

Teleconsultas no Serviço Regional de Saúde



GOVERNO
DOS AÇORES

**Secretaria Regional da Saúde e Segurança
Social** Direção Regional da Saúde
Divisão de Contratualização



Índice

- 1 Glossário 3**
- 2 Teleconsultas no SRS..... 5**
 - 2.1 Teleconsultas nos Cuidados de Saúde Primários 7**
 - 2.1.1 Como registar 7**
 - 2.1.2 Informação Estatística..... 8**
 - 2.2 Teleconsultas nos Cuidados Diferenciados..... 10**
 - 2.2.1 Informação Estatística..... 10**

1 Glossário

Teleconsulta: Consulta programada, no âmbito da telemedicina, realizada à distância com recurso à utilização de comunicações interativas, audiovisuais e de dados (inclui videochamada, telefone móvel ou fixo, correio eletrónico e outros meios digitais), com registo opcional no equipamento e obrigatório no processo clínico do utente;

Teleconsulta com utente: Consulta em que se faz uso de tecnologias de captação de imagem, gravação audiovisual ou partilha de dados, recolhidos na presença do utente.

Teleconsulta sem utente: Consulta médica em que o utente não está fisicamente presente, que pode resultar no aconselhamento, prescrição ou encaminhamento para outro serviço, podendo estar associada a várias formas de comunicação.

Teleconsulta diferida: Consulta fornecida de forma assíncrona por um ou vários profissionais de saúde, na qual são recolhidos dados, pelo utente ou na sua presença, para uma entidade recetora que os avaliará e opinará em momento posterior.

Teleconsulta diferida direta (com utente): Consulta fornecida por um profissional de saúde distante do utente, com recurso à utilização de comunicações interativas e audiovisuais. Esta comunicação efetua-se em simultâneo (de forma síncrona).

Consulta Telefónica: É considerado um dos formatos de teleconsulta.

Tipo de Contacto: Informação sobre a componente não clínica de uma consulta, como a característica da natureza do contacto.

Contacto Direto: O mesmo que presencial. Indica que a consulta que lhe está associada é feita com a presença do utente. Inclui os realizados no consultório e os realizados no domicílio.

Contacto Indireto: O mesmo que não presencial. A consulta que lhe está associada é feita sem a presença do utente. Inclui as consultas por telefone, as consultas por interposta pessoa e as consultas de outro tipo.

Contacto Programado: refere-se a uma atividade de um profissional de saúde relacionada com um utente, resultando em pelo menos um diagnóstico e um plano de intervenções decorrente. Essa definição pode variar com base em fatores como se a consulta é direta ou indireta, se é uma consulta médica, de enfermagem ou de outros profissionais de saúde, e se é uma consulta de vigilância (por exemplo, saúde infantil, saúde materna, etc.).



4 Teleconsultas no Serviço Regional de Saúde

Contacto urgente: O termo “urgente” descreve uma situação que demanda atendimento rápido, sem demora. É indicativo de que um paciente precisa de atendimento imediato devido à gravidade de seu estado de saúde.



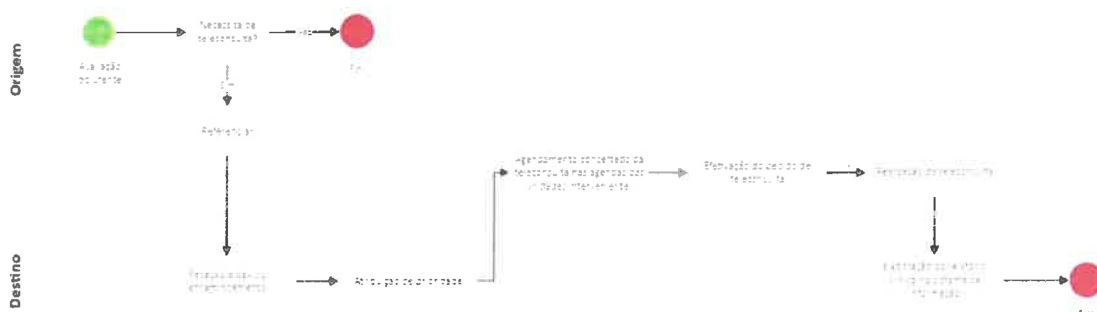
2 Teleconsultas no SRS

A consolidação do recurso à telesaúde tem permitido melhorar o acesso a consultas com profissionais de saúde, nomeadamente médicos especialistas, bem como a exames complementares de diagnóstico e terapêutica, sem que seja necessário o utente ausentar-se do seu ambiente familiar e da sua ilha de residência, através da introdução de mecanismos de contratualização que permitam, disseminar e incentivar o recurso à telemedicina.

