Análise Tatiana Amancio Campos Crispim – UES/GEP/HULW	Data: 26/03/2026
Validação técnica Gedson Rodrigues de Moraes Lima – UES/GEP/HULW	Data: 17/06/2026
Validação de forma Alecandro da Rocha – Enfermeiro - UGQSP	Data: 01/07/2026
Aprovação Gedson Rodrigues de Moraes Lima – UES/GEP/HULW	Data: 06/07/2026

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte

Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. ® Ano 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br