



MINISTÉRIO DA SAÚDE  
SECRETARIA DE GESTÃO DO TRABALHO E DA EDUCAÇÃO NA SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA EDUCAÇÃO NA SAÚDE

SECRETARIA DE ATENÇÃO À SAÚDE  
DEPARTAMENTO DE ATENÇÃO BÁSICA

COORDENAÇÃO NACIONAL DO PROGRAMA TELESSAÚDE BRASIL REDES

NOTA TÉCNICA Nº 50 /2015-DEGES/SGTES/MS

Assunto: **Diretrizes para oferta de atividades do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes.**

1. O Ministério da Saúde (MS), no uso das suas atribuições, conforme Portaria Nº 2.546, de 27 de outubro de 2011, e Portaria Nº 2.859, de 29 de dezembro de 2014 resolve: definir diretrizes para oferta das atividades do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes.
2. As atividades do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes são realizadas por Núcleos de Telessaúde. Estes desenvolvem atividades técnicas, científicas e administrativas para planejar, executar, monitorar e avaliar as ações de Telessaúde, em especial a produção e oferta de teleconsultoria, telediagnóstico e tele-educação. Essas atividades são registradas em plataformas online, onde é possível cadastrar usuários e estabelecimentos que utilizam esses serviços.
3. De acordo com a estrutura e capacidade de oferta de serviços de cada Núcleo Telessaúde, por meio do Telessaúde é possível realizar:
  - I. Teleconsultoria: consulta/pergunta e resposta registrada para esclarecer dúvidas sobre manejo, condutas e procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho, baseadas em evidências científicas, mas adequadas as características loco-regionais. Funciona de duas maneiras:
    - a) Síncrona - teleconsultoria realizada em tempo real:
      - i. Teleconsultoria realizada por meio de *chat*, e ferramentas síncronas como webconferência ou videoconferência;
      - ii. Teleconsultoria realizada por serviço telefônico gratuito 0800. Funciona por meio de um *call center*, que remete o profissional da Atenção Básica solicitante, a profissionais do Telessaúde com experiência em Atenção Básica ou em outras especialidades e com experiência no desempenho clínico.
    - b) Assíncrona - teleconsultoria realizada por meio de mensagens *off-line*, que deverá ser respondida em até 72 horas pelos teleconsultores do Núcleo Telessaúde.
  - II. Segunda Opinião Formativa: resposta sistematizada às perguntas originadas de teleconsultorias, e selecionadas a partir de critérios de relevância e pertinência em relação às diretrizes do SUS, tais respostas são construídas com base em revisão bibliográfica, nas melhores evidências científicas e clínicas.

- III. Telediagnóstico: serviço de apoio ao diagnóstico, onde os exames são realizados em uma determinada localidade e enviados para emissão de laudo por meio de tecnologias da informação e comunicação. O laudo será emitido por um especialista vinculado ao Núcleo de Telessaúde.
- IV. Tele-educação: atividades educacionais ministradas a distância por meio de tecnologias de informação e comunicação. A tele-educação é uma atividade educacional que utiliza as ferramentas tecnológicas como meio para apoiar a formação de trabalhadores do SUS, de acordo com a Política Nacional de Educação Permanente em Saúde. São atividades de tele-educação: cursos, módulos educacionais, webaulas/palestras em modalidade à distância.

#### DA OFERTA DE TELECONSULTORIA

4. Para um Núcleo Telessaúde ofertar Teleconsultoria, este deverá prioritariamente optar pela utilização de uma Plataforma de Telessaúde aprovada pelo Ministério da Saúde e integrada ao Sistema de Monitoramento e Avaliação de Resultados do Programa Telessaúde Brasil Redes (SMART).

