

PRISCILA DE SOUZA LEPRE

**Uso da estratégia de telessaúde para terapeutas ocupacionais e demais  
profissionais da saúde: manual de orientações**

Produto, processo e/ou ação técnico-social apresentado  
à Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo  
para obtenção do título de Mestre em Ciências

Programa de Mestrado Profissional Terapia  
Ocupacional e Processos de Inclusão Social

Área de concentração: Terapia Ocupacional, Contextos  
Comunitários e Inclusão Social

Orientadora: Prof.<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Rosé Colom Toldrá

São Paulo

2025

## **Apresentação**

Este manual é um produto, processo e/ou ação técnico-social decorrente da dissertação de mestrado intitulada “Práticas Profissionais com o uso da estratégia de telessaúde por terapeutas ocupacionais nos serviços vinculados ao Sistema Único de Saúde no Brasil”, apresentada ao Programa de Mestrado Profissional em Terapia Ocupacional e Processos de Inclusão Social, da Faculdade de Medicina da Universidade de São Paulo, como uma das exigências para a concessão do título de mestre.

Este manual é dirigido aos terapeutas ocupacionais e demais profissionais da saúde que utilizam ou tenham interesse em aplicar a estratégia de telessaúde nas práticas profissionais seja com o público-alvo ou rede de serviços.

A pesquisa, ponto de partida para a produção deste manual, teve como proposta o estudo das ações de assistência desenvolvidas com a estratégia de telessaúde mais conhecida devido à pandemia por COVID-19, utilizadas pelos terapeutas ocupacionais que atuam em serviços vinculados ao Sistema Único de Saúde (SUS).

Este manual apresenta as principais informações sobre o uso da estratégia de telessaúde, com base na experiência dos terapeutas ocupacionais, nos documentos produzidos pelos diferentes órgãos nacionais e internacionais, visita técnica ao Departamento de Saúde Digital e Inovação (DESD), da Secretaria de Informação e Saúde Digital (SEIDIGI) no Ministério da Saúde, bem como os marcos legais em nosso país, na perspectiva de fortalecimento das boas práticas profissionais.

## **Conceitos envolvidos no produto**

A pandemia por COVID-19 ocasionou impacto ao redor do mundo, e, por medidas sanitárias visando a redução do contágio, os profissionais de saúde, incluindo os terapeutas ocupacionais, precisaram desenvolver novas estratégias e formas de cuidado para a continuidade do trabalho em saúde.

A telessaúde é uma estratégia utilizada para a prestação de serviços a distância por meio de tecnologias digitais de informação e comunicação (TDICs), podem ser desenvolvidas de modo síncrono (videochamadas, mensagens de texto e áudio por aplicativos) ou assíncrono (e-mails, fotos, vídeos, áudios e mensagens de texto), por meio de smartphones, tablets e computadores. Embora tenha sido amplamente divulgada no período da pandemia por COVID-19, a telessaúde já era utilizada ao redor do mundo por algumas categorias profissionais<sup>1,2,3</sup>.

A telessaúde possui diferentes formas de ser ofertada (teleconsulta/teleatendimento, telemonitoramento, teleconsultoria, teleorientação, teletriagem, telediagnóstico, teleinterconsulta, segunda opinião formativa (SOF), teleregulação e teleducação) a serem utilizadas de acordo com o público-alvo a que se destina. O teleatendimento<sup>1</sup>, também nomeado como teleconsulta ou telereabilitação<sup>2</sup>, se trata do uso TDICs para o desenvolvimento de ações terapêuticas com as pessoas assistidas pelos serviços de saúde. O teleatendimento, também é chamado de telereabilitação, quando está destinado ao atendimento de pessoas com deficiência<sup>2</sup>. O telemonitoramento<sup>1</sup> é destinado ao acompanhamento pontual do público atendido após alta do serviço, para verificação do quadro de saúde, continuidade das orientações fornecidas pela equipe e, caso necessário, revisão do plano de tratamento. Já a teleconsultoria<sup>1</sup> se destina às ações voltadas aos profissionais e a rede de serviços, para articulação entre os serviços, esclarecimento diagnóstico, intercâmbio de práticas e ações intersetoriais. A teleorientação é a ação voltada à conscientização sobre bem-estar, cuidados em saúde e prevenção de doenças, através da disseminação de informações e orientações direcionadas ao usuário. A teletriagem é utilizada para a determinação de prioridade e tipo de atendimento necessário, de acordo com o estado de saúde do usuário. O telediagnóstico é o serviço oferecido para a transmissão de gráficos, imagens, dados para emissão de laudos ou parecer do profissional de saúde que se encontra à distância geográfica ou temporal do usuário. A teleregulação é uma atividade de controle, gerenciamento, organização e prioridade do acesso e dos fluxos assistenciais no SUS,

sendo uma atuação articulada com os demais serviços de telessaúde por meio de TDIC. E por fim, a teleeducação, que é voltada à capacitação na área da saúde, seja para profissionais como para o público. Tem como objetivo atualizar o conhecimento, aprimorar as práticas profissionais e compartilhar informações relevantes sobre saúde, contribuir com as melhorias dos serviços e a formação continuada dos profissionais (Portaria de Consolidação nº 5)<sup>4</sup>.

