



TELESSAÚDE
SÃO PAULO

Manual da Plataforma **PEGASUS**

PLATAFORMA DE EDUCAÇÃO E GESTÃO DO ATENDIMENTO DO SUS UNIFESP

Perfil Solicitante



NÚCLEO ESTADUAL TELESSAÚDE SÃO PAULO UNIFESP

EQUIPE

Coordenadora

Claudia Galindo Novoa

Coordenador Adjunto

Cicero Inacio da Silva

Coordenador Executivo

Alberto Cebukin

Teleconsultores

Felipe Azevedo Moretti

Fernanda Campos de Almeida Carrer

Francisco de Assis Moreno de Carvalho

Kellen Cristine Aureliano Falcão

Luciana Geocze

Maristela Honório Cayetano

Mary Caroline Skelton Macedo

Raquel Xavier de Souza Saito

Apoio Administrativo

Claudia Tellini

Raphaela Rodrigues Silva

Designer Instrucional

Andréa Pereira Simões Pelogi

Gabriela Yuri Uyeda Ando

Equipe TI

André Alberto do Prado

Daniel Takeshi Watanabe

Eduardo Akamine



PLATAFORMA PEGASUS

Guia de uso – Perfil: SOLICITANTE

SUMÁRIO

1	O QUE É TELECONSULTORIA?	4
2	ACESSANDO A PLATAFORMA	5
3	ACESSO INICIAL E DADOS CADASTRAIS	6
4	MENU INICIAL.....	7
4.1	Menu Cadastro	7
4.2	Menu Configuração	7
4.3	Menu Teleconsultoria	8
4.4	Menu com Nome / Iniciais do Nome	8
4.5	Ícone da Seta.....	8
5	FAZENDO UMA TELECONSULTORIA	9
5.1	Nova Teleconsultoria	9
5.2	Inserindo CIAP-2 e CID10	12
5.3	Caso Clínico	17
6	REGULAÇÃO / PROCESSOS DE TRABALHO	18
7	TELECONSULTORIA SÍNCRONA.....	19
7.1	Iniciando uma Teleconsultoria Síncrona.....	19
7.2	Botões de Interação de vídeo-chamada	21
7.3	Encerrando a Teleconsultoria Síncrona	23
8	HISTÓRICO	24
9	AVALIAÇÃO DA TELECONSULTORIA.....	26
10	PRAZO DE RESPOSTA.....	26

1 O QUE É TELECONSULTORIA?

Teleconsultoria – é uma consulta registrada e realizada entre trabalhadores, profissionais e gestores da área de saúde, por meio de instrumentos de telecomunicação bidirecional, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho, podendo ser:

- síncrona (realizada em tempo real, geralmente por chat, web ou videoconferência);
- assíncrona (por meio de mensagens off-line).¹

Na plataforma Pegasus você terá acesso às duas formas de teleconsultoria: assíncrona e síncrona. Ao cadastrar sua dúvida na plataforma, de forma estruturada e por escrito, o teleconsultor deverá responder sua dúvida em até 72h, assíncrona. Após esse registro se nesse momento houver um teleconsultor online, habilitado para ajudá-lo com sua aparecerá a opção de chamá-lo por meio de uma videoconferência. Nesse momento sua teleconsultoria passará a ser síncrona.

¹ Fonte: <https://saudedigital.saude.gov.br/telessaude/>

2 ACESSANDO A PLATAFORMA

Ao receber o e-mail informando que está cadastrado para acessar a plataforma, acesse o link: <https://www.telessaude.unifesp.br>.