5. Para oferta de Teleconsultoria o Núcleo de Telessaúde deverá possuir minimamente os seguintes profissionais dedicados a este serviço:

- I. Telerregulador - Profissional de nível superior generalista com experiência em Atenção Básica, que coordena as solicitações de teleconsultoria com função de: receber, analisar, classificar e orientar o fluxo de solicitações de teleconsultoria, distribuindo-as aos teleconsultores de acordo com a área profissional de cada um, com a categoria profissional do solicitante, com o enfoque e o formato (assíncrono ou síncrono) da solicitação, e com a frequência de respostas do Teleconsultor (experiência acumulada) em relação ao tema de cada solicitação. Também é função do Telerregulador realizar auditoria interna sobre as respostas produzidas, de forma a garantir a qualidade das teleconsultorias respondidas.
- II. Teleconsultor - Profissional de nível superior na área da saúde generalista com experiência em Atenção Básica. Compõem a equipe mínima de teleconsultores: médico, enfermeiro e odontólogo. O teleconsultor deverá responder as teleconsultorias síncronas e assíncronas nos prazos previstos, com objetivo de fornecer apoio assistencial e/ou educacional aos profissionais solicitantes de acordo com os princípios e diretrizes do SUS. Caberá também ao teleconsultor:
  - a) Selecionar, dentro da sua produção mensal, as teleconsultorias com potencial para serem transformadas em Segunda Opinião Formativa (SOF);
  - b) Seguir as orientações e manter contato direto com o Telerregulador;
  - c) Apoiar, quando demandado, as atividades de outros teleconsultores;
  - d) Produzir e/ou participar da produção de protocolos, materiais de aprendizagem e outros materiais pertinentes a Atenção Básica para disponibilização entre os usuários do projeto;
  - e) Participar, de forma presencial ou remota, das reuniões de regulação e teleconsultoria, bem como das oficinas de atualização, conforme periodicidade determinada por norma interna;
  - f) Participar da produção e revisão das normas operacionais e protocolos de trabalho referentes à sua função.
- III. Coordenador de Campo - Profissional de nível superior com experiência em Atenção Básica, com função de coordenar e auxiliar as atividades dos monitores de campo. O coordenador de campo atua como articulador entre o Núcleo Telessaúde e gestores

municipais, sendo responsável por organizar e realizar visitas técnicas e capacitações nos municípios, e realizar atividades de monitoramento e avaliação dos serviços de Telessaúde (registro, análise e relatório);

IV. Monitor de Campo - Profissional de nível superior com experiência em Atenção Básica, com função de realizar com periodicidade o acompanhamento de todos os serviços de saúde com pontos Telessaúde sob sua responsabilidade. Caberá também ao monitor de campo:

- a) Auxiliar os solicitantes na resolução de problemas na utilização das ações de Telessaúde;
- b) Coletar e registrar dados de monitoramento junto às equipes de saúde;
- c) Apoiar e acompanhar o cronograma de atividades de tele-educação;
- d) Realizar capacitações/oficinas sobre a utilização dos serviços de Telessaúde para profissionais solicitantes;
- e) Participar de reuniões junto às equipes de Atenção Básica, para levar a oferta do Telessaúde, nas discussões clínicas e do processo de trabalho das equipes.
- f) Acompanhar o (a) coordenador (a) de campo nas visitas técnicas aos municípios participantes, realizando o registro das mesmas.

6. O Telessaúde é uma ferramenta de articulação entre a Atenção Básica e Atenção Especializada, pois estimula uma nova forma de comunicação entre esses pontos de atenção. A ampliação do diálogo entre estes pontos de atenção é essencial, entre outras razões, para ampliar o cuidado clínico e a resolutividade da Atenção Básica, evitar a exposição dos usuários a consultas e/ou procedimentos desnecessários (prevenção quaternária), além de aperfeiçoar o uso dos recursos em saúde, evitando deslocamentos desnecessários e qualificando o acesso à atenção especializada.

