



**PREFEITURA MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

Protocolo de Telemedicina – Tele UPA
Versão:01
Departamento: Urgência e Emergência
Objetivo: Padronizar o atendimento de Telemedicina na Urgência
Frequência: Contínuo
Executante: Médicos e Enfermeiros das UPAS e SAMU

Índice:

I-Definição.....	2
II-Introdução.....	2
III-Objetivos.....	3
IV- Fluxo de atendimento para pacientes que procurarem atendimento na UPA.....	3
VI-Fluxo de Atendimento para pacientes que entrarem em contato com o SAMU.....	4
VII-Solicitação de exames na Tele UPA.....	5
VIII-Prescrição de medicamentos na Tele UPA.....	5
IX-Critérios de Elegibilidade.....	6
X-Critérios de Exclusão.....	7

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



Anexos

ANEXO I - Parecer do CREMESP

ANEXO II - Termo Paciente

ANEXO III- Orientações específicas para cada patologia

ANEXO IV - Tutorial de atendimento Doctacare – vídeo disponível para os planonistas

I-Definição

O Art. 1º da **Resolução CFM 2.314/2022**, que substituiu a **Resolução CFM nº 1.643/2002** como principal norma que disciplina essa área, define a telemedicina como:

“O exercício da medicina mediado por **Tecnologias Digitais**, de Informação e de Comunicação (TDICs), para fins de assistência, educação, pesquisa, prevenção de doenças e lesões, gestão e promoção de saúde”.

II-Introdução

Atualmente o Município de São José do Rio Preto conta com 5 Unidades de Pronto Atendimento (UPA) , as quais atendem em média 2.000 pacientes por dia.

São elas:

- Upa Norte
- Upa Jaguaré,
- Upa Tangará,
- Upa Santo Antônio
- PS Vila Toninho

O tempo de espera para atendimento médico nas Unidades de Pronto Atendimento tem aumentado significativamente. Uma das justificativas é o aumento do número de casos de pacientes sem critérios de Urgência nessas Unidades, pacientes classificados como baixo risco.

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



III-Objetivos

Essa estratégia tem por objetivo :

- Reduzir fluxo de atendimentos médicos de pacientes sem gravidade ou de baixa gravidade das Unidades de Pronto Atendimento;
- Reduzir tempo de espera para consulta nas UPAS;
- Reduzir custos de transporte para os pacientes e para o sistema de transporte público;
- Facilitar acesso ao atendimento para pacientes que moram em locais afastados das UPAS;
- Reduzir o número de solicitação de exames para pacientes de baixa gravidade;
- Reduzir o consumo de insumos hospitalares e medicamentos das UPAS;
- Reduzir tempo de espera na fila de medicação;
- Melhorar ambiente de trabalho para as equipes das UPAs;
- Garantir melhor gestão da equipe para cuidados de pacientes mais graves;
- Reduzir o número de ocorrências de pacientes Azul e Verde transportadas pelas USB do SAMU.
- Garantir a qualidade do serviço de Urgência aos usuários

IV-Fluxo de atendimento para pacientes que procurarem atendimento na UPA

1-Conforme fluxo vigente nas **UPAs**, ao ser admitido na unidade o paciente é direcionado à Classificação de Risco, realizada por um enfermeiro, de acordo com protocolo de Classificação de Risco do município.

2-Os pacientes que forem classificados em Azul ou Verde terão a opção de passar em consulta pela Tele UPA.

3-Paciente será orientado pelo enfermeiro da classificação de risco que ele poderá escolher entre aguardar atendimento presencial, respeitando o tempo de espera de acordo com a classificação de gravidade, ou passar em consulta na Tele UPA na mesma hora acessando o aplicativo doctacare.

4-Exames que forem solicitados via Tele UPA serão realizados na UPA; paciente apresenta o código do pedido de exame na recepção, abre a ficha e já é encaminhado para a coleta. Não será necessário passar pela classificação de risco desde que o paciente compareça a UPA dentro de 6 horas após a consulta na Tele UPA.

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



5- Caso o paciente compareça a UPA para a realização de exames com mais de 6 horas após a consulta na Tele UPA, o mesmo deverá passar pela classificação de risco e ser atendido de acordo com o fluxo padrão da Unidade.