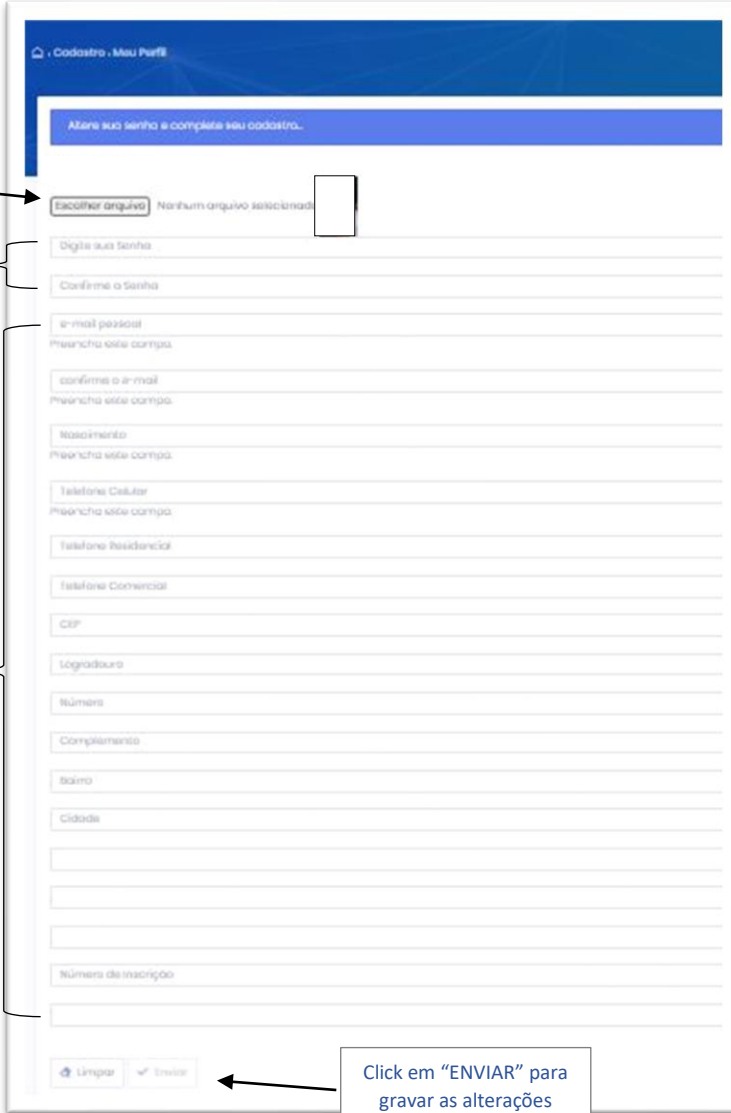


Em “TELECONSULTORIA”, campo usuário digite o CPF (apenas números) e a senha. A senha inicial é o número do CPF, se houver zeros no início do CPF estes devem ser digitados.



3 ACESSO INICIAL E DADOS CADASTRAIS

Ao entrar na plataforma PEGASUS pela primeira vez, é necessário completar o cadastro e alterar a senha antes de prosseguir. Você também poderá inserir uma foto. Após preencher todas as informações, clique no botão enviar.



The screenshot shows the 'Cadastro - Meu Perfil' page. At the top, a blue banner says 'Altere sua senha e complete seu cadastro...'. Below this is a section for profile picture with a button 'Escolher arquivo' and a placeholder image. To the left of this section, a callout box says 'Para inserir foto clique em "Escolher Arquivo"'. Below the photo section are several input fields for personal information: 'Digite sua senha', 'Confirme a Senha', 'e-mail pessoal', 'confirme o e-mail', 'Nascimento', 'Telefone Celular', 'Telefone Residencial', 'Telefone Comercial', 'CPF', 'Logradouro', 'Número', 'Complemento', 'Bairro', 'Cidade', and 'Número de inscrição'. To the left of these fields, a callout box says 'Altere sua' pointing to the password fields, and another callout box says 'Complete e confira seu cadastro' pointing to the remaining fields. At the bottom left are 'Limpar' and 'Enviar' buttons. A callout box at the bottom right points to the 'Enviar' button, saying 'Click em "ENVIAR" para gravar as alterações'.

Se o preenchimento estiver correto aparecerá no topo da tela a mensagem:

Dados gravados com sucesso!

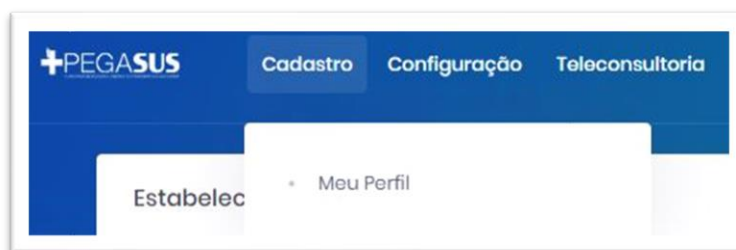
4 MENU INICIAL

Abaixo segue tela com menu inicial:



4.1 Menu Cadastro

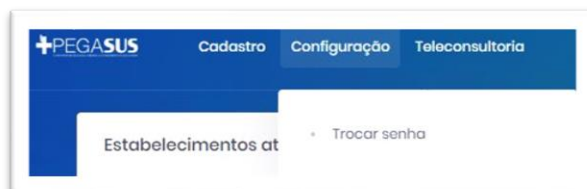
No menu Cadastro há o acesso ao Meu Perfil. Após o acesso inicial se houver alterações em seus dados cadastrais acesse o menu de Configuração > Meu Perfil para alterar o que for necessário. O usuário é responsável por manter seus dados cadastrais atualizados.



