

# Teleconsulta durante uma pandemia

| KIT DE FERRAMENTAS DE  
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

*FERRAMENTAS DE CONHECIMENTO*

8

# OPAS



Organização  
Pan-Americana  
da Saúde



Organização  
Mundial da Saúde  
ESCRITÓRIO REGIONAL PARA AS  
Américas

## Teleconsulta durante uma pandemia

**OBSERVAÇÃO IMPORTANTE:** *Mantenha-se atualizado com informação recente sobre a infecção pelo novo Coronavírus (COVID-19), disponível nos sites da [OPAS](#) e da [OMS](#) e através das autoridades nacionais e locais de saúde pública.*

### **Teleconsultas** são uma ferramenta essencial para uso durante uma pandemia

Nas situações em que uma pandemia é declarada, os sentimentos de ansiedade e incerteza podem sobrecarregar as pessoas, e os sistemas de saúde podem ter dificuldades para lidar com uma demanda descontrolada e exponencial. Na ausência de medidas apropriadas de planejamento e mitigação, os serviços de saúde podem ser expostos ao risco de colapso causado por uma inundação de consultas que poderiam ser atendidas por meios virtuais. Os estabelecimentos de saúde podem ficar sobrecarregados e ter capacidade insuficiente para fornecer tratamento adequado às pessoas mais necessitadas de cuidados. As teleconsultas são uma forma segura e eficaz de avaliar casos suspeitos e orientar o diagnóstico e o tratamento do paciente, minimizando o risco de transmissão da doença. Estas teleconsultas permitem que muitos dos principais serviços clínicos continuem operando regular e ininterruptamente, tanto na preparação quanto no curso de uma emergência de saúde pública.

### **O que é telepresença?**

A telepresença permite que um paciente se sinta como se estivesse presente, sem estar fisicamente no mesmo local da equipe médica. Pacientes e equipe médica interagem virtualmente via tecnologia.

### **O que é teleconsulta?**

A teleconsulta, às vezes chamada de consulta remota ou telessaúde, refere-se a interações que acontecem entre um clínico e um paciente com o objetivo de fornecer aconselhamento diagnóstico ou terapêutico por meio eletrônico.

### **Quais são os requisitos mínimos para realizar uma teleconsulta?**

Realizar uma teleconsulta requer conhecimento básico no uso de tecnologias, entender as limitações inerentes à teleconsulta e saber quando é preferível uma consulta presencial. É necessário saber como e onde (quais instituições estão oferecendo teleconsulta) se conectar e com quais hardware e software, pois existem vários tipos. No entanto, as funcionalidades são as mesmas e geralmente são muito intuitivas.

### **Qual é a tecnologia mínima necessária (indivíduo e unidade de saúde) para poder realizar uma teleconsulta?**

Em termos gerais, para uma teleconsulta, é necessário ter uma conexão à Internet, um computador adequado com recursos de áudio e vídeo e dispositivos de transmissão.

Recomendamos conexões rápidas e estáveis à Internet e banda larga (ADSL, fibra ótica, cabo, 4G ou similar; ao menos 1 MB/300kb). Também é necessário conhecer software específicos (por exemplo, ferramentas de web conferência, como Webex, Skype, Zoom, Elluminate, MS Teams e FaceTime, entre outros) que viabilizem a telepresença e ter um provedor de Internet que ofereça um serviço com a qualidade mínima necessária. Ter um telefone, caso a comunicação por videoconferência seja interrompida, é altamente recomendável. Por fim, é importante não abrir simultaneamente outros aplicativos que interfiram na velocidade da conexão ou comunicação com a Internet.

### Quando devo realizar uma **teleconsulta**?

As teleconsultas são uma abordagem útil para triagem de pacientes e reduzir visitas desnecessárias às unidades de emergência. As teleconsultas programadas permitem a avaliação, monitoramento e acompanhamento de pacientes ambulatoriais que não necessitam de avaliação presencial. No entanto, de acordo com a infraestrutura tecnológica disponível, ainda pode haver serviços que não podem ser substituídos pela telepresença, portanto, é importante determinar quando a telepresença é uma opção e quando não é.

### Quais são os serviços possíveis via **teleconsulta**?

As teleconsultas trazem múltiplas possibilidades no caso de pandemia, onde as autoridades podem solicitar ou impor isolamento da comunidade, fechamento de fronteiras, limitação nos meios de transporte e assim por diante. A telepresença na área da saúde pode ser usada para, oferecer assistência remota e ajudar no gerenciamento administrativo de pacientes, triagem, acompanhamento, reuniões e discussões técnicas entre médicos em diferentes locais, entre outros.

### Onde posso encontrar informação técnica sobre **telemedicina**? (em inglês)

- [PAHO/WHO eHealth Conversations](#) (Pg. 99 – *Telemedicine, Management, and Evolution of Networks*)
- [PAHO/WHO Framework for the Implementation of a Telemedicine](#)
- [PAHO/WHO Defining evaluation indicators for telemedicine](#)
- [WHO Guidelines on Digital Health Interventions](#)
- [Virtually Perfect? Telemedicine for Covid-19. by Judd E. Hollander, M.D., and Brendan G. Carr, M.D.](#)
- [Value of Telemonitoring and Telemedicine in Heart Failure Management](#)
- [Journal of Telemedicine and Telecare](#)

### Informação de contato

- Tel: +1 (202) 974 3531 ● FAX: +1 (202) 775 4578 ● Email: [emergencies@paho.org](mailto:emergencies@paho.org)

***A OPAS destaca e agradece o apoio da Agência Espanhola de Cooperação para o Desenvolvimento Internacional (AECID).***

### Agradecimentos

Esta página informativa foi preparada em colaboração com o [Banco Interamericano de Desenvolvimento \(BID\) Pontos Focais de Proteção Social e Saúde Digital](#), [Hospital Italiano de Buenos Aires, Departamento de Informática Médica](#) (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Sistemas de Informação e Saúde Digital), [Universitat Oberta de Catalunya](#) (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Telemedicina), [Center for Health Informatics, University of Illinois USA](#), (Centro Colaborador da OPAS/OMS para Sistemas de Informação e Saúde Digital), [WHO-EURO](#) Unidade de Saúde Digital, [Red Centroamericana de Informática en Salud](#) (RECAINSA), [Agência dos Estados Unidos para o Desenvolvimento Internacional](#) (USAID), e a Rede de Especialistas de Sistemas de Informação para a Saúde da OPAS ([IS4H](#)).

OPAS/EIH/IS/COVID-19/20-0024

© Organización Panamericana de la Salud, 2020. Algunos derechos reservados. Esta obra está disponible en virtud de la licencia [CC BY-NC-SA 3.0 IGO](#).