

**NOTA TÉCNICA CONJUNTA CPAT Nº 01/2024**

## **PLANO DE CONTINGÊNCIA**

### **Teleconsulta nos serviços da Atenção Básica, Atenção Especializada e Urgência e Emergência**

Orientações às unidades de saúde sobre como proceder frente à impossibilidade de realização ou conclusão das práticas de teleconsultas e teleinterconsultas na atenção básica, especializada, pré-hospitalar e hospitalar.

#### **1. ORIENTAÇÕES**

**1.1.** As teleconsultas e teleinterconsultas devem ser realizadas na Plataforma e-Saúde, conforme normativas da SMS.

**1.1.1.** É vedado o uso de qualquer outra plataforma de comunicação para o teleatendimento como Google Meet, Teams, WhatsApp e similares.

**1.1.2.** É vedado o armazenamento e compartilhamento de imagens, arquivos e informações do usuário por meio de computadores e dispositivos móveis. O envio ou transmissão de mídias deve ser realizado exclusivamente pela Plataforma e-Saúde SP por meio dos recursos institucionais autorizados.

**1.2.** São apresentadas as possibilidades de falhas e procedimentos a serem tomados em cada nível de atenção por tipo de atendimento:

### 1.2.1. QUADRO EXPLICATIVO

NO CASO DE AUSÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA		
	Atendimento	Orientação
<b>Atenção Básica</b>	Teleconsulta no Consultório Digital	Acolhimento do usuário por profissional técnico. Quando disponível e, mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, reagendar a teleconsulta, somente após avaliação por profissional técnico).
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO	Reavaliação da necessidade de reagendamento da teleinterconsulta pela equipe solicitante. Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO	Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Na indisponibilidade, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento
<b>Atenção Especializada</b>	Teleconsulta <u>síncrona</u> no Consultório Digital	Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, reagendar a teleconsulta. Como alternativa, pode-se realizar teleinterconsulta assíncrona após avaliação da equipe.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO	Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. É possível realizar, como alternativa, a teleinterconsulta assíncrona em outro momento. Se necessário, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento.
	Teleinterconsulta <u>assíncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO	A teleinterconsulta assíncrona poderá ser solicitada pelo generalista a qualquer momento. Quando disponível, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.

NO CASO DE AUSÊNCIA DE ENERGIA ELÉTRICA (Continuação)		
	Atendimento	Orientação
<b>Urgência e Emergência</b>	Teleconsulta <u>síncrona</u> em Consultório Digital	Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento via regulação, respeitando a classificação de risco do caso.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u>	Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, encaminhar o usuário por meio da regulação, respeitando a classificação de risco do caso.
	Teleinterconsulta <u>assíncrona</u>	Quando disponível, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, encaminhar o usuário por meio da regulação, respeitando a classificação de risco do caso.

NO CASO DE FALHA DE INTERNET OU NO LINK DA UNIDADE		
	Atendimento	Orientação
Atenção Básica	Teleconsulta no Consultório Digital	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br.  <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Acolhimento do usuário por profissional técnico. Quando disponível e, mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.                      Se necessário, reagendar a teleconsulta, somente após avaliação por profissional técnico.</p>
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br.  <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Reavaliação da necessidade de reagendamento da teleinterconsulta pela equipe solicitante. Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.</p>
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br.  <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.                      Na indisponibilidade, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento.</p>

NO CASO DE FALHA DE INTERNET OU NO LINK DA UNIDADE (Continuação)		
	Atendimento	Orientação
<b>Atenção Especializada</b>	Teleconsulta <u>síncrona</u> no Consultório Digital	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Acolhimento do usuário por profissional técnico. Quando disponível e, mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, reagendar a teleconsulta, somente após avaliação por profissional técnico.</p>
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Reavaliação da necessidade de reagendamento da teleinterconsulta pela equipe solicitante. Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.</p>
	Teleinterconsulta <u>assíncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Na indisponibilidade, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento.</p>