7. Os Núcleos Telessaúde podem qualificar o acesso dos usuários aos serviços especializados por meio da integração com as Centrais de Regulação. O trabalho desenvolvido junto aos processos regulatórios consiste em avaliar a fila de espera das especialidades mais demandadas em cada região e apresentar abordagem específica para a gestão da fila. Esta abordagem consiste no uso de protocolos de regulação e encaminhamentos, desenvolvimento de diretrizes, definição compartilhada de fluxos, teleconsultoria para discussão dos casos da fila na atenção básica, além de ofertar atividades de tele-educação voltadas para as principais dificuldades apontadas na gestão da fila.

8. Os Núcleos Telessaúde que fazem parte do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes que ofertam teleconsultoria deverão seguir as seguintes diretrizes para oferta desta atividade:

I. Ofertar Teleconsultoria integrada com a regulação nas especialidades prioritárias, observando as especialidades/procedimentos especializados com demanda reprimida (identificada por tempo de espera prolongado), cujos motivos de encaminhamento são sensíveis às ações clínicas em Atenção Básica e na sua capacidade de resposta.

- a) Gestão da fila de espera nas especialidades prioritárias, definidas a partir da realidade loco regional;
- b) **Apoio à implantação de protocolos de regulação e diretrizes clínicas**, nas especialidades prioritárias, definidas a partir da realidade loco regional;
- c) **Especialidades definidas e pactuadas em CIB**, conforme Portaria GM/MS nº 2.859/2014.

## DA OFERTA DE TELE-EDUCAÇÃO

9. Para um Núcleo Telessaúde ofertar Tele-educação, este deverá inserir as informações sobre produção da atividade no Sistema de Monitoramento e Avaliação de Resultados do Programa Telessaúde Brasil Redes (SMART).

10. Para o desenvolvimento da tele-educação de forma efetiva faz-se necessário o fortalecimento dos modelos educativos a distância privilegiando a problematização e integrando-os ao desenvolvimento de projetos de Educação Permanente em serviço.

11. Para a oferta de Tele-educação é necessário que o Núcleo Telessaúde utilize um Ambiente Virtual de Aprendizagem (ex.: Moodle) para atividades que necessitam de avaliação de desempenho dos educandos e certificação; e um ambiente virtual/web (ex.: sala virtual de webconferência) para realização de encontros ao vivo com interação e compartilhamento de conteúdos.

12. O Ambiente Virtual de Aprendizagem é um espaço de construção e compartilhamento de informações para desenvolvimento de atividades educativas, utilizando recursos e ferramentas tecnológicas. É um ambiente facilitador da Educação à Distância (EAD).

13. Para um serviço de saúde com ponto Telessaúde ter acesso a atividades de Tele-educação este deverá possuir: um computador conectado a internet, microfone, caixa de som e webcam.

14. Além do ponto de Telessaúde ofertado no serviço de saúde os profissionais de saúde poderão acessar as atividades de tele-educação por meio de outros dispositivos como: notebook, tablet, smartphone.

15. Para oferta de Tele-educação recomenda-se que o Núcleo de Telessaúde possua minimamente os seguintes profissionais:

- I. Conteudista: é o profissional que possui domínio sobre determinado assunto. Este poderá ser um teleconsultor, profissional do serviço ou da gestão, especialista ou professor, com experiência em assuntos afetos aos objetos de estudo do conteúdo. O Conteudista deve produzir um material que reflita seu saber, mas que também expresse as necessidades da atividade de tele-educação ao qual está atendendo. O Conteudista deverá:
  - a) Organizar situações de aprendizagem, planejar e propor atividades;
  - b) Disponibilizar materiais de apoio com o uso de múltiplas mídias e linguagens;
- II. Facilitador de aprendizagem: profissional que possui domínio sobre determinado assunto. Este poderá ser um teleconsultor, profissional do serviço ou da gestão, especialista ou professor, com experiência em assuntos afetos aos objetos apresentados em oferta educacional. O facilitador de aprendizagem deverá:
  - a) Atuar como mediador e orientador do aluno, procurando identificar suas representações de pensamento;
  - b) Fornecer informações relevantes, incentivar a busca de distintas fontes de informações e a realização de experimentações;
  - c) Provocar a reflexão sobre processos e produtos; favorecer a formalização de conceitos;
  - d) Propiciar a Inter aprendizagem e a aprendizagem significativa do aluno.

