

CADERNOS DA  
TELESSAÚDE #3

# Serviços de Telessaúde





# Introdução

Do conjunto de Serviços Digitais em Saúde, apresentados no anterior caderno, encontramos os serviços associados a telessaúde.

Sendo serviços que implicam a prestação direta de cuidados de saúde, mesmo que à distância, são atualmente uma parte relevante da atividade das unidades de saúde que importa assumir e normalizar.

Trazemos assim o exemplo de projetos que tornam a concretização destes serviços possível.

# Teletriagem

A **teletriagem** consiste numa triagem clínica à distância, que possibilita a avaliação rápida e preliminar de sinais e/ou sintomas para determinar, orientar e recomendar ao cidadão a eventual necessidade de cuidados de saúde emergentes, urgentes, não-urgentes, ou mesmo de autocuidados.



## Solução



| SNS 24

O serviço de triagem da **Linha SNS 24** é a principal entrada do Serviço Nacional de Saúde (SNS) para cidadãos com problema de saúde agudo não emergente. Disponível para todos os portugueses e residentes no país, independentemente do caminho escolhido: telefónico ou digital (avaliação prévia através do Avaliador de Sintomas, disponível no Portal do SNS 24). Em 2022 a linha do SNS 24 registou mais de 8.000.000 (oito milhões) de chamadas atendidas, sendo um canal de elevada utilização.

# Teletriagem



## Potenciais benefícios

- ✓ Triagem, aconselhamento e encaminhamento na doença aguda não emergente.
- ✓ Encaminhamento para o nível de cuidados adequado à situação clínica.
- ✓ Aconselhamento sobre autocuidados possíveis de realizar, com possibilidade de seguimento.
- ✓ Aconselhamento sobre medicação não sujeita a receita médica.
- ✓ Aconselhamento psicológico para cidadãos e profissionais de saúde.
- ✓ Atendimento por videochamada para cidadãos surdos.

# Teleconsulta em tempo real

A **teleconsulta** consiste numa consulta realizada à distância, entre profissionais de saúde ou entre o profissional de saúde e o cidadão, utilizando as tecnologias de informação e comunicação, com registo obrigatório no processo clínico do cidadão. A teleconsulta em tempo real consiste numa sessão síncrona, com recurso preferencial a áudio e vídeo.



A plataforma **Live**, desenvolvida pela SPMS E.P.E., permite a realização de teleconsultas em tempo real entre cidadão e profissionais de saúde ou entre profissionais de saúde sobre o caso de um cidadão (médicos, enfermeiros, psicólogos ou nutricionistas).

O acesso do profissional de saúde ocorre através do processo/registo clínico do cidadão em causa, via Registo de Saúde Eletrónico | Área Profissional.

# Teleconsulta em tempo real



## Potenciais Benefícios

- ✓ Melhorar a comodidade no acesso dos cidadãos a cuidados de saúde.
- ✓ Promover a capacitação do cidadão na gestão da sua saúde.
- ✓ Promover a sustentabilidade e evitar deslocações.
- ✓ Aumentar a flexibilidade na prestação de cuidados.
- ✓ Otimizar a gestão de recursos no SNS.

# Telemonitorização de problema crónico

A **telemonitorização** consiste na monitorização à distância de sinais/sintomas e/ou parâmetros biométricos do cidadão, que são transmitidos a profissionais de saúde através da utilização de tecnologias de informação e comunicação. São exemplos de parâmetros biométricos: pressão arterial, ritmo cardíaco, glicemia capilar, peso, saturação de oxigénio e temperatura.



## Solução



Telemonitorização  
SNS

A plataforma **Telemonitorização SNS** (acesso do profissional de saúde) e a aplicação móvel **Telemonit SNS 24** (acesso do cidadão), desenvolvidas pela SPMS E.P.E., permitem o registo e monitorização transversal e uniforme de autoavaliações e dados biométricos inseridos pelo cidadão. A transmissão automática dos dados registados ao prestador de cuidados facilita a gestão e o acompanhamento do cidadão à distância, designadamente no contexto de uma doença crónica.

# Telemonitorização de problema crónico



## Potenciais Benefícios

- ✓ Monitorização de forma confortável e cómoda quando e onde o cidadão quiser.
- ✓ Envolvimento das famílias e dos cuidadores informais.
- ✓ Perceção de apoio e segurança na gestão da sua doença.
- ✓ Proatividade e personalização dos cuidados de saúde prestados.
- ✓ Acesso a informação agregada e respetiva evolução.
- ✓ Deteção de sinais e sintomas precoces de descompensação.
- ✓ Redução de necessidade de hospitalização.