VI-Fluxo de Atendimento para pacientes que entrarem em contato com o SAMU

1-Pacientes que solicitarem atendimento via SAMU, e forem classificados pelo médico regulador em Azul ou Verde, também terão a opção de escolher aguardar a ambulância, respeitando o tempo de espera de acordo com a gravidade, ou passar em consulta na Tele UPA com horário agendado para o mesmo dia.

2-Uma vez que o paciente opte pela Tele UPA, médico do SAMU deve cadastrar o paciente no aplicativo Doctacare e encerrar a ocorrência como **“Orientação”**. Paciente receberá uma mensagem no celular direcionando para o cadastro no aplicativo. Feito o cadastro, o paciente já consegue fazer a ligação para a Tele UPA.

3-Casos em que o médico da Tele UPA orientar o paciente passar em consulta presencial, o mesmo terá prioridade quando chegar a UPA, após passar pela classificação de risco. O mesmo será direcionado para o clínico 1 ou preceptorial (de acordo com o fluxo de cada UPA).

4-Caso paciente não tenha como ir até à UPA, médico da Tele UPA vai orientá-lo a ligar no SAMU novamente. Médico do SAMU vai priorizar a transferência deste dentro de todos os casos da mesma classificação. Exemplo: será priorizado dentre os demais pacientes classificados em verde.

5-Exames que forem solicitados via Tele UPA serão realizados na UPA; paciente apresenta o código do pedido de exame na recepção, abre a ficha e já é encaminhado para a coleta. Não será necessário passar pela classificação de risco desde que o paciente compareça a UPA dentro de 6 horas após a consulta pela Tele UPA.

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



VII-Solicitação de exames na Tele UPA

O médico da Tele UPA poderá solicitar os seguintes exames os quais serão realizados nas UPAs:

- Hemograma
- Urina I
- RX de Tórax e de extremidades

1-Paciente dirige-se até UPA mais próxima e abre boletim na recepção (procedimento de enfermagem/coleta de exames).

2- Paciente informa na recepção o código do pedido de exame. Atendente entra no aplicativo Doctacare com o código e imprime o pedido anexando-o ao boletim.

3-Paciente é então encaminhado direto para a realização de exames. Não será necessário passar pela classificação de risco desde que o paciente compareça a UPA dentro de 6 horas após a consulta pela telemedicina.

4-Após a realização dos exames laboratoriais (Urina I e Hemograma) paciente deverá entrar em contato com a Tele UPA após 12 horas para verificar resultados.

5-Após a realização do RX de tórax e/ou de extremidades o paciente poderá entrar em contato com o médico da Tele UPA logo em seguida para verificar o resultado.

5-Caso o paciente compareça a UPA para a realização de exames com mais de 6 horas após a consulta na Tele UPA, o mesmo deverá passar pela classificação de risco e ser atendido de acordo com o fluxo padrão da Unidade.

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



VII- Prescrição de medicamentos na Tele UPA

O médico da Tele UPA poderá prescrever os seguintes medicamentos:

- Dipirona UBS
- Cristaloide para expansão volêmica (SF 0,9% ou Ringer) e dipirona : UPA
- Dexametasona EV/IM UBS
- Diclofenaco IM
- Escopolamina EV/IM

A administração de cristaloide para expansão volêmica deverá ser realizada somente nas UPAS. Demais medicamentos deverão ser administrados na UBS. Dipirona poderá ser administrada tanto nas UPAS quanto nas UBS

1-Dever ser realizada uma solicitação para procedimento (conforme demonstrado abaixo) e receita do injetável e seu diluente (quando solicito EV). Os dois arquivos devem ser anexados no Doctacare na aba “Solicitação de procedimento enfermagem UBS”.

* Prescrição livre (fórmulas, manipulações, qualquer outro item ou medicamento fora do padrão)

- SOLICITO PARA O PACIENTE ACIMA REALIZAÇÃO ENDOVENOSA, DE FORMA LENTA, DE:

- DAPIRONA 01 AMP +
DEXAMETASONA 10MG + 20ML DE AD PARA DILUIÇÃO

GRATA.

Impressão individualizada

Impressão com data

2-Paciente dirige-se até UBS de referência em até 24 horas, apresenta a prescrição de medicação na recepção e aguarda seguindo o fluxo da Unidade. (Protocolo da Atenção Básica).