- III. Tutor: profissional com função de mediar à aprendizagem individual ou em grupo. Auxilia na compreensão do conteúdo disponibilizado para o curso ou módulo educacional e auxilia na reflexão e desenvolvimento das atividades. Este profissional deverá acompanhar a aprendizagem do educando, em caso de oferta de atividades de tele-educação em modalidade co-instrucional com certificação (cursos e módulos educacionais).
16. A atividade de Tele-educação deverá ser ofertada de acordo com os princípios da Política Nacional de Educação Permanente em saúde (PNEPS), articuladas com comissões de gestão vigentes, gestores estaduais e municipais, destacando os seguintes aspectos:
- I. Pactuação das ofertas educacionais em articulação com coordenação de EPS de estados e municípios, instâncias locais de discussão da integração ensino e serviço e Coordenação Nacional do Programa Telessaúde Brasil Redes;
  - II. Desenvolver atividades de tele-educação seguindo diretrizes e orientações vigentes do Departamento de Gestão da Educação na Saúde (DEGES);
  - III. Estruturar conteúdos e conhecimentos a partir de Competências;
  - IV. Apoiar à implantação de protocolos e diretrizes clínicas do Ministério da Saúde;
  - V. Participação de Teleconsultores em fóruns temáticos na comunidade de práticas;
  - VI. Ofertar tele-educação para gestores, no apoio a implantação das políticas estratégicas do MS;
  - VII. Ofertar ferramentas e conteúdos educacionais às novas escolas de graduação de medicina;
  - VIII. Ofertar ferramentas e conteúdos educacionais aos programas de residências;
  - IX. Ofertar Módulos educacionais com temas específicos nas especialidades prioritárias definidas pelo Ministério da Saúde;
17. A tele-educação poderá ser ofertada nos seguintes tipos de atividade educacional:
- I. Curso: Atividade que tem por objetivo promover a formação em um tema, possuindo enfoque baseado na realidade dos trabalhadores do Sistema Único de Saúde e suas necessidades. Os cursos são constituídos por módulos educacionais com conteúdo estruturado e estímulo a interação lógica da aprendizagem colaborativa. Para ser ofertado um curso pelo Programa Telessaúde Brasil Redes este deverá possuir:
    - a) Módulos educacionais com carga horária mínima de 6 horas, que podem auto instrucionais ou co-instrucionais com participação de facilitador de aprendizagens ou tutor;
    - b) Ementa descrevendo minimamente os conteúdos que serão abordados, objetivos, metodologia e público alvo;
    - c) Matrícula, controle de evasão, monitoramento dos concluintes;
    - d) Avaliação de desempenho do educando e certificação;
    - e) Os módulos educacionais dos cursos poderão possuir certificação independente por módulo. Ao final do curso o participante em caso de aprovação em todos os módulos receberá certificado de conclusão do curso;
    - f) Carga horária mínima de 6 horas.
  - II. Webaulas/palestra: oferta educacional caracterizada pela apresentação de um tema, por um profissional com domínio sobre o assunto abordado. É uma forma de aprendizado que consiste na apresentação de um tema e interação entre o facilitador de aprendizagens e participantes. Esta modalidade de oferta de tele-educação deverá:
    - a) Acontecer de forma síncrona por meio de ferramentas virtuais e gravadas para serem utilizadas de forma assíncrona;
    - b) Ter duração mínima de 50 minutos e duração máxima de 2 horas;
    - c) Monitoramento de participantes;