# Telerreabilitação

A **telerreabilitação** consiste na reabilitação à distância, com recurso às tecnologias de informação e comunicação, permitindo aos profissionais de saúde monitorizar e adaptar remotamente os programas de reabilitação às necessidades de cada cidadão.



## Solução

A plataforma **Telerreabilitação SNS**, desenvolvida pela SPMS E.P.E., é uma solução tecnológica de suporte à prestação de reabilitação à distância. Inclui uma aplicação web onde o profissional de saúde pode incluir e gerir o plano de reabilitação, bem como um acesso digital onde os cidadãos com problemas cardiorrespiratórios, musculoesqueléticos ou neurológicos podem realizar o seu programas de telerreabilitação.

# Telerreabilitação



## Potenciais Benefícios

- ✓ Redução de custos para o cidadão e para o SNS.
- ✓ Gestão eficiente da logística do cidadão e dos profissionais de saúde.
- ✓ Reunir informação relevante para apoiar decisões clínicas.
- ✓ Melhor integração social e familiar.
- ✓ Maior rendimento no trabalho, sem tempos de deslocação ou de espera.
- ✓ Aumento do raio de ação conseguindo abranger mais pacientes.
- ✓ Obtenção de mais informação relevante para apoiar decisões clínicas.

# Vigilância remota COVID-19

A **vigilância remota** torna-se essencial em situações de surtos ou pandemias, como a COVID-19, por forma a garantir o equilíbrio entre a proximidade com os cidadãos a quem se prestam cuidados e a proteção dos profissionais de saúde que desempenham atividade assistencial.



**Solução**



**Trace COVID-19**

Gestão de Vigilâncias

A plataforma central **Trace COVID-19**, desenvolvida pela Direção-Geral da Saúde (DGS) em articulação com a SPMS E.P.E., surge como resposta às necessidades da pandemia internacional causada pelo vírus SARS-CoV-2, permitindo apoiar a coordenação da vigilância epidemiológica nacional e garantir a disseminação da informação. Na pandemia de COVID-19, realiza-se tanto vigilância clínica (para seguimento de casos de doença ligeira, gerida no domicílio), como vigilância de saúde pública (para aferição de contactos de risco e gestão de cadeias de transmissão).

# Vigilância remota COVID-19



## Potenciais Benefícios

- ✓ Agregação de caso referenciados pela linha SNS 24 e notificados em laboratório (ou por médicos).
- ✓ Gestão de vigilância e estado da doença.
- ✓ Monitorização da evolução dos cidadãos e seus contactos.
- ✓ Rastreamento de contactos.
- ✓ Identificação de cadeias de transmissão e clusters.
- ✓ Envio de mensagens automáticas ou personalizadas a cidadãos.
- ✓ Geração automática de Declarações Provisórias de Isolamento (casos referenciados pela linha SNS24 ou por preenchimento o Formulário de Casos e Contactos).
- ✓ Disponibilização automática, aos profissionais de saúde, de tarefas operacionais e recorrência das mesmas.
- ✓ Prescrição automática de testes de diagnóstico COVID-19.

# Teleformação

Os serviços de **teleformação** destinam-se especialmente a profissionais de saúde, com recurso às tecnologias de informação e comunicação. Através da Academia SPMS e da sua plataforma de ensino à distância, torna-se possível a formação de profissionais de saúde remotamente, normalizando o acesso a formação mesmo a quem não pode participar presencialmente.



A **Academia SPMS** é entidade formadora certificada pela Direção-Geral do Emprego e das Relações de Trabalho (DGERT), disponibilizando a plataforma **eStudo** para o ensino à distância, uma ferramenta essencial de apoio à teleformação sendo igualmente utilizada por outras atividades integradas no SNS ou sob a tutela do Ministério da Saúde.

# Teleformação



## Potenciais Benefícios

- ✓ Rede de partilha e conhecimento.
- ✓ Formação à medida de todos.
- ✓ Adaptação da aprendizagem aos ritmos de cada formando.
- ✓ Resposta às necessidades das organizações.
- ✓ Contextos de aprendizagem mais eficientes e flexíveis.
- ✓ Conhecimento mais acessível.

# Mediação Digital

A **mediação digital**, não sendo um serviço de telessaúde, é uma atividade de atendimento essencial no que se refere a cidadãos com reduzida literacia digital ou sem acesso a equipamentos ou internet. O mediador digital na saúde apoia no acesso ou na utilização dos serviços de telessaúde ou serviços digitais que estão disponíveis para todos os cidadãos.