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



3-Caso o paciente compareça a UBS após 24 horas da consulta na Tele UPA, o mesmo será acolhido pela Unidade e atendido de acordo com as necessidades.

IX-Critérios de Elegibilidade

Quais pacientes podem ser atendidos na Tele UPA?

1-Sintomas gripais sem queixa de dispneia

2-Diarreia sem presença de sangue nas fezes e sem sinais de desidratação

3-Náusea e vômito com condições de aceitar medicação via oral e sem sinais de desidratação.

4-Cefaleia sem sinais de RED FLAG (Consultar protocolo)

5-Dengue A e B (consultar protocolo)

6-Queixas dermatológicas que possam ser visualizadas durante a chamada por vídeo

7-Queixas ginecológicas sem necessidade de exame físico (cólica menstrual, leucorreia sem dor abdominal associada).

8-Otalgia sem otorreia ou alteração auditiva em paciente imunocompetente

9-Crise de ansiedade sem ideação ou planejamento suicida

10-Lombalgia sem história de trauma, sem parestesia de membros, e sem dificuldade para deambular.

11-Sintomas Urinários sem suspeita de obstrução e/ou de sepse

13-Conjuntivite sem alteração visual

14-Trauma contuso de extremidades sem limitação da amplitude de movimentos (há menos de 30 dias).

15-Dores crônicas com agudização

16- Labirintopatias

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



17-Unha encravada, onicomicose

18- Dor de dente

19- Odinofagia

X-Critérios de Exclusão

Quais pacientes não podem ser atendidos na Tele UPA?

1-Dor Torácica

2-Dispneia

3-Perda de consciência

4-Crise convulsiva

5-Alterações da mímica ou da fala

6-Paresia e/ou plegia de membros

7-Dor abdominal aguda

8-Confusão mental súbita

9-Trauma de extremidades com suspeita de fratura (deformidade, diminuição da amplitude de movimentos)

10-Trauma cranioencefálico

11-Hemorragias de qualquer etiologia

12-Ideação e/ou planejamento suicida

13-Ferimento por arma de fogo

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



**PREFEITURA MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

14-Ferimento por arma branca

15-Queda da própria altura em maiores de 60 anos

16-Queda de altura maior que 3 metros para qualquer idade adulta

17-Suspetia de trombose em membros

18-Queixas infecciosas de qualquer etiologia em pacientes imunocomprometidos

19-Queixas genitu urinárias com necessidade de exame físico para diagnóstico

20-Suspeita de doenças anorretais (hemorroida, abscesso, fissura)

21-Renovação de receita

22-Resultados de exames solicitados pelo medico da atenção básica

23-Gestantes com queixa obstétrica

24-Crianças (abaixo de 12 anos)

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



Anexo I - Parecer do CREMESP

A Lei nº 14.510 de 27 de dezembro de 2022 regulamenta a telessaúde em todo o território nacional. Nesse caso é relevante que a lei declara que a telessaúde deve seguir os princípios:

III - direito de recusa ao atendimento na modalidade de telessaúde, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;

V - assistência segura e com qualidade ao paciente. A lei ainda declara que a normatização será feita pelo conselho federal de exercício profissional.

O Conselho Federal de Medicina em sua Resolução nº 2.314/2022 definiu e regulamentou a telemedicina. Para esta Consulta é relevante que a Resolução declara em seu artigo 6º que "a consulta presencial é o padrão ouro de referência para as consultas médicas, sendo a telemedicina ato complementar" e "o médico deverá informar ao paciente as limitações inerentes ao uso da tele consulta, em razão da impossibilidade de realização de exame físico completo, podendo o médico solicitar a presença do paciente para finalizá-la" e *finalmente que* "é direito, tanto do paciente quanto do médico, optar pela interrupção do atendimento a distância, assim como optar pela consulta presencial, com respeito ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pré-estabelecido entre o médico e o paciente".

Para esta Consulta é relevante que a Resolução declara em seu artigo 6º que "a consulta presencial é o padrão ouro de referência para as consultas médicas, sendo a telemedicina ato complementar" e "o médico deverá informar ao paciente as limitações inerentes ao uso da tele consulta, em razão da impossibilidade de realização de exame físico completo, podendo o médico solicitar a presença do paciente para finalizá-la" e *finalmente que* "é direito, tanto do paciente quanto do médico, optar pela interrupção do atendimento a distância, assim como optar pela consulta presencial, com respeito ao Termo de Consentimento Livre e Esclarecido pré-estabelecido entre o médico e o paciente".

