

PERGUNTAS FREQUENTES

do Serviço de Substituição Digital Temporária de
Profissionais Médicos via Telessaúde

VERSÃO USUÁRIO DO SUS

O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

O que é uma teleconsulta?

Teleconsulta é uma consulta realizada de forma remota, permitindo atendimento à distância por meio de plataformas digitais seguras. Ela ocorre na UBS de vinculação do cidadão, e o médico substituto realiza o atendimento por vídeo chamada com todo o cuidado necessário para que seu atendimento seja o melhor possível, mesmo estando do outro lado de uma tela.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

A teleconsulta realmente funciona?

Sim! A teleconsulta já foi amplamente testada e demonstrou resultados positivos, com um índice de resolatividade de 85% nos casos atendidos. Inclusive, os(as) médicos(as) que estarão nas teleconsultas podem realizar prescrições de medicamentos, solicitar exames complementares e tomar outras condutas, assim como nos atendimentos presenciais.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Quais tipos de atendimento podem ser realizados por teleconsulta?

A maioria dos casos de Atenção Primária pode ser atendida por teleconsulta, como acompanhamento de condições crônicas, orientações gerais, queixas agudas e outros. Existem casos, no entanto, que precisam de atendimentos presenciais, como urgências e emergências e outras condições que podem ser conferidas nos protocolos clínicos específicos.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Posso ter um(a) acompanhante durante a teleconsulta?

Sim! Você pode ter um acompanhante durante a teleconsulta, seja um familiar ou cuidador, para oferecer suporte emocional ou ajudar na comunicação. No entanto, recomendamos que isso seja feito de maneira que respeite sua privacidade e a confidencialidade do atendimento.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Quais profissionais estão disponíveis para realizar os teleatendimentos?

O programa disponibiliza exclusivamente Médico(a)s de Família e Comunidade (MFC) para os teleatendimentos. No momento, o programa não inclui outras especialidades médicas nem outros profissionais da saúde.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

O(a) médico(a) presencial que estava na UBS anteriormente foi substituído(a) de forma definitiva por um profissional remoto?

Não! A teleconsulta médica é só uma solução temporária enquanto o seu/sua médico(a) está de licença médica ou maternidade, e, não poderá ultrapassar 180 dias. Assim que ele/ela voltar, os atendimentos presenciais voltam ao normal. Estamos fazendo isso para continuar cuidando de você durante esse período!



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Preciso pagar algo para utilizar o serviço de teleconsultas?

Não! A teleconsulta médica oferecida é totalmente gratuita para os usuários do SUS. Você terá acesso ao atendimento sem custos, assim como em qualquer serviço do Sistema Único de Saúde.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

**Ouvi falar que algumas medicações
não podem ser prescritas
remotamente. É verdade? Como faço
neste caso?**

Realmente, existem algumas medicações controladas que não podem ser prescritas digitalmente. São aqueles medicamentos com receita azul ou amarela (clonazepam, zolpidem, metilfenidato e outros). Mas você não vai ficar desassistido! Neste caso, o(a) médico(a) da teleconsulta vai te encaminhar para atendimento presencial.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Caso eu necessite de uma receita, atestado, relatório ou outro documento, consigo adquiri-los na teleconsulta?

Através da teleconsulta, o(a) médico(a) poderá emitir receitas, atestados, relatórios, pedidos de exames e encaminhamentos. A diferença é que, ao invés de conter um carimbo e uma assinatura à caneta, esses documentos serão assinados eletronicamente. E não se preocupe, pois a assinatura digital possui a mesma validade de um registro físico!



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Os meus dados estarão seguros, se eu passar por uma teleconsulta?

Sim! O/as médico(a)s utilizam o PEC e-SUS APS, que atende às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), garantindo a privacidade e a confidencialidade das informações das pessoas atendidas. Além disso, as teleconsultas são realizadas em ambientes privados e as vídeo-chamadas não são gravadas.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Não tenho familiaridade com o uso de tecnologias. Como irei participar da teleconsulta?

Não se preocupe! Um profissional da sua equipe de Saúde da Família (eSF) irá te apoiar durante a teleconsulta. Além disso, o atendimento será realizado na UBS, garantindo um processo seguro e sem dificuldades. Você receberá suporte para acessar a plataforma, conectar-se ao médico(a) e conduzir o atendimento com tranquilidade.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

O que devo fazer se a conexão com a internet cair durante a teleconsulta?

Se a conexão for interrompida, o(a) profissional da eSF ou a equipe de suporte técnico entrará em contato para reagendar ou retomar a consulta assim que possível. Além disso, sempre que possível, o local da teleconsulta será equipado com uma conexão de internet estável para minimizar esse risco



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Caso não me sinta confortável ou seguro(a) com a teleconsulta, posso recusar o atendimento por essa modalidade?

A teleconsulta deve ser uma experiência confortável e segura. Sempre que necessário, você pode solicitar orientações adicionais ou um encaminhamento para atendimento presencial, conforme avaliação do profissional de saúde. Além disso, a gestão municipal de saúde está disponível para oferecer esclarecimentos e informar sobre outras opções de atendimento.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Posso fazer teleconsulta em casa, ou é necessário ir à UBS?

No modelo adotado pelo Núcleo de Saúde Digital da AgSUS, é necessário ir até a UBS para fazer a teleconsulta. Isso acontece para assegurar que o atendimento ocorra da melhor forma possível, com segurança de dados e possibilitando a realização de exames físicos, impressão de receitas e administração de medicamentos, quando necessário. Assim, a teleconsulta tem muito mais potencial de resolver os problemas de quem for atendido!



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Como faço para conseguir um atendimento médico a partir da estratégia de Substituição Temporária de Profissionais via Telessaúde do Núcleo de Saúde Digital?

Caso sua equipe de Saúde da Família ofereça atendimento médico via Telessaúde por meio da estratégia, procure a Unidade Básica de Saúde (UBS) ou entre em contato com o Agente Comunitário de Saúde (ACS) da sua equipe. A equipe realizará seu acolhimento, avaliará sua necessidade e organizará a consulta conforme a classificação de risco.



O NÚCLEO DE SAÚDE DIGITAL RESPONDE...

Para ser atendido, preciso ter internet, smartphone e e-mail?

Não. Os atendimentos são realizados na própria UBS, que dispõe de ambiente, infraestrutura e equipamentos necessários para o teleatendimento.



Esperamos que as respostas tenham sido úteis!

Caso tenha outras dúvidas e/ou sugestões, entre em contato com a gente por meio das nossas redes sociais.



@[sausedigital_agsus](https://www.instagram.com/sausedigital_agsus)



(61)99810-9919



sausedigital@agenciasus.org.br