4.2 Menu Configuração

Trocar senha

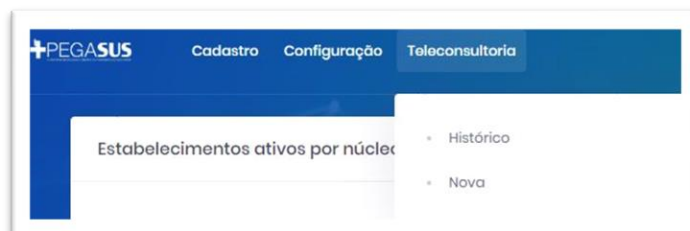
Caso necessite alterar a senha, acesse Menu Configuração > Trocar Senha. Digite a senha atual, a nova senha e confirme a nova senha. Clique em enviar para gravar a alteração.



• Configuração • Trocar senha

4.3 Menu Teleconsultoria

O Menu Teleconsultoria será descrito detalhadamente nos próximos passos.



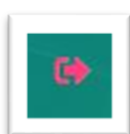
4.4 Menu com Nome / Iniciais do Nome



Acesso rápido ao Meu Perfil/ Dados Cadastrais como descrito no item 3.1. Abaixo do nome, na parte branca do menu, estarão listados todos os perfis nos quais estiver cadastrado. O perfil é vinculado a um estabelecimento. Um usuário pode ter mais de um perfil para um mesmo estabelecimento ou vários perfis para vários estabelecimentos.

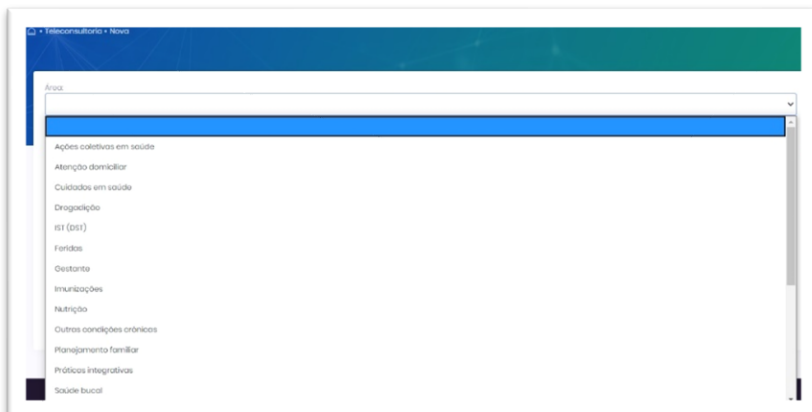
ATENÇÃO: O usuário sempre deve usar o perfil do estabelecimento no qual a solicitação estiver relacionada.

4.5 Ícone da Seta



Ícone da Seta - Botão “**Sair**”: sempre que terminar de usar a Plataforma Pegasus clique nessa seta para sair e se deslogar.

Para solicitar uma teleconsulta clique no Menu Teleconsulta > Nova:



Selecione a natureza:

- **Caso Clínico** – para dúvidas referente a tratamentos, diagnósticos e procedimentos clínicos.
- **Regulação** – solicitações de informações referentes a protocolos pré-estabelecidos e encaminhamentos.
- **Processos de Trabalho** – questões relativas a processos de trabalho das equipes de saúde.



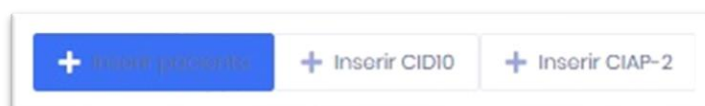
Natureza:

☐ Caso Clínico

☐ Regulação

☐ Processo de Trabalho

Caso a solicitação seja relacionada ao atendimento de um paciente, o mesmo poderá ser identificado. Para isso clique no botão “Inserir Paciente”. Esse campo não é de preenchimento.



[+ Inserir paciente](#) [+ Inserir CID10](#) [+ Inserir CIAP-2](#)

Para que a pesquisa de paciente seja mais rápida e assertiva você pode preencher dois ou mais dados do paciente e clicar em pesquisar.

✕ Busca

CNS:

CPF:

Data de nascimento:

Nome:

Genero:

Nome da mãe:

Nome do pai:



Selecione o nome que esta procurando, conferindo nome do pai e da mãe e a data de nascimento para certificar-se de que não há homônimos:

✕ Busca

CNS:

CPF:

Data de nascimento:

Nome:

Genero:

Nome da mãe:

Nome do pai:



12

Nome	Nascimento	Nome da Mãe	Nome do Pai	Gênero
TELMA FREITAS DE ALEXANDRIA	30/06/1961	SUZANA FREIRE DE FREITAS	MILTON SEBASTIAO DE FREITAS	F
TELMA DE FREITAS COSTA DUTRA	24/06/1975	ELVIARA DE FREITAS COSTA	JOSE FRANCISCO COSTA	F
RAIMUNDA TELMA SANTOS FREITAS	04/03/1979	MARIA AMELIA COSMO DOS	BENICIO PEREIRA DOS SANTOS	F

5.2 Inserindo CIAP-2 e CID10

Paciente

Nome: TELMA FREITAS DE ALEXANDRIA
 CNS: 702801641569569
 Sexo: F
 Nascimento: 30/06/1961
 Idade: 55 anos e 6 meses

CIAP-2

+ Inserir CIAP-2

CID10

+ Inserir CID10

Quando houver casos clínicos deve-se preencher as informações CIAP-2 e CID-10.