- d) Monitoramento de temas abordados.
- III. Webseminários: atividade com discussão de um determinado tema com apresentação de dois ou mais expositores com domínio sobre o assunto, seguido de debate. É uma oferta educacional com fim de desenvolver conhecimentos específicos, aprendizagem ativa, provendo troca de experiências e reflexão sobre o cotidiano do trabalho. Esta modalidade de oferta de tele-educação deverá:
- a) Acontecer de forma síncrona por meio de ferramenta virtual e gravada para ser acessada de forma assíncrona;
  - b) Ter duração mínima de 2 horas;
  - c) Possuir no mínimo 30 participantes;
  - d) Monitoramento de participantes;
  - e) Monitoramento de temas abordados.
- IV. Fórum de discussão: é um encontro ou reunião que se celebra para discutir assuntos de interesse comum entre os participantes. O objetivo do fórum é promover um processo educacional facilitado pela interação social em um ambiente que possibilite a discussão, troca de experiências e aprendizagem colaborativa. Este ambiente deve funcionar com um facilitador de aprendizagens para realizar a mediação de um tema específico ou sobre os assuntos de interesse comum entre os participantes. Esta modalidade de oferta de tele-educação deverá:
- a) Acontecer de forma síncrona por meio de ferramentas virtuais, podendo ser gravada para acesso de forma assíncrona;
  - b) Duração mínima de 60 minutos;
  - c) Não se aplicam a esta modalidade fóruns de discussão por mensagem de texto, que são ferramentas de interação dentro dos ambientes virtuais de aprendizagem dos cursos;
  - d) Monitoramento de participantes;
  - e) Monitoramento de temas abordados;
- V. Reunião de Matriciamento: é um encontro ou reunião com objetivo de discutir assuntos diversos apontados pelos trabalhadores de saúde e também casos clínicos, de processo de trabalho e/ou gestão, promovendo um processo de construção compartilhada a partir da integração e diálogo entre diferentes profissionais. O matriciamento objetiva promover um espaço de aprendizagem alicerçado no diálogo e compartilhamento de saberes e vivências, constituindo-se como ferramenta de suporte assistencial, técnico e educacional.
- Esta modalidade de oferta de tele-educação deverá:
- a) Ser mediada por um facilitador de aprendizagem;
  - b) Ter como ponto de partida a necessidade real dos trabalhadores e serviços de saúde;
  - c) Acontecer de forma síncrona por meio de ferramentas virtuais, podendo ser gravada para acesso de forma assíncrona;
  - d) Duração mínima de 60 minutos;
  - e) Possuir no mínimo cinco participantes;
  - f) Monitoramento de participantes;
  - g) Monitoramento de temas abordados;

18. Todas as atividades de Tele-educação desenvolvidas pelos Núcleos Telessaúde deverão ser classificadas em Temas utilizando como referência de classificação os Descritores em Ciências da Saúde (DeCS) da BIREME.

19. São considerados Objetos de Aprendizagem as ofertas de tele-educação disponibilizadas de forma assíncrona em documento de texto ou audiovisual para acesso de

profissionais de saúde em ambiente virtual de aprendizagem ou em repositório de ofertas educacionais (Ex.: Biblioteca Virtual, Cletâne Telessaúde no ARES/UNA-SUS).

20. Os Núcleos Telessaúde deverão indexar todos os objetos de aprendizagem produzidos no repositório institucional do Programa Telessaúde Brasil Redes, conforme rege Nota Técnica Nº 63/2014.

- I. O repositório atualmente adotado pela Coordenação Nacional do Programa Telessaúde Brasil Redes é o Acervo de Recursos Educacionais (ARES) da Universidade Aberta do Sistema Único de Saúde (UNA-SUS);
- II. São de indexação obrigatória no repositório todos os cursos, módulos educacionais e materiais em formato de texto e apresentação;
- III. As indexações destes recursos educacionais deverão ser realizadas entre 45 e 60 dias após a certificação/conclusão.

21. Todas as atividades de tele-educação ofertadas em modalidade de cursos ou módulos educacionais deverão apresentar na ementa e certificado a definição de competências implicadas para formação dos trabalhadores.

22. As competências devem explicitar as capacidades a que se recorre para a realização de determinadas atividades num determinado contexto técnico-profissional e sociocultural; ter redação ampla, de acordo com as novas perspectivas de organização dos processos de formação e de trabalho; e incorporar múltiplas dimensões de saberes.

