

# PERGUNTAS MAIS FREQUENTES SOBRE O CONSULTÓRIO VIRTUAL DE SAÚDE DA FAMÍLIA

Para viabilizar colaborar com 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, dentistas e enfermeiros da APS vão poder emitir documentos com assinatura digital aos usuários que já eram acompanhados na unidade de saúde. 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 e Hospital Albert Einstein para colaborar com a realização e registros de atendimentos remotos na APS, incluindo aqueles com desfechos que demandam assinatura digital/certificação digital em documentos disponibilizados em meio eletrônico. Por meio dessa plataforma, os municípios poderão emitir documentos com a assinatura digital/eletrônica derivados de atendimentos remotos ou físicos, aumentando a segurança e autenticidade dos documentos emitidos pela APS. Essa estratégia visa contribuir com a realização e registros dos atendimentos físicos e remotos e colabora com ações de aperfeiçoamento dos serviços de saúde disponibilizados à população.

## **02 – Qual o objetivo da plataforma?**

Viabilizar a oferta da **certificação digital** para profissionais do APS (médico, enfermeiro e dentista), almejando a readequação do atendimento no contexto pandêmico, viabilizando a emissão não presencial dos documentos (atestados, declarações, solicitações de exames e prescrições medicamentosas com assinatura eletrônica), agregando ainda a utilização desse formato de documento em atendimentos presenciais, caso o paciente prefira o envio de documentos por meio digital - que é mais seguro, ao evitar uma volta à unidade de saúde em caso de perda dos papéis, por exemplo.

Além disso, os profissionais habilitados ao uso do certificado poderão usar a mesma assinatura para outras atividades e processos tramitados virtualmente. Mesmo após o projeto, os profissionais do SUS contemplados com a certificação digital gratuita poderão utilizar as plataformas dos conselhos federais de classe (no caso, o CFM e o CFO) para emissão e validação de documentos de saúde disponíveis para preenchimento com assinatura eletrônica.

### **03 - A plataforma de emissão de documentos 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](#), e vai até dia **31/12/2020**. A segunda fase é a validação dessa lista de profissionais cadastrados em outras bases de dados: CFM, CFO, COFEN e SCNES. Essa etapa é feita pelo hospital responsável pelo projeto. Após a conferência dos dados, inicia-se a terceira fase, quando os médicos, enfermeiros e dentistas são contatados e informados sobre a certificação ICP-Brasil para assinatura digital dos documentos e sobre o uso da plataforma.

#### **04 - 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, Conselho Federal de Odontologia e Conselho Federal de Enfermagem, verificando se o profissional se encontra em conformidade com o respectivo conselho de classe, e outra no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES), para verificar se o profissional está lotado em um estabelecimento da Atenção Primária. Somente após a verificação dessas informações o serviço operacionalizador entende que o usuário atende aos critérios de participação nessa estratégia e inicia os trâmites para certificação.

#### **05. Como saber se minha solicitação foi contemplada?**

Inicialmente o Albert Einstein entrará em contato os profissionais via e-mail para início do treinamento. Findada esta etapa, serão disponibilizadas as orientações para o agendamento com a empresa certificadora- essa empresa está alocada em 1427 municípios brasileiros- e profissionais deverão se deslocar à sede da mesma para finalizar a última etapa da certificação. Municípios que não tenham em seu território unidade dessa empresa, também poderão aderir, porém, a gestão local deverá realizar a logística para o acesso ao serviço onde há empresa sede certificadora.

#### **06 - Que tipo de assinatura digital esses profissionais terão?**

A certificação digital é do tipo A3, com validade pelo ICP-Brasil

#### **07 – Os profissionais cadastrados precisaram pagar alguma taxa para ter a assinatura digital?**

Os profissionais da APS que tiverem seus registros por meio do consultório virtual não terão que arcar com as despesas de anuidade da certificação, visto que essas serão arcadas pelo Ministério da Saúde. Isso ocorrerá por um período determinado, sendo inicialmente prevista para 1 ano; ou seja, o Ministério da Saúde arcará com a despesa da certificação digital durante 1 ano, podendo estender esse período. Caso ocorra a extensão do período, o MS comunicará aos entes que possuem a certificação digital via Consultório virtual. Em caso de não renovação, será feito também comunicado aos participantes da estratégia para que tomem a decisão sobre o pagamento com recurso próprio ou com apoio de recursos da gestão local.

**08- Os médicos, enfermeiros e dentistas da APS 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 a documentos com certificação digital na Atenção Primária à Saúde (APS) .

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 torná-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](mailto:consultorio.virtualAPS@saude.gov.br).