CIAP-2 – Classificação Internacional de Atenção Primária (Segunda Edição)

+ Inserir paciente

+ Inserir CID10

+ Inserir CIAP-2

✕ Busca




Clicando em pesquisa aparecerá a lista completa do CIAP-2, clique no sinal de mais para selecionar o item que se aplicar ao paciente. Podem ser selecionados vários CIAP-2 para um mesmo caso clínico.

LEGENDA DE CORES CIAP2

PROCEDIMENTOS
SINAIS/SINTOMAS
INFECÇÕES
NEOPLASIAS
TRAUMATISMOS
ANOMALIAS CONGÊNITAS
OUTROS DIAGNÓSTICOS

Obs.: Para maiores informações sobre CIAP2 consulte o manual disponível na biblioteca virtual no link:
<https://www.telessaude.unifesp.br>

Relação CIAP2



	Cód	Procedimento	Grupo	CIAP-2
+	A30	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Exame médico/aval. saúde - completo
+	A31	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Exame médico/aval. saúde - parcial
+	A32	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Teste de sensibilidade
+	A33	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Exame microbiológico/imunológico
+	A34	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Análise de sangue
+	A35	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Análise de urina
+	A36	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Análise de fezes
+	A37	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Citologia exfoliativa/histologia
+	A38	PROCEDIMENTOS	Procedimentos	Geral e Inespecífico - Outras análises laboratoriais NE

+	B74	NEOPLASIAS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Outra neoplasia maligna sangue
+	B75	NEOPLASIAS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Neoplasia benigna NE
+	B76	TRAUMATISMOS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Rotura traumática do baço
+	B77	TRAUMATISMOS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Out. lesões traumáticas/sangue/linfa/baço
+	B78	ANOMALIAS CONGÊNITAS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Anemia hemolítica hereditária
+	B79	ANOMALIAS CONGÊNITAS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Outra. malf. congênita sangue/linf
+	B80	OUTROS DIAGNÓSTICOS	Sangue, Sistema Hematopoiético, Linfático, Baço	Anemia por deficiência ferro

A Busca também poderá ser feita por nome / palavras-chaves:

X Busca

Pesquisa

	Cód	Procedimento	Grupo	CIAP-2
+	D01	SINAIS/SINTOMAS	Digestivo	Dor abdominal generalizada/cólicas
+	D24	SINAIS/SINTOMAS	Digestivo	Massa abdominal NE
+	D25	SINAIS/SINTOMAS	Digestivo	Distensão abdominal
+	D91	OUTROS DIAGNÓSTICOS	Digestivo	Hérnia abdominal, outras

CID10 – Classificação Internacional de Doenças

+ Inserir paciente

+ Inserir CID10

+ Inserir CIAP-2

Clicando em procura aparecerá a lista completa do CID10, clique no sinal de mais para selecionar o item que se aplicar ao paciente. Podem ser selecionados vários itens para um mesmo paciente.

A Busca também poderá ser feita por nome / palavras-chaves:

X Busca

Pesquisa

	CID	Descrição
	A02.0	ENTERITE POR SALMONELA
	A02.1	SEPTICEMIA POR SALMONELA
	A02.2	INFECÇÕES LOCALIZADAS POR SALMONELA
	A02.8	OUTRAS INFECÇÕES ESPECIFICADAS POR SALMONELA
	A02.9	INFECÇÃO NÃO ESPECIFICADA POR SALMONELA

Após o preenchimento terá a tela com todas as informações, de CIAP-2 e CID 10, do paciente no momento do atendimento:

CIAP-2

- Geral e Inespecífico - Análise de sangue
- Linfadenite crônica NE

CID10

- C14.0 - NEOPLASIA MALIGNA DA FARINGE, NÃO ESPECIFICADA

5.3 Caso Clínico

Natureza:

☒ Caso Clínico

☐ Regulação

☐ Processo de Trabalho

Para casos clínicos, com ou sem paciente, é necessário que haja descrição do atendimento utilizando-se o método SOAP. Essa ferramenta possibilita registrar o atendimento da consulta usando o método de registro orientado a

problemas. Esse preenchimento não é obrigatório, mas irá ajudar a estruturar as informações para um melhor diagnóstico.

