

PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE O CONSULTÓRIO VIRTUAL DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Para viabilizar um meio de atendimento remoto da população pelos profissionais que atuam na Atenção Primária à Saúde (APS) no contexto da pandemia pelo coronavírus, o Ministério da Saúde disponibilizou o Consultório Virtual de Saúde da Família em parceria com o Hospital Albert Einstein. Com a plataforma, os médicos vão poder atender os usuários que já eram acompanhados na unidade de saúde, assim como responder às demandas espontâneas de maneira mais segura. Futuramente, outros profissionais das equipes multiprofissionais da APS também poderão usar a plataforma. Este material responder às principais dúvidas sobre essa estratégia de atendimento remoto. Confira!

01 - O que é o Consultório Virtual de Saúde da Família?

É uma plataforma disponibilizada pelo Ministério da Saúde para assegurar a realização de consultas remotas na Atenção Primária durante a pandemia. A operacionalização da telemedicina ocorre ao apresentar um meio seguro para que o paciente e o médico possam interagir a distância, oferecendo alternativas e condições para a APS de ampliar o acesso, manter ou retomar o atendimento de condições sensíveis nas unidades de saúde, como acompanhamento de pacientes com doenças crônicas, como diabetes e hipertensão.

02 - A plataforma de consulta remota já está em uso?

Sim, e, para implementação do Consultório Virtual de Saúde da Família, existem três etapas. Na primeira fase, é necessário que os gestores municipais cadastrem os profissionais da APS que atenderão de forma remota. Esse cadastro é feito no [e-Gestor](#), dentro do sistema Consultório Virtual, conforme [este manual](#). A segunda fase é a validação dessa lista de profissionais cadastrados em duas bases de dados: CFM e SCNES. Essa etapa é feita pelo hospital responsável pelo projeto. Depois da

conferência dos dados, entra-se na terceira fase, quando os médicos são contatados e informados sobre a certificação ICP-Brasil para assinatura digital dos documentos e sobre o [uso da plataforma](#).

03 - Por que o gestor tem que cadastrar o profissional de saúde para o Consultório Virtual no e-Gestor?

Esse registro é necessário para que a equipe de suporte da estratégia faça duas conferências, uma na base de dados do Conselho Federal de Medicina e outra no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) para verificar se o profissional está lotado em um estabelecimento da Atenção Primária. Nesse primeiro momento, o cadastro é apenas para os médicos. Depois, será aberto para os profissionais de enfermagem e, em seguida, para outros profissionais da equipe multiprofissional da Atenção Primária.

04 - O médico precisará pagar alguma taxa para ter a assinatura digital?

O profissional de saúde não precisará pagar pela assinatura digital nem pela sua manutenção anual durante a vigência do projeto, que se estenderá enquanto a durar a Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN) em decorrência da infecção humana por novo coronavírus (2019-nCoV). Os profissionais de saúde cadastrados no Consultório Virtual via e-GestorAB receberão contato do Hospital Albert Einstein com as orientações para agendamento com a empresa certificadora. A certificação digital é do tipo A3, validada pelo ICP-Brasil.

05 - A assinatura digital requer uma taxa anual de manutenção. Tem certeza de que não teremos que arcar com esses custos?

Essa taxa existe, porém não é obrigatória, conforme orientação acima, uma vez que o projeto tem a previsão de ocorrer em período determinado pela ESPIN. Havendo renovação do projeto, a taxa anual será paga pelo Ministério da Saúde, considerando os cadastros ativos. Os critérios do que são os cadastros ativos estarão definidos no documento de renovação do projeto, caso ele aconteça.

06. Será possível o médico manter sua assinatura digital mesmo com o término do projeto?

Em caso de não renovação do projeto pelo Ministério da Saúde, o profissional ou a gestão local poderá optar por manter ativa a certificação digital desses trabalhadores mediante o pagamento da taxa anual, para outros fins que não atrelados ao Consultório

Virtual. Lembrando que essa decisão é de responsabilidade dos gestores distritais e municipais e/ou profissional certificado.

07 - O consulta por meio do Consultório Virtual será por telefone ou vídeo?

A decisão é do profissional e do paciente. A plataforma permite o registro e o envio do desfecho por e-mail. A tecnologia de informação e comunicação que será utilizada (ligação, WhatsApp ou plataforma de vídeo) é de acordo com a afinidade digital do profissional de saúde e do paciente.

08 - Os médicos cadastrados no Consultório Virtual via e-Gestor já estão sendo contatados pelo Einstein para emissão do certificado digital?

Sim, eles estão sendo contatados pelo número cadastrado pelo gestor. A equipe do Consultório Virtual envia mensagem pelo WhatsApp com o seguinte texto: “Olá, somos da Telemedicina do Hospital Israelita Albert Einstein. Há um projeto com o Ministério da Saúde através do PROADI o qual tem como objetivo prover uma ferramenta digital para ampliar o acesso da população por meio da operacionalização da Telemedicina como apoio à Atenção Primária à Saúde (APS) no enfrentamento da Emergência em Saúde Pública de Importância Nacional (ESPIN), em decorrência do Novo Coronavírus.

O seu gestor municipal fez o seu cadastro para o Consultório Virtual - Saúde da Família, que é uma das frentes desse projeto. Os passos seguintes para torna-lo ativo na ferramenta digital do Consultório Virtual são:

- Responder essa mensagem de WhastApp, em até 5 dias corridos, manifestando seu interesse de participação;
- A partir da sua mensagem de manifestação de interesse, entraremos em contato por WhatsApp, para informa-lo sobre o agendamento do processo de Certificação Digital a qual já inclusa nos custos do Projeto;
- Tirar suas dúvidas sobre o projeto, enviar conteúdo sobre as próximas etapas.