A telessaúde é uma estratégia para aumentar a logística e o cuidado integrado das pessoas e para ampliar o sistema de saúde<sup>1</sup>. O SUS, reconhece que a estratégia de telessaúde favorece as práticas profissionais das equipes, que atuam em territórios distantes dos grandes centros urbanos; possibilita a redução do tempo de espera dos usuários para acesso a consultas com especialistas e esclarecimento diagnóstico; reduz deslocamentos desnecessários de equipes e usuários; otimiza os cuidados em saúde e reduz os custos ao sistema público<sup>3</sup>.

A Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS) reconhece o Brasil como referência em telessaúde devido à extensão territorial do país e modelo praticado pelo SUS, em parceria com universidades públicas, em localidades fora dos grandes centros urbanos<sup>3</sup>.

### **Legislações que orientam o uso da estratégia de telessaúde**

Na realização das práticas com o uso da estratégia de telessaúde é importante que os profissionais tenham conhecimento da legislação associada ao uso dessa estratégia. A legislação contida no manual está vinculada às leis brasileiras e respalda profissionais e usuários, conforme segue:

- Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)<sup>5</sup>, dispõe sobre as relações de consumo, fornecimento de produtos e o cumprimento dos serviços ou bens adquiridos na forma em que se propuseram os fabricantes ou prestadores de serviços. Responsabiliza fabricantes e distribuidores por situações de vício, risco à segurança e obriga a informação nas embalagens que alertem para os riscos;
- Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet)<sup>6</sup>, estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da internet no Brasil e atribui às diferentes instâncias de governo a fiscalização.
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)<sup>7</sup>, dispõe sobre a proteção da integridade, confidencialidade e disponibilização dos dados dos usuários,

compartilhamento e armazenamento desses, a fim de proteger os direitos fundamentais de liberdade e privacidade das pessoas.

- Lei nº 13.787, de 27 de dezembro de 2018 (Lei do Prontuário Eletrônico)<sup>8</sup>, refere-se à digitalização e uso de meios para armazenamento e manuseio de dados referentes à saúde do usuário.

- Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022 (Prática em telessaúde)<sup>9</sup>, autoriza a prática em telessaúde para todos os profissionais de saúde em território nacional. Ela estabelece os princípios para o exercício da telessaúde e garante: a autonomia profissional; o consentimento livre e informado do paciente; o atendimento presencial caso seja solicitado; direito à recusa ao atendimento na modalidade telessaúde, com garantia do atendimento presencial; a dignidade e valorização do profissional; a confidencialidade dos dados; a promoção da universalização do acesso aos brasileiros às ações e aos serviços de saúde; o cumprimento das atribuições legais de cada profissão e responsabilidade digital. Reforça sobre a importância da fiscalização do exercício profissional por parte dos conselhos de classe e dispensa a inscrição secundária ou complementar para a realização da telessaúde fora de sua jurisdição.

- Portaria de Consolidação nº 5 de 28 de setembro de 2017, consolida as normas sobre as ações e os serviços de saúde do Sistema Único de Saúde. É constantemente atualizada por portarias e notas técnicas diante das necessidades modificações na assistência e no funcionamento do SUS<sup>4</sup>.

### **Objetivo do produto, processo e/ou ação técnico-social**

O objetivo do manual é apoiar e instrumentalizar os terapeutas ocupacionais e demais profissionais de saúde, a utilizarem a estratégia de telessaúde em suas práticas profissionais, tanto com o público-alvo quanto com a rede de serviços.

### **Metodologia**

O manual foi desenvolvido a partir da experiência dos terapeutas ocupacionais, participantes do estudo, que utilizam ações em telessaúde com seu público-alvo e rede de serviços e com base na legislação brasileira, documentos e orientações do Ministério da Saúde (MS), Organização Mundial da Saúde (OMS), World Federation of Occupational

Therapy (WFOT) e Conselhos Regionais de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (CREFITO 2 e 3).

A versão inicial do manual foi apresentada para 5 profissionais de saúde, sendo uma terapeuta ocupacional residente no exterior, duas terapeutas ocupacionais atuantes no SUS (1 da assistência e 1 da gestão), 1 fisioterapeuta e 1 psicóloga. Todos os profissionais da saúde realizaram ações em telessaúde com usuários e profissionais e consideraram o conteúdo e o design pertinente, prático e de fácil utilização.