O **Balcão SNS 24** é um espaço gerido por entidades externas ao SNS para ajudar os cidadãos no acesso aos serviços digitais e de telessaúde, prestando serviços nas modalidades de acesso facilitado e de acesso mediado, permitindo a interação entre o cidadão e os profissionais de saúde do SNS à distância, promovendo a literacia em saúde digital e a inclusão de segmentos em risco de exclusão. Através do **acesso facilitado**, o mediador digital ajuda o cidadão a aceder aos serviços do SNS 24 (via área pessoal, app, telefone ou website). Na modalidade de **acesso mediado**, o mediador digital realiza os serviços pretendidos pelo cidadão através de uma plataforma administrativa, específica para o efeito.

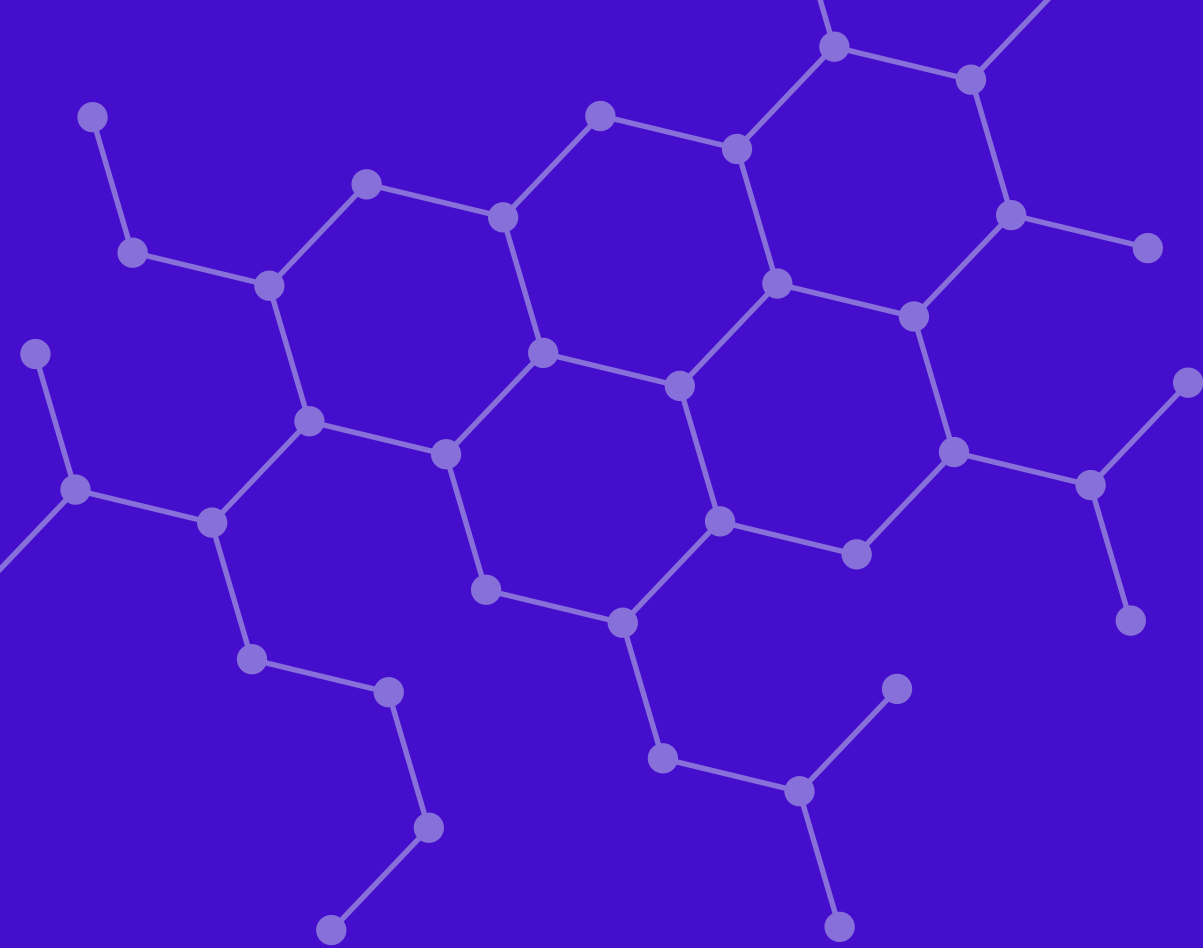
# Mediação Digital



## Potenciais Benefícios

- ✓ Marcação de vacinação, consulta ou teleconsulta em cuidados de saúde primários
- ✓ Realização de teleconsulta.
- ✓ Pedido de renovação da medicação habitual.
- ✓ Emissão de Certificado Digital COVID.
- ✓ Consultar guias de tratamento, receitas de medicamentos e resultados de exames.
- ✓ Pedir isenção de taxas moderadoras.
- ✓ Atualização de dados relativos ao Registo Nacional de Utentes (RNU).





CADERNOS DA  
TELESSAÚDE #3

# Serviços de Telessaúde

[cnts.min-saude.pt](http://cnts.min-saude.pt)