23. Os Núcleos Telessaúde que ofertam tele-educação, além da oferta para profissionais da saúde vinculados a rede de serviços do SUS, deverão estruturar desenho para ofertar ferramentas e conteúdos educacionais para graduandos e residentes em medicina.

#### DA OFERTA DE TELEDIAGNÓSTICO

24. O potencial do telediagnóstico está em oferecer a ampliação do acesso a exames a populações em áreas de difícil acesso, ou regiões de saúde onde não há especialistas para laudar os exames. Nesse aspecto, o Telessaúde se mostra como potente instrumento para reduzir as filas de espera, os custos de deslocamentos e riscos aos usuários e, assim, auxiliar na organização da rede de saúde.

25. O Telediagnóstico caracteriza-se como uma atividade que potencializa a resolução de casos clínicos na esfera da Atenção Básica, atuando como instrumento de retaguarda assistencial.

26. Para oferta de Telediagnóstico é necessário que o serviço de saúde que realizará o exame, tenha instalado um aparelho de apoio diagnóstico digital ou um aparelho com digitalizador. Junto ao equipamento que realizará o exame, é necessário um computador com software para captar não só os traços ou imagens, mas os dados do paciente, no intuito de qualificar laudo, fornecendo informações mais completas ao médico assistente que realizará laudo de modo remoto.

27. O serviço de saúde com equipamentos instalados, conectado à internet, com equipe treinada para realização e envio do exame, é chamado de ponto de Telessaúde em telediagnóstico.

28. No serviço que realizará o exame/ponto de Telessaúde em telediagnóstico recomenda-se que seja qualificado um profissional de saúde (ex.: técnico de enfermagem,

técnico de radiologia) coleta das imagens ou traços e envio remoto ao laudista no Núcleo Telessaúde.

29. Os pontos de Telessaúde em telediagnóstico podem ser instalados em diversos tipos de estabelecimentos de saúde: Unidades de Atenção Básica, em Centros Especializados, em UPAs, em hospitais e em ambulâncias. A definição do local de implantação deste ponto é realizada localmente junto aos gestores municipais e/ou estaduais. A Coordenação Nacional do Programa Telessaúde Brasil Redes recomenda que a discussão de implantação de pontos seja levada à Comissão Intergestores Bipartite (CIB), local próprio para tomada de decisões mais sistêmicas.

30. Na sede o Núcleo Telessaúde estará o médico assistente/laudista que receberá a imagem com os dados do paciente, emitirá o laudo e, na maioria das vezes realizará uma teleconsultoria indicando caminhos para o cuidado com o paciente.

31. O tempo de resposta dos laudos deverá ser de no máximo 72 horas para exames eletivos.

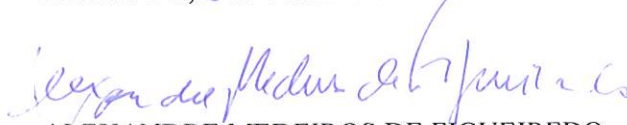
32. Para um Núcleo Telessaúde vinculado ao Programa Telessaúde Brasil Redes ofertar telediagnóstico deverá considerar os seguintes aspectos:

- I. Atender as necessidades de municípios em áreas de vazios assistenciais para apoio diagnóstico;
- II. Ofertar telediagnóstico baseado em critérios clínicos e epidemiológicos com uso de protocolos para solicitação de exames;
- III. Monitorar as atividades realizadas pelo núcleo e informar mensalmente através do Sistema de Monitoramento e Avaliação de Resultados do Telessaúde (SMART).

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

33. Os Núcleos Telessaúde deverão seguir os indicadores e diretrizes de monitoramento e avaliação vigentes.

Brasília-DF, 15 de outubro de 2015.



ALEXANDRE MEDEIROS DE FIGUEIREDO  
Diretor do Departamento de Gestão da  
Educação na Saúde



EDUARDO ALVES MELO  
Diretor do Departamento de Atenção Básica