### **Descrição**

O manual está organizado em 11 tópicos: 1- Apresentação; 2- Introdução; 3- As ofertas de serviços de telessaúde; 4- Legislação Brasileira; 5- Preparando e criando o ambiente (físico e virtual); 6- Critérios de elegibilidade; 7- Termo de aceite para uso da estratégia telessaúde; 8- Aplicativo Meu SUS Digital; 9- Exemplos de uso da estratégia telessaúde; 10 Considerações finais; 11 Referências bibliográficas.

### **Sugestões sobre utilização;**

Sugere-se o uso desse manual pelos terapeutas ocupacionais e demais profissionais da saúde, que desenvolvam práticas profissionais ou tenham interesse em utilizar a estratégia de telessaúde de modo síncrono ou assíncrono, nas diferentes ofertas de serviços disponíveis, conforme a população acionada. Voltadas ao usuário encontram-se: teleconsulta, teleatendimento, telerreabilitação, telemonitoramento, teleducação, teletriagem, teleorientação, telediagnóstico e teleinterconsulta. Enquanto para os profissionais temos a teleconsultoria (síncrona ou assíncrona), teleinterconsulta, telerregulação, segunda opinião formativa e teleducação.

### **Limites da aplicabilidade**

No caso do profissional, o desconhecimento das TDICs e dos cuidados relacionados aos dados sensíveis em ambiente virtual, dificuldades como conectividade, disponibilidade de equipamentos para a realização da telessaúde, dentre outros aspectos.

No caso do usuário ou familiar, além dos acima citados, deve-se verificar as habilidades (funcionais, cognitivas e sensoriais) e adaptações para acessibilidade no uso da estratégia de telessaúde.

**Abrangência**

Entende-se que a abrangência do produto seja nacional, dado que a estratégia de tele saúde pode beneficiar terapeutas ocupacionais e demais profissionais da saúde de todo o país. Ademais o seu uso é apoiado pelo Ministério da Saúde e pela legislação brasileira.

**Disponibilização**

O manual ficará disponível para interessados, em formato pdf e alocado no sítio eletrônico do Programa de Mestrado Profissional em Terapia Ocupacional e Processos de Inclusão Social: <https://sites.usp.br/mestrado-profissional-terapiaocupacional/produtos-tecnicos-tecnologicos/>

O manual é licenciado sob uma licença Creative Commons – Atribuição-Não Comercial - CC BY - NC - AS.

## Referências Bibliográficas

- 1 Brasil, Ministério da Saúde. Manual Instrutivo Programa SUS Digital – Planos de Ação. Publicado em 09jul2024. 28p. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/centrais-de-conteudo/publicacoes/guias-e-manuais/2024/manual-instrutivo-do-programa-sus-digital/view>
- 2 Cason J. Telehealth Opportunities in Occupational Therapy Through the Affordable Care Act. Health Policy Perspectives. 2012;66(2), 131-36. Disponível em: <https://doi.org/10.5014/ajot.2012.662001>
- 3 PAHO – Pan American Health Organization, 2016. Framework for the Implementation of Telemedicine Service. Washington, DC: PAHO, 2016. ISBN 978-92-75-11903-7
- 4 Brasil, Ministério da Saúde. Portaria de Consolidação nº 5, de 28 de setembro de 2017. Dispõe sobre o Índice de Maturidade dos municípios em Saúde Digital. <https://www.gov.br/saude/pt-br/assuntos/saude-de-a-a-z/s/saude-da-pessoa-com-deficiencia/legislacao/portaria-de-consolidacao-no-05-de-28-de-setembro-de-2017.pdf/@download/file>
- 5 Brasil. Lei n.8078 de 11 de setembro de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências (Código de Defesa do Consumidor). Diário Oficial da União, Brasília (1990 set.11). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L8078.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L8078.htm)
- 6 Brasil. Lei n.12965 de 23 de abril de 2014. Dispõe sobre princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil (Marco Civil da Internet). Diário Oficial da União, Brasília (2014 abr.23). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2014/Lei/L12965.htm)
- 7 Brasil. Lei n.13709 de 14 de agosto de 2018. Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD. Diário Oficial da União, Brasília (2018 ago.14). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13709.htm)
- 8 Brasil. Lei n.13787 de 27 de dezembro de 2018. Dispõe sobre a digitalização e a utilização de sistemas informatizados para guarda, o armazenamento e o manuseio de prontuário de paciente (Lei do Prontuário Eletrônico). Diário Oficial da União, Brasília (2018 dez.27). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2018/Lei/L13787.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2018/Lei/L13787.htm)



9 Brasil. Lei n.14510 de 27 de dezembro de 2022. Dispõe sobre a autorização e disciplina a prática da telessaúde em todo o território nacional. Diário Oficial da União, Brasília (2022 dez.22). Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm)

**Capa Ilustrativa:**