SOAP

<p><small>Subjetivo (História Clínica)</small></p>	<p><small>Objetivo (Exames Físico e Complementares)</small></p>	<p><small>Avaliação (Hipóteses Diagnósticas)</small></p>	<p><small>Plano (Tratamento)</small></p>
--	---	--	--

Após a descrição do método SOAP, no campo mensagem, descreva a dúvida:

Mensagem

Preencha este campo.

A plataforma também permite anexar arquivos como exames, imagens e áudios, para ajudar no melhor diagnóstico do problema. Para isso, clique em adicionar arquivos e selecione o local onde o arquivo se encontra. É permitido anexar mais de um arquivo. Suporte a diversos formatos de arquivos como: áudio, vídeo, imagem, texto, planilha, PDF entre outros.

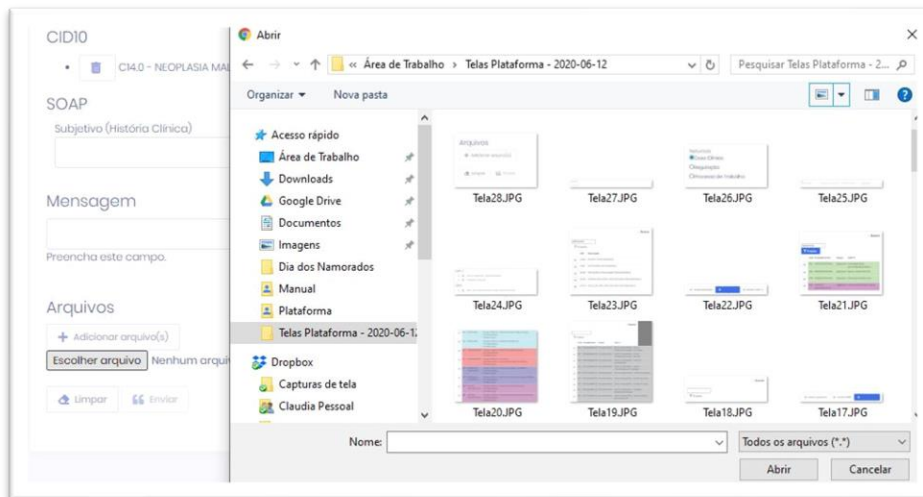
Arquivos

+ Adicionar arquivo(s)

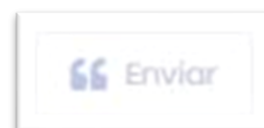
🗑 Limpar

📤 Enviar

Anexando arquivos:



Após a conclusão de toda informação, verifique se todas as informações estão corretas e clique no botão enviar para registrar a solicitação.



6 REGULAÇÃO / PROCESSOS DE TRABALHO

Natureza:

☐ Caso Clínico

☒ Regulação

☐ Processo de Trabalho

ou

Natureza:

☐ Caso Clínico

☐ Regulação

☒ Processo de Trabalho

No caso de Natureza ser **REGULAÇÃO** ou **PROCESSOS DE TRABALHO** você poderá inserir paciente, descrever a dúvida no campo mensagem, colocar a classificação CID-10 e CIAP02 e se julgar necessário poderá inserir arquivos. No final, basta clicar no botão enviar para gravar a solicitação. (Todos os passos desse processo já estão descritos de forma detalhada no item Caso Clínico).

7 TELECONSULTORIA SINCRONA

7.1 Iniciando uma Teleconsultoria Síncrona

Após enviar a teleconsultoria, se houver um profissional da saúde disponível online, chamado de teleconsultor, habilitado na área da dúvida que foi enviada, aparecerá seguinte tela:

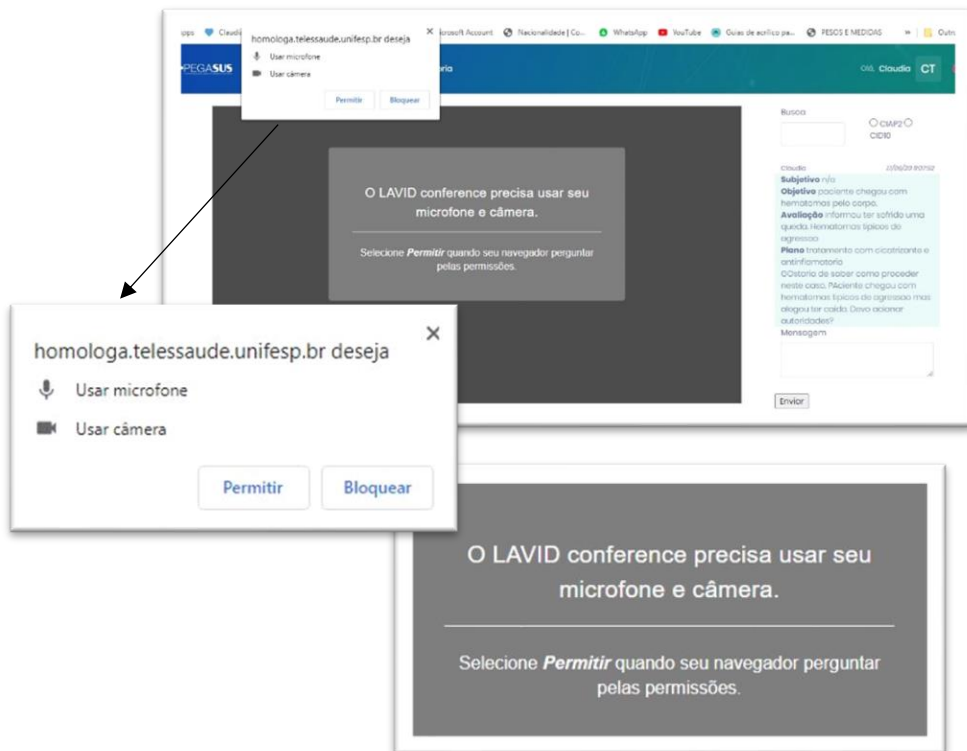


Se quiser ser atendido de forma síncrona (por vídeo), clique em chamar para que o profissional seja solicitado para o atendimento online. Na sequência aparecerá uma tela com as informações por escrito.



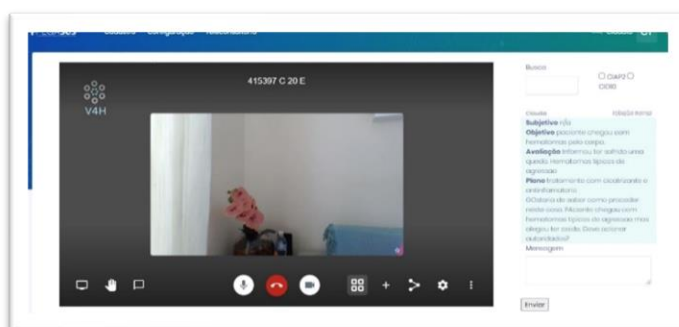
Clique no botão atender para prosseguir e falar com um profissional online.

Você deverá permitir que a plataforma acesse seu microfone e sua câmera para prosseguir.



Na tela seguinte o teleconsultor aparecerá e poderá interagir e esclarecer as dúvidas relacionadas ao caso digitado no início do atendimento.

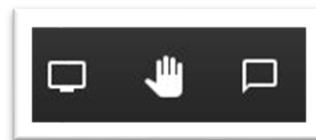
Devemos esclarecer que um teleconsultor só poderá responder duvidas relacionadas ao atendimento descrito, para esclarecimento de novas dúvidas é necessário realizar uma nova teleconsultoria.



7.2 Botões de Interação de vídeo-chamada

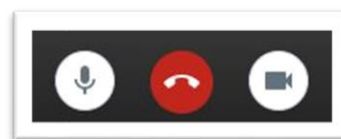
Ícone do monitor - compartilha a tela caso necessário.

Ícone da mão – erguer ou baixar a mão. Serve para sinalizar que deseja falar.



Ícone do balão – abre ou fecha o chat.

Ícone do microfone - inicia ou fecha o som do microfone durante uma chamada. O ideal é que permaneça fechado enquanto outra pessoa estiver falando para evitar ruídos do ambiente.

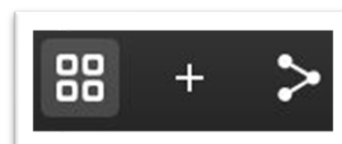


Ícone do Telefone – encerra a chamada.

Ícone da Câmera - ativa ou desativa a câmera durante uma chamada.

Ícones com 4 quadrinhos – alternar a forma de visualização dos participantes na chamada.

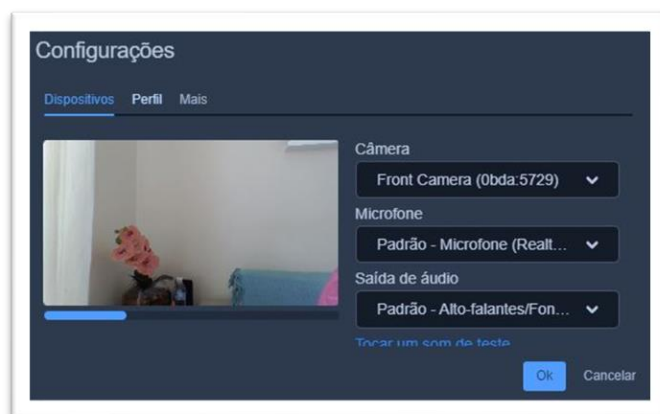
Ícone + e Ícone de Compartilhamento – por questões de segurança da informação e confidencialidade de dados do estarão desabilitados.