NO CASO DE FALHA DE INTERNET OU NO LINK DA UNIDADE (Continuação)		
	Atendimento	Orientação
Urgência e Emergência	Teleconsulta <u>síncrona</u>	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Quando disponível, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio regulação, respeitando a classificação de risco do caso.</p>
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u>	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Quando disponível, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio regulação, respeitando a classificação de risco do caso.</p>
	Teleinterconsulta <u>assíncrona</u>	<p>1- <i>Se Link DTIC - Prodam:</i> entrar em contato com plantonista DTIC - 94805-1026 ou entrar em contato com o e-mail: smsinfratic@prefeitura.sp.gov.br. <i>Se link contratado por parceiro/OS</i> deve acionar o departamento responsável.</p> <p>2 - Quando disponível, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio regulação, respeitando a classificação de risco do caso.</p>

NO CASO DE INDISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA		
	Atendimento	Orientação
<b>Atenção Básica</b>	Teleconsulta no Consultório Digital	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude@getconnect.com.br">suporte.esaude@getconnect.com.br</a> ,  2 - Acolhimento do usuário por profissional técnico. Quando disponível e, mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, reagendar a teleconsulta, somente após avaliação por profissional técnico.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude@getconnect.com.br">suporte.esaude@getconnect.com.br</a> ,  2 - Reavaliação da necessidade de reagendamento da teleinterconsulta pela equipe solicitante. Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude@getconnect.com.br">suporte.esaude@getconnect.com.br</a> ,  2 - Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Na indisponibilidade, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento.
<b>Atenção Especializada</b>	Teleconsulta <u>síncrona</u> no Consultório Digital	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude@getconnect.com.br">suporte.esaude@getconnect.com.br</a> ,  2 - Acolhimento do usuário por profissional técnico. Quando disponível e, mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Se necessário, reagendar a teleconsulta, somente após avaliação por profissional técnico.

	<p>Teleinterconsulta <u>síncrona</u> COM A PRESENÇA DO USUÁRIO</p>	<p>1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude.sp@getconnect.com.br">suporte.esaude.sp@getconnect.com.br</a></p> <p>2 - Reavaliação da necessidade de reagendamento da teleinterconsulta pela equipe solicitante. Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde.</p>
	<p>Teleinterconsulta <u>assíncrona</u> SEM A PRESENÇA DO USUÁRIO</p>	<p>1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude.sp@getconnect.com.br">suporte.esaude.sp@getconnect.com.br</a></p> <p>2 - Quando disponível, e mediante condições de luminosidade, é indicado utilizar tablet institucional para acessar a plataforma e-Saúde. Na indisponibilidade, deverão ser tomadas providências administrativas entre responsáveis pelas unidades para reagendamento.</p>



NO CASO DE INDISPONIBILIDADE DA PLATAFORMA <i>Continuação</i> )		
	Atendimento	Orientação
<b>Urgência e Emergência</b>	Teleconsulta <u>síncrona</u> em Consultório Digital	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude.sp@getconnect.com.br">suporte.esaude.sp@getconnect.com.br</a>  2 - Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio da regulação, respeitando a classificação de risco do caso.
	Teleinterconsulta <u>síncrona</u>	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude.sp@getconnect.com.br">suporte.esaude.sp@getconnect.com.br</a>  2 - Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio da regulação, respeitando a classificação de risco do caso.
	Teleinterconsulta <u>assíncrona</u>	1- Unidade deve entrar em contato através do e-mail de suporte da plataforma: <a href="mailto:suporte.esaude.sp@getconnect.com.br">suporte.esaude.sp@getconnect.com.br</a>  2 - Se necessário, direcionar usuário para atendimento presencial na própria unidade ou encaminhamento por meio da regulação, respeitando a classificação de risco do caso.

**1.3.** Nos casos de incidentes de segurança da informação, como na constatação de risco ou vazamento de dados, as práticas de teleassistência devem ser interrompidas e o DTIC deverá ser acionado para as orientações cabíveis.

**1.3.1.** O Sistema GLPI é a ferramenta oficial, gerenciada por SMS/SEGA/DTIC, para solicitações referentes a necessidade de suporte, notificações e solicitações de adequação de infraestrutura. O sistema está disponível em <http://glpi.dtic.sms/>.

**1.3.2.** Casos de denúncias acerca de vazamento de dados ou uso indevido de dados podem ser encaminhados à Ouvidoria SUS, disponível em: <http://ouvprod02.saude.gov.br/ouvidor/CadastroDemandaPortal.do>

**1.4.** As exceções às orientações e casos apresentados deverão estar previstas em normativas complementares.