

TELECONSULTA SNS



Requisitos a validar com o utente antes da marcação da Teleconsulta

Este trabalho não pode ser reproduzido ou divulgado, na íntegra ou em parte, a terceiros nem utilizado para outros fins que não aqueles para que foi fornecido sem a autorização escrita prévia ou, se alguma parte do mesmo for fornecida por virtude de um contrato com terceiros, segundo autorização expressa de acordo com esse contrato. Todos os outros direitos e marcas são reconhecidos.

1 Informação

Registo de versões

Data	Versão	Autor	Descrição	Aprovação
15-02-2022	1.0	SPMS	Versão final	SPMS

Tabela 1 – Registo de versões

Lista de distribuição

Serviço Nacional de Saúde: Profissionais de Saúde Secretários Clínicos Secretários Administrativo
--

Tabela 2 – Lista de distribuição

Índice

1	Informação.....	2
2	Introdução.....	4
2.1	Sobre este manual	4
3	Enquadramento.....	4
4	Requisitos a validar com o utente.....	5
5	Informação Adicional	5

2 Introdução

2.1 Sobre este manual

Este documento tem como objetivo fornecer aos profissionais de saúde e administrativos das unidades de saúde, um conjunto de requisitos a validar com o utente aquando da marcação da teleconsulta, para agilizar o funcionamento da mesma.

3 Enquadramento

A teleconsulta é uma consulta, na qual o profissional de saúde, à distância e com recurso às tecnologias de informação e comunicação, avalia a sua situação clínica e procede ao planeamento da prestação de cuidados de saúde.

A teleconsulta visa melhorar o acesso dos cidadãos a cuidados de saúde; reduzir o número de deslocações dos utentes e cuidadores. Promove a capacidade do cidadão na gestão da sua saúde e otimiza a gestão de recursos no SNS.

A SPMS, E.P.E. informa que:

- A teleconsulta é efetuada sob forma de “videochamada”, com transmissão de som e imagem em tempo real.
- O som e imagem transmitidos no âmbito da teleconsulta não são conservados na presente plataforma.
- Os ficheiros partilhados entre os intervenientes na teleconsulta não são conservados na presente plataforma.
- Qualquer captação de som e imagem ou partilha de ficheiros efetuada durante a sua teleconsulta é da responsabilidade dos intervenientes na mesma.

A aplicação RSE Live permite a realização de teleconsultas entre Utente-Profissional de Saúde; entre vários Profissionais de Saúde e um utente; e, somente, entre Profissionais de Saúde. **No entanto, nesta fase inicial somente estão disponíveis as possibilidades de realização de teleconsultas ente um utente e um Profissional de Saúde, entre dois Profissionais de Saúde e entre dois Profissionais de Saúde e um utente.**

4 Requisitos a validar com o utente

1. O utente sabe que é possível aceder à teleconsulta através da app SNS24 (telemóvel), do portal sns24 (telemóvel ou computador) ou num Balcão SNS24
2. Validar se o número de utente + número de telemóvel existente no RNU, é o mesmo com que este irá aceder à teleconsulta;
3. O utente compreende que deve esperar na sala de espera virtual até o botão ficar verde (alertando-o para a possibilidade da existência de atrasos);
4. O utente deve testar antecipadamente o acesso à teleconsulta e em caso de problemas técnicos, se a unidade não consegue dar resposta, o utente pode contactar a linha SNS24 808242424 (opção assuntos administrativos).
5. Se o utente pretende aceder à teleconsulta **através da APP SNS24**, garantir que o utente sabe que:
 - A APP está devidamente instalada no seu dispositivo
 - O dispositivo tem pelo menos as seguintes características:
 - **Android:**
 - Sistema operativo: Versão 5.1 ou superior.
 - RAM: 2GB ou superior.
 - **IOS:**
 - Versão / Modelo do Dispositivo: 6 ou superior.
 - RAM: 2 GB ou superior.
 - Necessita de ligação à internet com velocidade e qualidade suficientes
 - Necessita de equipamentos de áudio e vídeo de qualidade e resolução adequadas
6. Se o utente pretende aceder à teleconsulta **através do Portal SNS24** (no computador ou telemóvel), garantir que o utente sabe:
 - A LIVE não é compatível com Internet Explorer, nem Microsoft Edge para versões não baseadas no Chromium. O navegador aconselhado, e para o qual a aplicação de teleconsulta está otimizada, é o Google Chrome. É necessário verificar se o utente tem como browser um destes 3 que são compatíveis com a LIVE:
 - **Edge baseado em Chromium,**
 - **Firefox,**
 - **Google chrome (fortemente sugerido)**
 - Necessita de ligação à internet com velocidade e qualidade suficientes
 - Necessita de equipamentos de áudio e vídeo de qualidade e resolução adequadas

5 Informação Adicional

Caso ocorra alguma anomalia não documentada neste manual, por favor, contacte a equipa de suporte interno da SPMS através do seguinte endereço servicedesk@spms.min-saude.pt.

Os utentes, tal como descrito acima, devem reportar os erros através da linha SNS24 808 24 24 24 (opção assuntos administrativos).