Caso não retorne essa mensagem em até 5 dias corridos, consideramos que você não tem interesse em aderir ao programa neste momento. Se desejar aderir futuramente, por favor, entre em contato conosco.”

09 - Como será feita a capacitação dos profissionais que terão acesso à plataforma?

A capacitação será individual e pelo canal de dúvidas. Atualmente, pode ser encaminhada mensagem para o WhatsApp pelos números (11) 2151.18.06 | 2151.9814 | 4081.7478. É também possível encaminhar questionamentos para: consultorio.virtualAPS@saude.gov.br.

10 - Como serão viabilizadas as ações de melhoria de conexão/rede de internet?

O gestor pode usar recursos do Programa de Apoio à Informatização da Atenção Primária, o Informatiza APS, para contratação em comodato dos equipamentos que vão permitir a realização das consultas a distância. E, para levar conectividade às Unidades de Saúde da Família (USF) da Atenção Primária (APS), o Ministério da Saúde (MS), em parceria com o Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC) e apoio da [Rede Nacional de Ensino e Pesquisa \(RNP\)](#), vai contratar serviço de internet para até 16 mil estabelecimentos. A [lista de unidades de saúde e a relação de cada empresa que prestará o serviço estão disponíveis também na página da RNP](#). As propostas das empresas que vão fornecer o serviço de conexão à internet estão sendo homologadas em blocos conforme a avaliação do Datasus/MS e publicadas tanto no portal da APS quanto no da RNP. As possibilidades não estão vinculadas ao Consultório Virtual, mas poderão ser consideradas pelo gestor.

11 - Como será o registro das ações de teleconsulta no PEC?

Ao final do registro, é preciso visualizar o relatório. Ao realizar a visualização, o cadastrante verá, ao final da tela, a opção de **copiar** as informações registradas pelo profissional de saúde antes de seu envio para a base de dados do sistema. Após a cópia, o profissional poderá colar essas informações em qualquer prontuário eletrônico. Importante ressaltar que a plataforma do Consultório Virtual tem uma funcionalidade que possibilita a emissão de documentos médicos com assinatura digital. Ela permite o registro das informações colhidas, sendo obrigatório o registro dessas informações no prontuário da unidade - seja Prontuário Eletrônico do Cidadão (PEC), Coleta de Dados Simplificada (CDS), seja prontuário físico ou digital, público ou privado.



12 - O acesso à plataforma para fazer a consulta remota será pelo e-gestor?

O endereço eletrônico <https://telesus.telemedicinaeinstein.com.br/> será a interface para fazer os registros no momento da consulta não presencial, assim como para gerar documentos como atestados e receitas. Antes disso, o cadastro dos gestores indicados pela gestão local para criação de login e acesso ao <https://telesus.telemedicinaeinstein.com.br/> será feito no e-GestorAB. Já o meio de comunicação entre médico e paciente (ligação, WhatsApp ou plataforma de vídeo) será definido entre eles, de acordo com sua afinidade digital, com base nas pactuações distritais e municipais.

13 - Como é feito o treinamento dos médicos que atenderão de forma remota?

O treinamento será feito virtualmente, com material autoinstrutivo digitalizado encaminhado pela equipe da Telemedicina Einstein após a conclusão das etapas de cadastramento e certificação digital.

14 - A teleconsulta também poderá ser realizada por enfermeiros e outros profissionais de saúde?

No momento, os cadastros estão sendo feitos apenas por profissionais médicos. O projeto prevê ainda ações para o cadastro dos profissionais de nível superior de enfermagem, e, à frente, para outros profissionais da equipe multidisciplinar.

15 - Como os pacientes poderão agendar as consultas? Existe um canal específico?

Essa decisão é de competência da gestão municipal em conjunto com as equipes de saúde da APS. De todo modo, o sistema do Consultório Virtual permite agendamento por e-mail ou mensagem. A Saps/MS recomenda que os critérios de agendamento contemplem as realidades locais.

16 - Qual é o valor investido pelo MS na implantação do sistema de teleconsulta?

O Ministério da Saúde não está desembolsando diretamente recursos para financiamento, uma vez que o projeto de enfrentamento ao novo coronavírus foi proposto pelo hospital Albert Einstein por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento Institucional do SUS (PROADI-SUS). Este é financiado com recursos de isenção fiscal (Cofins e cota patronal do INSS), concedidos aos hospitais filantrópicos de excelência reconhecidos pela pasta e que apoiam a promoção da melhoria das condições de saúde da população brasileira. Para este projeto, caso sejam atendidas todas as etapas, o valor previsto publicado no *Diário Oficial da União* (nº 77, de 23/04/2020) é de R\$ 4.023.978,73.

17 - Quantos profissionais poderão usar a plataforma?

É prevista a utilização da plataforma por até 20 mil profissionais de saúde da APS. Havendo maior adesão, o projeto poderá ser expandido.

18 - Há determinação do MS sobre uso de plataformas digitais específicas para a teleconsulta? Aplicativos como WhatsApp, Zoom ou Skype são permitidos nesse processo?

Não existe obrigatoriedade quanto ao uso de plataformas digitais específicas para videoconferência. A consulta a distância se dará pelo canal com que o profissional de saúde e o paciente tenham mais afinidade, independentemente da plataforma de vídeo escolhida, podendo ser utilizado, inclusive, o telefone.

19 - Os gestores do nível estadual terão acesso à lista de profissionais cadastrados pelo município no e-Gestor? Será disponibilizado no e-gestor acesso aos gestores estaduais ao sistema *Consultório Virtual em Saúde da Família*, com dados de quantidade de profissionais e unidades de saúde cadastradas por unidade federativa.

Tem mais dúvidas? As encaminhe para consultorio.virtualAPS@saude.gov.br.