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



Anexo II - Termo Paciente

Considerando a regulamentação da Telemedicina pelo Conselho Federal de Medicina através da RESOLUÇÃO CFM nº 2.314/2022 e 14.510 de dezembro de 2022, declaro ter ciência de que a telemedicina é o exercício da medicina através serviços médicos mediados por tecnologias de comunicação.

Declaro estar ciente de que o atendimento via Tele consulta foi escolhido por mim, diante da impossibilidade da consulta presencial ou por escolha própria minha (usuário) pela facilidade de acesso.

Declaro estar ciente de que a consulta online não tem o intuito de substituir a consulta presencial e que após a anamnese do paciente o médico pode constatar que este modelo de atendimento não surtirá o efeito esperado, a depender de meu quadro clínico.

Declaro estar ciente de que, após a consulta online, o profissional médico poderá indicar a necessidade de atendimento presencial ou o encaminhamento emergencial a uma unidade de saúde ou pronto atendimento.

Declaro que tenho ciência e estou de acordo que não existe nem mesmo valor algum a ser cobrado pelo profissional.

Declaro que fui informado de que o sigilo de meus dados e a integridade das informações será resguardado pelo médico bem como os instrumentos digitais aplicados possuem nível de segurança compatíveis com a atividade da tele consulta.

Após ter recebido as informações, autorizo o uso de meus dados pessoais e sensíveis e seu tratamento para a viabilização da tele consulta pelos presentes meios digitais providos pela Secretaria de Saúde Municipal de São José do Rio Preto.

Declaro que tenho ciência de que a qualidade técnica digital de minha tele consulta dependerá dos meus meios de comunicação on-line, e que, estou sujeito à perda de conexão durante a tele consulta, necessidade de nova conexão para continuidade da tele consulta e variação no estabelecimento da conexão.

Declaro que estou ciente de que as informações por mim prestadas, via online, poderão ser gravadas e armazenadas pelo profissional na PEP, o qual guardará o devido sigilo, conforme exigido por lei.

Declaro que tenho ciência de que pelo sigilo do atendimento médico, não poderá fazer qualquer gravação sem autorização explícita do profissional de saúde que tenha prestado atendimento. Reconheço a validade de meu consentimento por meio eletrônico.

Por fim, declaro ter lido e entendido as orientações contidas no presente instrumento, as quais entendi completamente e aceito, ciente que estão atendidas as exigências da Lei nº

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



8078/90, a inferir, portanto, meu expresse e pleno consentimento para a realização da tele consulta.

Anexo III - Orientações específicas para cada patologia apresentada

1-Gastroenterocolite Aguda

Procurar atendimento presencial caso paciente apresentar:

- Dor abdominal intensa
- Vômitos refratários às mediações
- Cefaleia intensa
- Dificuldade para ingerir o soro de hidratação
- Mais de 10 episódios de evacuações líquidas

2-Dengue

Procurar atendimento presencial caso paciente apresentar:

- Dor abdominal intensa (referida ou à palpação) e contínua.
- Vômitos persistentes.
- Hipotensão postural
- Sangramento de mucosa.
- Sonolência e/ou irritabilidade

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



3-Sintomas Gripais

Procurar atendimento presencial caso paciente apresentar:

- Falta de ar ou cansaço extremo
- Febre persistente
- Hipotensão postural
- Persistência dos sintomas após término do tratamento

4- Cefaleia

Procurar atendimento presencial caso paciente apresentar:

- Sonolência e/ou irritabilidade
- Vômito
- Confusão mental
- Turvação visual
- Mudança do padrão da Cefaleia
- Pior cefaleia da vida

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



**PREFEITURA MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



**PREFEITURA MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral



**PREFEITURA MUNICIPAL
SECRETARIA DE SAÚDE
SÃO JOSÉ DO RIO PRETO**

Elaborado - 10 / 04 /2024	Revisado -20 / 06 /2024	Aprovado – 01 /07 / 2024
Dra Lara Suellen M.São Mateus Dra Jaqueline Fernanda Gomes	Dra. Merabe Muniz Diniz Cabral Dr. Alcides P. de Souza Júnior	Dr.André Luciano Baitello Dra Merabe Muniz Diniz Cabral