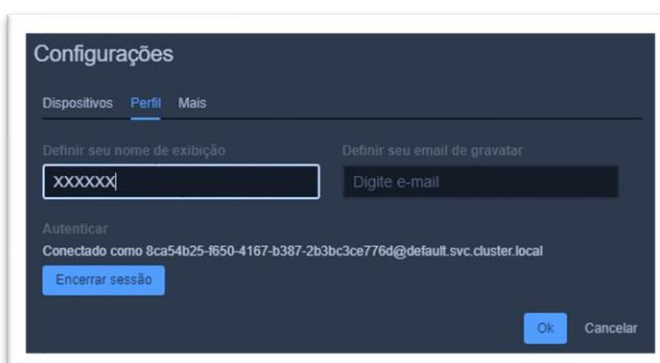
Ícone Engranaagem/ Configurações – acessa o painel com algumas configurações que podem ser feitas. Dentro de configurações é possível encontrar 3 menus:



Menu Dispositivos – aqui é possível configurar a Câmera, o Microfone e a Saída de Áudio. Após configurar é possível realizar um teste para saber se tudo está funcionando corretamente. Após configurar clique em OK.



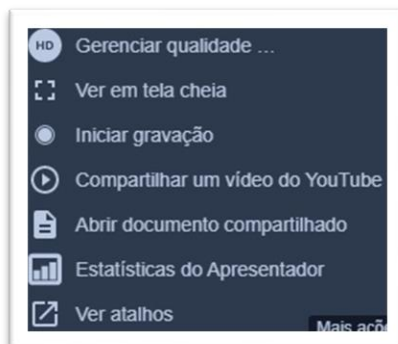
Menu Perfil - pode-se colocar o nome de exibição, será o nome que aparecerá durante a video chamada. Também pode colocar um e-mail. Após configurar clique em OK.



Menu Mais – Serve para gerenciar a forma como os convidados irão entrar na vídeo chamada, além de poder configurar o idioma utilizado.



Ícone 3 pontos verticais: abre um menu que permite acessar algumas funcionalidades.



Gerenciar qualidade - Gerencia a qualidade de vídeo.

Ver em tela cheia – permite visualizar a chamada em tela cheia.

Iniciar gravação / Compartilhar um Vídeo do YouTube - por questões de segurança da informação e confidencialidade de dados do paciente esses ícones estão desabilitados.

7.3 Encerrando a Teleconsultoria Síncrona

Ao encerrar a teleconsultoria síncrona aparecerá a tela abaixo, caso tenha algum complemento basta digitar em mensagem. Caso contrário basta sair da teleconsultoria.

Wed Jun 17 2020 12:30:36 GMT-0300 (Horário Padrão de Brasília)

Busca

☐ CIAP2 ☒ CID10

Outubro 2020

Subjetivo não há

Objetivo dor de estômago

Avaliação teste

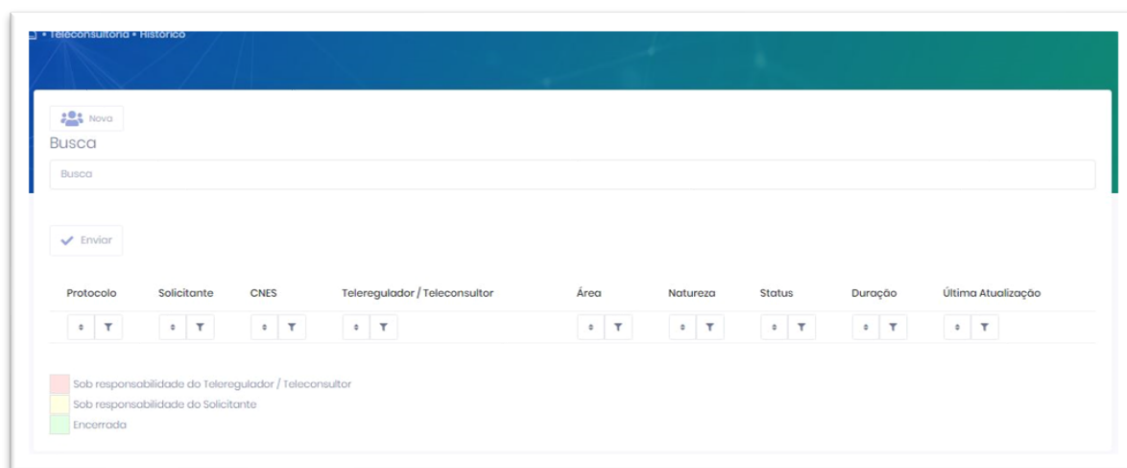
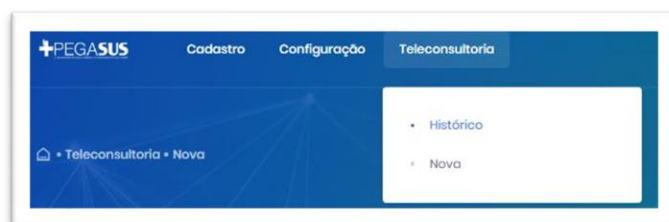
Plano teste

Mensagem to com dor de estômago

Enviar

8 HISTÓRICO

No menu Histórico o usuário encontra uma relação detalhada de todas as suas solicitações e o status de cada uma delas. Aqui é onde encontrará também o retorno/resposta das solicitações realizadas.