Tendo em conta os constrangimentos da insularidade, caracterizados pela descontinuidade territorial, pelo afastamento geográfico dos grandes centros e pela insuficiente massa crítica em termos demográficos, agravados pela condição arquipelágica, a telemedicina surge como uma das áreas fundamentais para o Serviço Regional de Saúde, representando uma solução custo-efetiva, no âmbito da prestação de cuidados, que permite responder às características e necessidades da população de cada ilha, num contexto de recursos técnicos e humanos limitados.

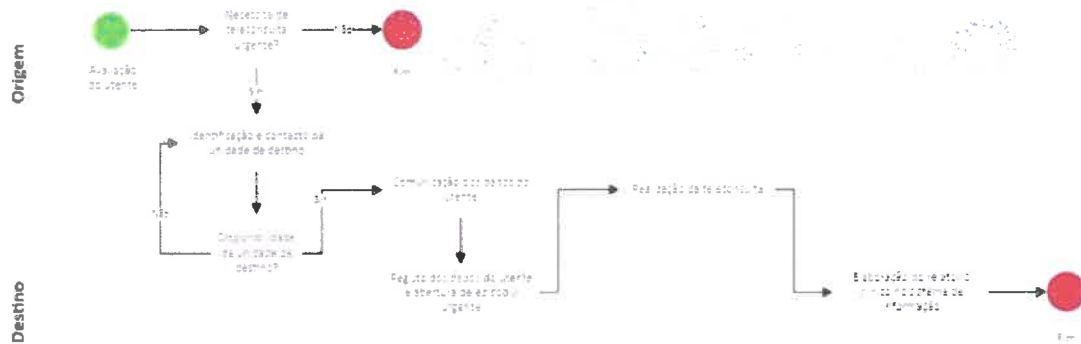
Considerando o disposto no Regulamento Geral de Deslocações do Serviço Regional de Saúde, publicado em anexo à Portaria n.º 95/2018, de 2 de agosto; considerando que pandemia de COVID-19 promoveu a necessidade de reduzir, significativamente, a afluência de utentes aos estabelecimentos prestadores de cuidados de saúde em situações programadas, tendo-se verificado um efeito de substituição de consultas presenciais por teleconsultas sem diminuição da qualidade dos cuidados, sendo este meio de serviço de saúde comprovadamente sustentável; considerando o disposto no Programa do Governo Regional dos Açores, no âmbito da acessibilidade e proximidade, em concreto na institucionalização da telemedicina, de forma coordenada, proporcionando, sempre que possível, a teleconsulta, e assim evitando a deslocação de doentes; e, por fim, considerando o disposto no Plano de Recuperação e Resiliência que prevê, através do Plano de Investimento C01-i08-RAA “Hospital Digital da RAA”, a implementação de projetos de telemedicina, nos termos do artigo 11.º do Anexo I do Decreto Regulamentar Regional n.º 15/2021/A, de 6 de julho, na sua redação atual, e na sequência do despacho de Sua Excelência, a Secretária Regional da Saúde e Desporto, datado de 16 de novembro de 2023, foi determinado o modelo de funcionamento da telemedicina no Serviço Regional de Saúde.

O circuito de informação deverá seguir o seguinte esquema, aquando uma **teleconsulta programada**:





O circuito de informação deverá seguir o seguinte esquema, aquando uma teleconsulta urgente:



As teleconsultas para os efeitos da meta de 1000 teleconsultas do Plano de Investimento C01-i08-RAA “Hospital Digital da RAA” serão contabilizadas, de acordo com o indicador a contratuar, sendo a informação deste indicador extraída, através do Sistema de Informação de Saúde dos Açores (SISA).

A.2 Percentagem de teleconsultas no total de consultas, médicas.			
Tipo de indicador	Acesso	Entidade Gestora	Direção Regional da Saúde / Unidades Saúde de Ilha / Hospitais
Tipo de Falha		Período aplicável	Anual
Objetivo	Incentivar a adequação de cuidados, ao incentivar o acesso a consultas com profissionais de saúde, nomeadamente médicos especialistas, bem como a exames complementares de diagnóstico e terapêutica, sem que seja necessário o utente ausentar-se do seu ambiente familiar e/ou da sua ilha de residência.		
Descrição do Indicador	Indicador que exprime a percentagem de consultas médicas (Médicos de Família, Prestadores de Serviços, e de Especialidades hospitalar) à distância, no total de consultas médicas (Médicos de Família, Prestadores de Serviços, e de Especialidades hospitalar) realizadas.		
Cláusula CP	A definir	Unidade de Medida	% (arredondado à unidade)
Frequência de monitorização	mensal	Fonte dos dados/ Base da Monitorização	SISA
Responsável pela monitorização	Direção Regional da Saúde / Unidades Saúde de Ilha / Hospitais	Fórmula	Número total de teleconsultas médicas / Número total de consultas médicas * 100
Prazo Entrega Reporting	dia 10 do mês n+1	Valor de Referência (Meta)	Valor a Contratualizar
Orgão Fiscalizador	Direção Regional da Saúde	Valor de Base	Valor histórico da instituição
Observações	<p>Não são incluídas consultas de outros profissionais de saúde não médicos nem as de enfermagem.</p> <p>Nos Cuidados Hospitalares inclui todas as consultas caracterizadas como telefónicas ou como teleconsultas (com ou sem utente, diferidas ou não). Não inclui as caracterizadas apenas como consultas com utente ou consultas sem utente.</p>		
Variáveis	Definição	Fonte de Informação	Unidade de Medida
Número total de teleconsultas médicas	Somatório do número de consultas médicas classificadas como "teleconsultas"	SISA	Número de episódios
Número de consultas médicas	Somatório de consultas médicas realizadas	SISA	Número de episódios



De acordo com o definido, e conforme o próprio BI do Indicador apresenta, serão apenas contabilizadas as consultas de médicos MGF e Especialistas Hospitalares. Não são contabilizadas as consultas da área de enfermagem e de outros profissionais de saúde não médicos.

Até ao momento da disponibilização da plataforma regional de teleconsulta integrada, os registos eletrónicos identificados anteriormente deverão ser efetuados nos Sistemas de Informação locais.

2.1 Teleconsultas nos Cuidados de Saúde Primários

Nos Cuidados de Saúde Primários, o registo das teleconsultas é feito no sistema local de gestão de cuidados de saúde primários, o MedicineOne®.

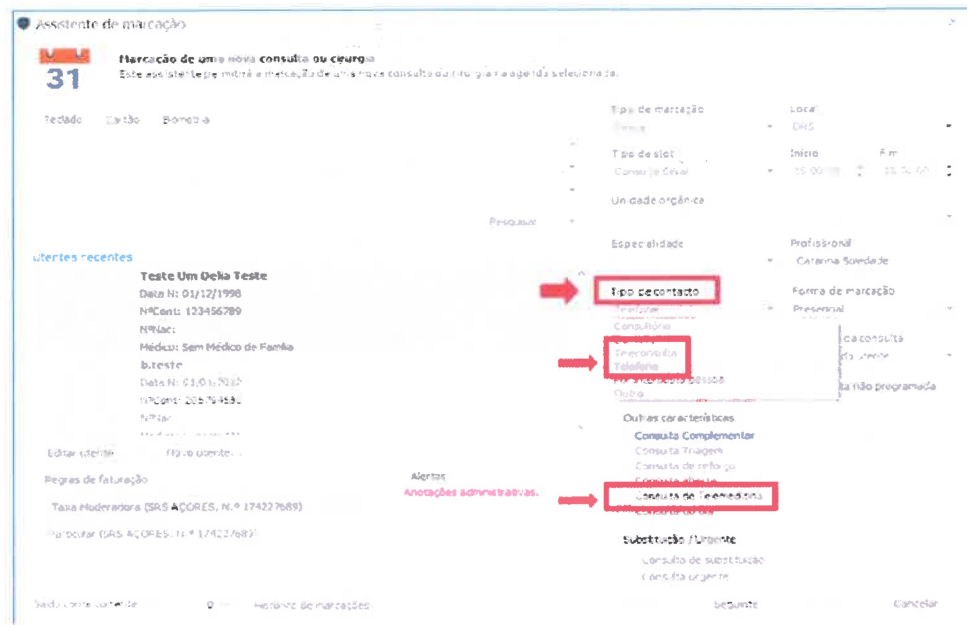
Não se encontra ativo, no sistema de informação, o módulo específico para tal, no entanto, o registo das teleconsultas, e sua respetiva identificação, é possível através da marcação normal de uma consulta, com a correta associação das características que a identificam como tal.

2.1.1 Como registar

Para que as teleconsultas sejam contabilizadas, deverão ser considerados os seguintes critérios:

1. É necessário que o utente tenha inscrição ativa na unidade de saúde;
2. Só são contabilizadas as consultas de MGF e Especialistas hospitalares (regime de deslocação de Especialista), não sendo consideradas as consultas de outros profissionais de saúde não médicos e de enfermagem;
3. São, igualmente, consideradas as consultas programadas e não programadas, urgentes (UBU) e em domicílio;
4. Tanto no numerador como no denominador, apenas se contabiliza **uma consulta realizada** ao mesmo utente, por dia.
5. Só são contabilizadas as consultas em que o “Tipo de contacto” seja “Telefone” ou “Teleconsulta” ou quando, em “Outras características”, for selecionada a opção “Consulta de Telemedicina”:

Caracterização da teleconsulta no Sistema de informação:



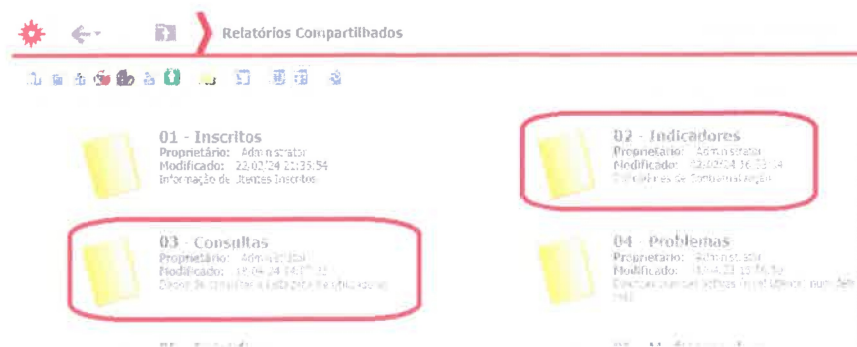
2.1.2 Informação Estatística

A extração da informação estatística sobre as teleconsultas nos cuidados de saúde primários, é feita através do Sistema de Informação de Saúde dos Açores (SISA).

Foram criados relatórios específicos que devolvem informação estatística e informação com base no indicador. Os relatórios estatísticos são compostos dados de todos os utentes, independentemente de serem inscritos ou esporádicos. Já os relatórios sustentados no indicador, regem-se pelas regras dos indicadores, pelo que são contabilizadas as teleconsultas realizadas aos utentes inscritos na Unidade de Saúde de Ilha (USI).

Importa referir que o sistema de informação permite, a qualquer momento, a alteração da caracterização de um contacto após a realização do mesmo. Neste sentido, e uma vez que o SISA vai ler a informação ao sistema de informação, importa ressaltar que a informação da base de dados não é estanque, é dinâmica, pelo que poderão haver oscilações entre dados extraídos em datas distintas, embora respeitantes ao mesmo período temporal.

Informação em SISA:





- Relatórios sobre o indicador:

P02.R10 - Indicador Teleconsultas (A.2)
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 29/02/24 11:14:55
 Relatório para o Indicador de % de teleconsultas

P02.R11 - % Teleconsultas (esp medicas)
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 12/05/24 11:22:03
 Relatório para o Indicador de % de teleconsultas

- **P02.R10 - Indicador Teleconsultas (A.2):** Relatório que exprime a percentagem de teleconsultas sobre o total de consultas médicas globais, com detalhe por Local.
- **P02.R11 - % Teleconsultas (esp medicas):** Relatório que exprime a informação sobre a percentagem de teleconsultas sobre o total de consultas médicas globais, com detalhe ao nível do Local, da Especialidade Médica e do Tipo de Contacto.

- Relatórios sobre as consultas:

P03.R31 - Consultas > Pedido Utente > Não urgentes > Não Programadas > Aberta
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 21/04/24 14:28:52
 Relatório de quantidades de Consultas de Não urgentes e pedido do Utente inscritos ou não com consulta aberta nas diversas localizações dos contactos

P03.R32 - Consultas MGF > Local > Teleconsultas
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 29/04/24 14:39:26
 Relatório de quantidades de teleconsultas e não teleconsultas por local

P03.R33 - Teleconsultas com esp > Local > Especialidade > tipo cont
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 18/04/24 14:06:49
 Relatório de quantidades de teleconsultas e não teleconsultas por local

- **P03.R32 - Consultas MGF > Local > Teleconsultas:** Relatório estatístico que devolve a quantidade de teleconsultas no total de consultas médicas, realizadas a todos os utentes inscritos e esporádicos, com detalhe apenas ao nível do Local e do Médico.
- **P03.R33 - Teleconsultas com esp > Local > Especialidade > tipo cont:** Relatório estatístico que devolve a quantidade de teleconsultas no total de consultas médicas, realizadas a todos os utentes inscritos e esporádicos, com detalhe ao nível do Local, da Especialidade Médica e do Tipo de Contacto.



2.2 Teleconsultas nos Cuidados Diferenciados

Nos Cuidados Diferenciados, o registo das teleconsultas é feito no sistema local de gestão hospitalar, sendo que no caso do HDES e HSEIT, o sistema de informação é a Glintt® e no HH é o SONHO®.

2.2.1 Informação Estatística

O SISA vai ler diretamente ao sistema Glintt® e SONHO®, a informação das teleconsultas quando as mesmas são caracterizadas com a seguinte informação:

- Teleconsulta em tempo real com presença do utente => teleconsulta com utente;
- Teleconsulta em tempo real sem presença do utente => teleconsulta sem utente;
- Teleconsulta em tempo diferido com presença do utente => teleconsulta diferida com utente; e
- Teleconsulta em tempo diferido sem presença do utente => teleconsulta diferida sem utente.

Informação em SISA:

- Relatório sobre o indicador:

 **P10.R02 - Indicador Teleconsultas**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 29/02/24 14:57:10

- **P10.R02 - Indicador Teleconsultas:** Relatório que exprime a percentagem de teleconsultas sobre o total de consultas médicas globais, com detalhe por Local.

- Relatórios sobre as consultas:

 **P03.R03 - Consultas > Dimensões Variáveis**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 23/06/23 16:29:31

 **P03.R04 - Consultas > Teleconsultas**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 08/03/24 14:45:47

 **P03.R06 - Consultas > Teleconsultas Médicas por Especialidade**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 18/04/24 13:58:22

 **P03.R04.1 - Consultas > Teleconsultas > Distrito**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 20/05/24 28:44:16

 **P03.R05 - Consultas > Tipo de Prof e especialidade > Ano**
 Proprietário: Administrator
 Modificado: 27/11/23 15:50:50

11 Teleconsultas no Serviço Regional de Saúde

- **P03.R04 - Consultas > Teleconsultas:** Relatório estatístico que devolve a quantidade de teleconsultas no total de consultas, com detalhe ao nível do Local, da especialidade, do tipo de contacto e por tipo de profissional (médico ou outro).
- **P03.R04.1 - Consultas > Teleconsultas > Distrito:** Relatório estatístico que devolve a quantidade de teleconsultas no total de consultas, com detalhe ao nível do Local, da especialidade, do tipo de contacto, da informação da ilha de residência do utente e por tipo de profissional (médico ou outro).
- **P03.R06 - Consultas > Teleconsultas Médicas por Especialidade:** Relatório estatístico que devolve a quantidade de teleconsultas no total de consultas médicas, com detalhe ao nível do Local, da especialidade e do tipo de contacto.

Direcção Regional da Saúde
Solar dos Remédios
9701-855 Angra do Heroísmo

Direcção Regional da Saúde
