

Como fazer uma teleconsulta de qualidade na Atenção Primária?

---

---

Por Renato Bergallo (\*)

Com a utilização cada vez maior do recurso de [telemedicina](#) em todos os âmbitos de assistência à saúde, este passou a ser cada vez mais disponível e essencial nos atendimentos em unidades básicas de saúde e unidades de Atenção Primária à Saúde.

Diversas novas publicações a respeito surgiram nos últimos meses, no contexto de pandemia por Covid-19, justamente por esse tipo de atendimento possibilitar a manutenção do isolamento domiciliar para os pacientes. Dentre elas, destaca-se o manual da Universidade de Oxford, focado na telemedicina na APS, orientando de forma prática a atuação do Médico de Família e Comunidade nos atendimentos à distância.

### Telemedicina na Atenção Primária

Entre vários tópicos, o documento descreve um passo a passo para uma consulta por vídeo de qualidade.

#### Antes da consulta:

- Confirmar se a teleconsulta por vídeo é clinicamente adequada para o paciente no momento;
- Use um ambiente privado e bem iluminado, orientando o paciente a fazer o mesmo;
- Anote o telefone ou contato do paciente para o caso de o vídeo falhar;
- Tenha acesso ao prontuário eletrônico, de preferência em uma segunda tela;
- Verifique ao longo do dia se a tecnologia usada para a teleconsulta está funcionando.

### **Iniciando a consulta:**

- Inicie você o contato na consulta;
- Diga algo como “consegue me ver?” para que o paciente possa ajustar a conexão se necessário;
- Obtenha o consentimento verbal para a consulta;
- Apresente outros profissionais que possam estar no consultório e peça para o paciente fazer o mesmo em
  - relação a acompanhantes, ou confirmar que está sozinho;
  - Informe sobre o caráter confidencial da consulta, da mesma maneira que em uma consulta presencial;

### **Consultando:**

- A comunicação por vídeo funciona da mesma maneira que a presencial, pode haver falhas técnicas ou imagens borradas;
- Não é necessário olhar diretamente para a câmera: basta olhar para a tela;
- Informe ao paciente nos momentos em que for fazer anotações ou olhar informações, como exames, em outra tela;
- Registre a consulta da mesma maneira que em uma consulta presencial, no prontuário;
- Lembre-se de que a comunicação por vídeo é mais difícil para o paciente.

### **Encerrando a consulta:**

- Sumarize os principais pontos abordados na consulta, principalmente levando-se em conta a possibilidade de que alguma informação tenha se perdido por interferência técnica;
- Verifique com o paciente se restaram dúvidas ou se necessita de mais algum esclarecimento;
- Confirme se o paciente se sentiria bem em usar novamente a teleconsulta e registre essa informação;
- Para finalizar, avise ao paciente que irá desligar e se despeça, antes de encerrar a consulta.

### **Conclusões**

A incorporação do recurso de teleconsultas pode fazer muito bem a um serviço de APS. Contudo, é importante o entendimento de que o processo é mais complexo do que a maioria dos profissionais muitas vezes acreditam e que passa por adaptações estruturais e de processos de trabalho.

O médico que irá iniciar a rotina de atendimentos por vídeo deve estudar as técnicas adequadas e se manter atualizado, tendo em vista que, como diz o documento da Universidade de Oxford, mais o que a implantação de uma nova tecnologia, o início da telemedicina deve ser encarado como uma mudança do serviço para melhor.

### Referências bibliográficas:

- REENHALGH, T.; MORRISON, C.; HUAT, G. K. C. Trad. por Donavan de Souza Lúcio e Silva Costa. Consultas por vídeo: um guia prático. University of Oxford, 2020.

(\*) **Renato Bergallo** - Graduação em Medicina pela Universidade Federal Fluminense (UFF) □  
Residência em Medicina de Família e Comunidade pela Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e em Administração em Saúde (UERJ)

□  
Mestre em Saúde da Família (UFF)

□  
Doutorando em Saúde Pública pela Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP/Fiocruz)

□  
Professor da disciplina de Saúde da Família e gerente do Centro de Saúde Escola Lapa da Faculdade de Medicina da Universidade Estácio de Sá

Fonte: [Portal PEBMED](#) , em 03.08.2020