- **Busca:** serve para procurar uma teleconsultoria específica.
- **Protocolo:** é o número de registro da teleconsultoria.
- **Solicitante:** nome de quem fez a solicitação.
- **CNES:** Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde – é o código do estabelecimento que deu origem a teleconsultoria.
- **Teleregulador/Teleconsultor:** nome de quem está regulando ou respondendo a solicitação.
- **Área:** a area que a solicitação foi inserida quando foi criada a teleconsultoria.
- **Natureza:** qual o tipo de solicitação caso clínico, regulação ou processo de trabalho, conforme preenchido no ato em que a solicitação foi feita.

- **Status:** é o status na qual encontra-se a solicitação: **Solicitada, Respondida, Reaberta, Encerrada Pelo Sistema, Encaminhada, Em elaboração, Devolvida, Concluída e Avaliada.**
- **Duração:** tempo em que a solicitação está aberta.
- **Última Atualização:** data da última ação feita na teleconsultoria.

O quadro ao lado possui uma legenda de cores as quais as solicitações aparecem e sob a responsabilidade que se encontra.

	Sob responsabilidade do Teleregulador / Teleconsultor
	Sob responsabilidade do Solicitante
	Encerrada

Na tela abaixo, segue um exemplo de tela de histórico com 2 teleconsultorias que aguardam ser telereguladas.

BUSCA										
Status										
✓ Enviar										
Protocolo	Solicitante	CNS	Teleregulador / Teleconsultor	Área	Noturno	Status	Duração	Última atualização	Data Solução	
PT00000000	CLAUDIA GABRIEL KNOCK	701000		Cardiologia	Processo de Trabalho	Pendente	3m 50s 25ms	3m 50s 25ms	06/12/2016	
PT00000000	LUCAS SANTOS MATHIAS	000000		Ações coletivas em saúde	Regulação	Pendente	3m 22s 20ms	3m 22s 20ms	12/06/2016	
PT00000000	LUCAS SANTOS MATHIAS	000000		Atenção consultiva	Regulação	Pendente	3m 22s 20ms	3m 22s 20ms	12/06/2016	
PT00000000	LUCAS SANTOS MATHIAS	000000		Atenção consultiva	Processo de Trabalho	Pendente	3m 22s 20ms	3m 22s 20ms	12/06/2016	

Para verificar o retorno da teleconsultoria basta clicar sobre ela. As perguntas e respostas aparecerão com cores diferentes para melhor visualização da solicitação e da resposta, como mostra a tela a seguir.

06/12/2016 10:08:13 - Solicitada

Subjetivo
teste

Objetivo
teste

Avaliação
teste

Plano
teste

06/12/2016 10:08:42 - Respondida

é um problema de má alimentação, com certeza, vide img anexo

Referência(s)
referencia

Anexo(s)
usar a boca.png

✓ Concluir
✖ Reabrir

O solicitante poderá concluir a solicitação se estiver satisfeito com o retorno dado pelo teleconsultor.

9 AVALIAÇÃO DA TELECONSULTORIA

Ao concluir a teleconsultoria o solicitante deverá fazer uma avaliação sobre a teleconsultoria:

✓ Concluir
Reabrir

Concluída

Você tinha intenção de encaminhar o paciente?

☐ Não

☐ Sim

A teleconsultoria evitou o encaminhamento do paciente?

☐ Não

☐ Sim

Qual o grau de satisfação quanto a sua teleconsultoria?

☐ Indiferente

☐ Insatisfeito

☐ Muito Insatisfeito

☐ Muito Satisfeito

☐ Satisfeito

A teleconsultoria resolveu a sua dúvida?

☐ Atendeu Parcialmente

☐ Atendeu Totalmente

☐ Não Atendeu

A teleconsultoria tem potencial para ser transformada em uma SOF?

☐ Não

☐ Sim

Modificou conduta

☐ Não, porque a dúvida não foi respondida a contento

☐ Não, porque não foi necessário

☐ Sim

Seguiu normas

☐ Não seguiu

☐ Seguiu completamente

☐ Seguiu parcialmente

🗑 Limpar
✓ Enviar

10 PRAZO DE RESPOSTA

O prazo para resposta das solicitações é de no máximo 72 horas, conforme determinação do Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes.