

## **Guia de orientação para Teleconsulta em Enfermagem<sup>1</sup>**

*Abril de 2020*

Este Guia de Orientação tem por finalidade apoiar os profissionais enfermeiros na prática clínica da Teleconsulta em Enfermagem, considerando a Resolução do COFEN N. 0634/ 2020 que autoriza e normatiza a Teleconsulta de Enfermagem como forma de combate à pandemia provocada pelo novo coronavírus (Sars-Cov-2), mediante consultas, esclarecimentos, encaminhamentos e orientações com uso de meios tecnológicos.

Tal normatização visa dinamizar o atendimento do usuário nos serviços de saúde, favorecer o trabalho em equipe e racionalizar/valorizar as competências técnicas de cada profissional.

Para efeitos legais, este documento está em acordo com a Lei Federal nº 7.498/1986, que regulamenta o exercício da enfermagem, com a Resolução nº 564 de 06 de novembro de 2017, que aprova o Código de Ética dos Profissionais de Enfermagem e com a Resolução COFEN 195/1997, que trata sobre a solicitação de exames de rotina e complementares por Enfermeiro (a), sendo válido como protocolo institucional no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

A partir da instituição deste guia, o enfermeiro poderá solicitar exames complementares, prescrever medicamentos e encaminhar, quando necessário, usuários a outros serviços, nas condições previstas nos Protocolos de Enfermagem do município de Florianópolis, conforme preconiza a Política Nacional de Atenção Básica e observadas as disposições legais da profissão.

---

<sup>1</sup> Elaborado por Enf<sup>a</sup> Elizimara Ferreira Siqueira, Enf<sup>a</sup> Juliana Cipriano Braga Silva de Arma, Enf<sup>a</sup> Lucilene Gama Paes e Enf<sup>o</sup> Vinícius Paim Brasil com a colaboração da Comissão Permanente de Sistematização da Assistência de Enfermagem da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

## **1.CONTEXTUALIZAÇÃO**

O papel do enfermeiro no enfrentamento da pandemia a partir da Atenção Primária à Saúde:

- Identificação de casos suspeitos;
- Identificação da necessidade de isolamento social, restrição domiciliar e distanciamento social;
- Orientação e prescrição de cuidados domiciliares;
- Acompanhamento de sinais e sintomas, com identificação de gravidade;
- Manutenção do atendimento de usuários em condições de saúde que demandam acompanhamento regular e continuidade do cuidado;
- Fortalecimento do trabalho em equipe.

## **2. COMUNICAÇÃO E OS MEIOS TECNOLÓGICOS**

Como meio tecnológico de comunicação compreende-se aqueles que permitam o intercâmbio à distância entre o enfermeiro e o paciente de forma simultânea (chamada de voz sem vídeo ou com vídeo e mensagem de texto instantânea) ou assincronamente (mensagens de texto curtas e e-mail), no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis.

## **3. TERMO DE CONSENTIMENTO**

O Termo de Consentimento tem por objetivo resguardar enfermeiro e paciente no que se refere à realização da Teleconsulta de Enfermagem. Dessa forma, determina-se que seja adotado um dos seguintes modelos:

Modelo 1: Para Consentimento verbal ou mensagem de texto por aplicativo

*NOME COMPLETO DO PACIENTE* você está de acordo em realizar uma teleconsulta com o enfermeiro (a) XXXXXXXX por meio de XXXXXXXX?

## RESPOSTA DO PACIENTE

*As informações resultantes desta consulta serão registradas em seu prontuário, garantindo-lhe a confidencialidade e o sigilo entre profissional e paciente.*

### Modelo 2: Para Consentimento por escrito

*Eu, XXXXXX informo que estou de acordo em realizar uma teleconsulta com o enfermeiro (a) XXXXXXXX por meio de XXXXXXXX. Fui informada que terei as informações resultantes da consulta registradas em meu prontuário garantindo-me a confidencialidade e o sigilo entre profissional e paciente.*

O fornecimento do consentimento poderá ocorrer de 5 formas:

1. O consentimento poderá ser emitido de maneira verbal, como mensagem de áudio, ligação de vídeo por aplicativo ou ligação telefônica e adequadamente registrado no prontuário, conforme orientação descrita no item 6. Neste caso, o enfermeiro poderá realizar a leitura do Termo descrito acima, caso o paciente apresente alguma dificuldade.
2. O consentimento poderá ser emitido de forma escrita, como mensagem de texto por aplicativo conforme modelo descrito anteriormente e anexo A, adequadamente registrado na evolução do paciente e anexado no prontuário eletrônico (orientações no anexo B);
3. O termo poderá ser enviado pelo aplicativo utilizado, impresso e assinado pelo paciente, devolvido pela mesma ferramenta ou e-mail e anexado no prontuário eletrônico;
4. O termo poderá ser assinado anteriormente a teleconsulta de enfermagem, como por exemplo, na ocasião do agendamento presencial prévio. Neste caso o termo poderá ser anexado no prontuário eletrônico ou arquivado no Centro de Saúde;
5. O termo poderá ser assinado posteriormente no retorno do paciente ou responsável ao Centro de Saúde, quando houver necessidade de entrega de materiais ou medicamentos provenientes dessa teleconsulta de enfermagem. Neste caso, o termo poderá ser anexado no prontuário eletrônico ou arquivado no Centro de Saúde. A assinatura posterior do

termo, não exclui a necessidade de solicitar o consentimento verbal no momento da teleconsulta de enfermagem.

#### **4. QUANDO REALIZAR UMA TELECONSULTA**

4.1 Identificação, orientações gerais e condutas relacionadas ao COVID-19, conforme Notas Técnicas e Orientações Municipais.

4.2 Vigilância em saúde e monitoramento:

4.3 Avaliação clínica e condutas de enfermagem

- Todas as condições de vigilância e monitoramento e demais condições que demandem cuidado continuado;
- Atendimento clínico e condutas relacionadas/discriminadas nos protocolos de enfermagem, observando sempre sinais de alerta e fatores de risco.

#### **5. OPERACIONALIZAÇÃO**

##### **5.1 Materiais/Equipamentos**

- Sala privada e iluminada para o profissional e, se possível para o paciente;
- Aparelho celular ou computador com câmera;
- Conexão com internet;
- Aparelhos para áudio e vídeo (fone de ouvido, microfone, se o próprio celular sugere-se uso de fone de ouvido, quando disponível);
- Suporte de bancada para aparelho celular.

##### **5.2 Primeiro contato: identificando e gerenciando demanda.**

- Profissional da equipe identifica a necessidade via mensagem em aplicativo ou ligação telefônica, confere a identidade do paciente e realiza o agendamento com hora marcada na agenda do profissional;
- Orientar ao paciente acerca do horário agendado para consulta, sobre o áudio/vídeo (equipamentos necessários de acordo com a disponibilidade do paciente);

- Pacientes com sintomas leves e sem complicações ou aqueles que consultam para questões administrativas geralmente podem ser gerenciados por telefone;
- A teleconsulta por vídeo fornece informações visuais adicionais e presença terapêutica do profissional. E, por isso, pode ser apropriado para pacientes mais doentes, com comorbidades, aqueles cujas circunstâncias sociais influenciam a doença e aqueles que estão muito ansiosos.

### **5.3 Preparação para a teleconsulta**

- Acesse o prontuário do paciente previamente, verifique se há fatores de risco;
- Teste materiais (conexão de internet - áudio e vídeo);
- Organize adequadamente a Sala de maneira a garantir privacidade para a realização da teleconsulta de enfermagem.

Importante confirmar se a teleconsulta é clinicamente apropriada para o paciente neste momento.

### **5.4 A teleconsulta**

- Checar o funcionamento dos equipamentos do paciente (áudio ou vídeo) - perguntas simples como: você consegue me ouvir? me ver? etc;
- Confirmar identidade do paciente no caso de não ser alguém conhecido (nome completo e data de nascimento);
- Atentar para o Termo de Consentimento, conforme descrito no item 3 deste guia;
- Apresentar-se e apresentar por ventura outros profissionais que estejam na sala independente de aparecer no vídeo;
- Utilizar o processo de enfermagem em seus 5 passos;
- Checar o motivo da consulta: como posso ajudar neste momento? Prefira usar questões abertas. Deixe o paciente falar. Na sequência complemente os dados obtidos com perguntas focadas e fechadas e, se necessário, descarte sinais de alerta;
- Utilizar sinais de alerta descritos nos Protocolos de Enfermagem, PACK e Notas de Orientação Municipal relacionadas ao COVID-19;

- Realizar o exame físico que for possível. Por vídeo será limitado, porém é possível utilizar alguns aspectos: verificar se paciente possui instrumentos para avaliação de sinais vitais (termômetro, glicosímetro, esfigmomanômetro, etc), fala do paciente (voz), aparência/aspecto geral no vídeo (rubor, palidez ou cianose) e observação de sinais de alerta que o paciente relata (falta de ar, observar também falta de fôlego ao falar), dor torácica, sangramento intenso, fraqueza, alteração visual, no caso de gestantes checar se movimentação fetal presente). Na dúvida, consultar protocolo de enfermagem;
- Na eventualidade de envio de documentos ou imagens por parte do paciente (exames ou fotos de lesão, alterações de pele, etc..), as mesmas poderão ser anexadas no prontuário eletrônico, devendo obrigatoriamente serem descritas na evolução do mesmo.
- Verifique em prontuário do paciente histórico de fatores de risco e, se necessário, realize interconsulta ou consulta conjunta com profissional médico (discussão de caso ou teleconsulta conjunta);
- Elaborar diagnóstico de enfermagem - explique ao paciente a hipótese diagnóstica e compartilhe o plano de cuidados conforme processo de enfermagem;
- Plano e Prescrições: certifique-se de que o paciente entendeu as orientações fornecidas por você (peça, se for o caso, para ele repetir); forneça prescrições por escrito e estabeleça em conjunto a logística de entrega das mesmas (com possibilidade de enviar a imagem por aplicativo, e-mail ou outro meio adequado para o paciente);
- Aconselhe e tranquilize o paciente - escuta ativa - possibilidade de esclarecer dúvidas;
- Reforçar sinais de alerta e possibilidade de entrar em contato novamente com profissional se necessário, frisando que na ausência do mesmo ou horários que a unidade não esteja funcionando, procurar emergência clínica ou ligar para o Alô Saúde;
- Certifique-se da rede de apoio do paciente em caso de surgimento de sinais de alerta;
- Caso você não consiga descartar sinais de gravidade, encaminhar paciente para avaliação presencial na unidade de saúde ou para atendimento na emergência (lembrando sempre da segurança do paciente e da segurança do profissional);
- Caso a ligação por vídeo falhe, o enfermeiro entrará em contato por ligação telefônica (tenha em mãos o número de telefone do paciente);

- Registrar em prontuário a consulta da mesma forma que a presencial utilizando o processo de enfermagem.
- Caso o paciente não atenda a chamada, orienta-se fazer o registro no prontuário das tentativas realizadas.

## 6. REGISTROS

Todos os atendimentos realizados via teleconsulta de enfermagem deverão ser registrados em prontuário eletrônico, assim como os dados completos do paciente, identificação e assinatura do profissional emissor e registro no Conselho Regional de Enfermagem.

O registro de atendimento por teleconsulta de enfermagem, bem como o horário e o instrumento de comunicação também deve ser realizado no prontuário eletrônico. Sugere-se um cabeçalho da seguinte forma:

*# Atendimento por teleconsulta de enfermagem*

*# Vídeo chamada por XXX (descrever qual o aplicativo utilizado)*

*# Hora do Início: 14h15*

*# Hora do encerramento: 14h25*

*# Descrição do Consentimento: Paciente XXXX emitiu o seu consentimento para a realização da teleconsulta de enfermagem após orientações sobre as formas de consentimento que incluem declaração verbal ou termo assinado, optando por XXXX. (Aqui o Enfermeiro deverá descrever a forma de consentimento optado pelo paciente).*

No Sistema CELK finalizar o atendimento em Classificação de Atendimento como Teleconsulta (ANEXO C).

E como determina o Conselho Federal de Enfermagem através da Resolução 358/2009, o registro da consulta deverá conter:

- Um resumo dos dados coletados sobre a pessoa, família ou coletividade humana;
- Os diagnósticos de enfermagem acerca das respostas da pessoa, família ou coletividade humana;
- As ações ou intervenções de enfermagem realizadas face aos diagnósticos de enfermagem identificados;
- Os resultados alcançados como consequência das ações ou intervenções de enfermagem realizadas.

## 7. PRESCRIÇÕES DE ENFERMAGEM

As prescrições devem ser completas e objetivas contendo: o que fazer? como fazer? quando fazer? onde fazer? com que frequência fazer? por quanto tempo fazer?

Devem ser sempre evoluídas no prontuário eletrônico e a sua entrega pode ocorrer de 3 formas:

- Prescrição impressa, assinada e encaminhada pelo aplicativo utilizado para a teleconsulta de enfermagem ou por e-mail (verificar melhor disponibilidade do paciente);
- Prescrição impressa, assinada e entregue ao paciente ou seu representante, quando do seu retorno ao Centro de Saúde para entrega de materiais ou medicamentos;
- Prescrição digital encaminhada pelo aplicativo ou e-mail, neste caso o paciente ou seu representante poderá apresentar na farmácia, no âmbito da rede municipal, a prescrição na tela do seu celular, conforme CIC9/SMS/DAS/GIA/ASSFAR/2020.

### Referências:

BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM (COFEN). Resolução COFEN 358-2009. Dispõe sobre a Sistematização da Assistência de Enfermagem e a implementação do Processo de Enfermagem em ambientes, públicos ou privados, em que ocorre o cuidado profissional de Enfermagem, e dá outras providências. In: Conselho Federal de Enfermagem. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-3582009\\_4384.html](http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-3582009_4384.html)

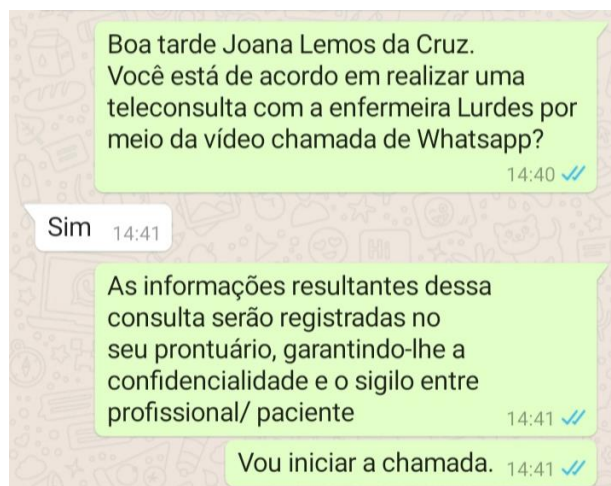
BRASIL. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução COFEN N° 0634/2020. Estabelece em caráter emergencial a teleconsulta de Enfermagem. Brasília-DF, 2020. Disponível em: [http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-0634-2020\\_78344.html](http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-0634-2020_78344.html). Acesso em: abril/2020.

GREENHALGH, T; KOH, GCH; CAR, JC. Covid-19: a remote assessment in primary care. BMJ 2020; 368:m1182. Disponível em: <https://www.bmj.com/content/368/bmj.m1182/rapid-responses>. Acesso em: abril/2020.

University of Oxford. Video consultations: a guide for practice. Disponível em: <https://bigplife.com/wp-content/uploads/2020/03/Video-consultations-a-guide-for-practice.pdf>. Acesso em: abril/2020.



**Anexo A - Modelo para registro de consentimento emitido de forma escrita, como mensagem de texto por aplicativo.**



**Anexo B - Orientações para realizar cópia da tela de atendimento e posteriormente anexado no prontuário.**

1. Mantenha aparecendo na tela do computador o que deseja que seja capturado na imagem;
2. Pressione o botão print screen no seu teclado (pode estar identificado como PrtScr). Caso o mesmo botão tenha dupla função, segurar o botão control (Ctrl) e apertar o botão PrtScr;
3. Abra o programa Paint (Iniciar -> pesquisar -> Paint);
4. Com o Paint aberto, aperte os botões Ctrl + V para colar a imagem. Também pode clicar com o botão direito do mouse e selecionar a opção colar;
5. Com a imagem colada no Paint, vá no menu do programa (no lado superior esquerdo), selecione “Salvar Como”, selecione “Imagem PNG”, coloque o nome do arquivo e escolha o local para salvar;
6. Com o arquivo salvo, enquanto estiver com o prontuário da pessoa aberto, no menu à esquerda selecione “Histórico Clínico”, aba “Anexos”, botão “Adicionar Anexo”;
7. Dentro dessa janela, no campo “Tipo de anexo”, aperte 3 vezes a barra de espaço do teclado. Aparecerá o tipo de arquivo a ser anexado. Selecione a opção “Imagens”;

8. Preencher o campo “Data do Documento” com a data em que foi realizada a consulta;

9. Preencher o campo “ Descrição” com “termo de consentimento para teleconsulta de Enfermagem”;

10. No campo “Anexo”, clicar no botão “Escolher arquivo” e selecionar o arquivo do termo de consentimento salvo anteriormente no formato PNG;

11. Após carregar o arquivo, clicar em “ Confirmar”.

### Anexo C – Finalização e Registro da Teleconsulta de Enfermagem no Sistema CELK

Dados do Atendimento	
C.I.D.	<input type="text"/>
CIAP	<input type="text"/>
C.I.D. Sec.	<input type="text"/>
Classificação de Atendimento	TELECONSULTA
Tipo de Atendimento	OUTROS URGÊNCIA/EMERGÊNCIA
Atenção Domiciliar	TELECONSULTA
Vacina em Dia	HIPERTENSÃO ARTERIAL DIABETES SAÚDE MENTAL
Dias para o Retorno	PRÉ-NATAL RASTREAMENTO DE CÂNCER DE COLO DO ÚTERO RASTREAMENTO DE CÂNCER DE MAMA
Conduta	ASMA DENGUE
Racionalidade Saúde	DESNUTRIÇÃO DPOC
Local do Atendimento	DST HANSENÍASE OBESIDADE
Atendimento Cor	PUERICULTURA PUERPÉRIO (ATÉ 42 DIAS) RASTREAMENTO DE RISCO CARDIOVASCULAR
[+] Alergia	