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

O gestor pode utilizar 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 à 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. O consultório virtual fornece meios e infraestrutura de telecomunicação e (Celulares, tablets, computadores, internet, telefone) para falar com o usuário e realizar a teleconsulta?**

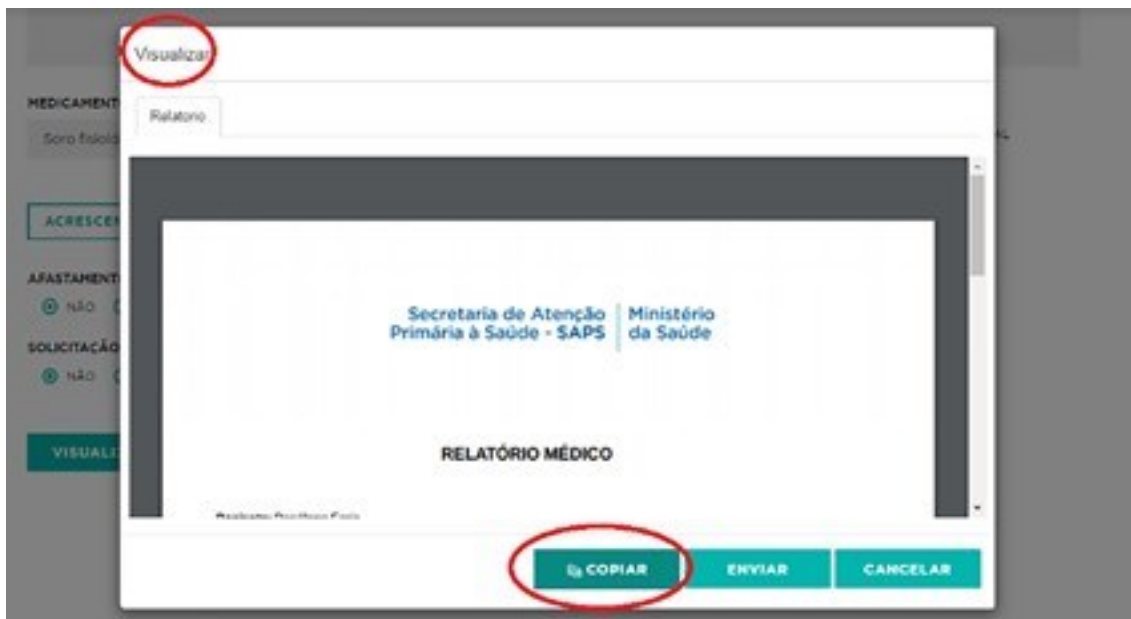
Não. O objetivo do consultório virtual no SUS é gerar documentos com assinatura digital, não fornecendo assim os meios de comunicação para realizar teleconsultas, cabendo ao gestor municipal a organização e fornecimento desses meios. Caso o objetivo seja também disponibilizar as teleconsultas, entende-se que o gestor deva fornecer a infraestrutura para operacionalizar o sistema. O Ministério da Saúde financia programas e estratégia visando a informatização dos seus serviços, entre eles o [Conecte-SUS](#) e o [informatiza APS](#).

**12. O que o profissional precisa para emitir os documentos com assinatura digital na USF?**

Um computador ou dispositivo móvel com acesso a internet, que permitirá entrar na plataforma e gerar os documentos ou preenchimento via base de documentos do CFO, ou CFM e posterior envio ao usuário atendimento.

**13- As informações que preencho na plataforma do consultório virtual sobre o atendimento vão para o PEC automaticamente?**

Não, o sistema ainda não possui o envio automático dos dados, assim, caso o profissional tenha realizado uma teleconsulta, ele deve preencher as informações no prontuário e na plataforma do CV caso necessite emitir um documento com assinatura digital. As informações inseridas na plataforma do Consultório Virtual podem ser copiadas do relatório fornecido por essa, e inseridas no prontuário utilizado. Ressalta-se que é obrigatório o preenchimento das informações de saúde no prontuário, seja qual for a modalidade do atendimento realizado.



**14- O acesso à plataforma para emitir documento digitais será pelo e-gestor?**

O endereço eletrônico <https://telesus.telemedicinaeinstein.com.br/> será a interface 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.

**15 - Como é feito o treinamento dos médicos, enfermeiros e dentistas 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. A etapa final de aquisição da assinatura é feita presencialmente.

**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 - 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 [desf@saude.gov.br](mailto:desf@saude.gov.br) e [consultoriovirtual@einstein.br](mailto:consultoriovirtual@einstein.br)