



Subseção 2.18

Telemedicina/Telessaúde

Descrição: Processos voltados à prestação de atendimento a pacientes/clientes que necessitam de assistência com permanência na instituição ou no domicílio, programada ou não, sistematizados de acordo com o grau de complexidade e especialização da organização, realizados por meio de FERRAMENTAS DE TELESSAÚDE, com padrões de qualidade adequados à redução, a um mínimo aceitável, do risco de dano desnecessário associado à atenção à saúde.

Padrão Nível 1: Assistência planejada, segura, integral e individualizada, com propostas terapêuticas articuladas, na busca de um único resultado para o paciente/cliente através de um processo constante de identificação e prevenção de riscos assistenciais.

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
1	Identifica o perfil assistencial.	Formalização de um perfil assistencial baseado nos dados epidemiológicos levantados para o planejamento da assistência, adequação da estrutura de recursos com atualizações periódicas.	Avaliação de Perfil Assistencial formalizado e atualizado, considerando minimamente informações: Sexo, idade, CID, grau de instrução; Especialidades, tipos de atendimento com maior prevalência e gravidade; Comorbidades associadas; Procedência; Perfil de gravidade, perfil de complexidade assistencial, entre outros segundo o perfil e porte da unidade de terapia intensiva.
2	Dimensiona recursos humanos, tecnológicos e insumos de acordo com a necessidade do serviço.	Dimensiona recursos humanos, parque tecnológico, materiais, medicamentos, infraestrutura física e serviços de apoio considerando as legislações vigentes aplicáveis, perfil epidemiológico e/ou assistencial, incorporação de novas tecnologias e/ou serviços; reformas e/ou obras etc. Serviço possui equipe multidisciplinar de suporte ao paciente considerando a teleorientação como sendo um serviço receptivo e o telemonitoramento sendo um serviço ativo.	Avaliação de documento formalizado para planejamento de recursos humanos, infraestrutura física, mobiliários, equipamentos biomédicos, etc. Avaliação do dimensionamento de profissionais assistenciais. Demonstrar o conhecimento e o desdobramento dos Planos de Contingências de recursos profissionais, de equipamentos etc. (Exemplo: em situações de absenteísmo, turnover, greve, parada de equipamento, etc.).
3	Dispõe de profissionais com competências e capacitação compatíveis com a necessidade do serviço.	Desenvolvimento de profissionais periódicos para atender as competências técnicas, cognitivas e habilidades não técnicas mapeadas e necessárias para o atendimento dos pacientes. Serviço tem registro no CRM com diretor técnico e médico e equipe completamente registrada.	Demonstração a descrição das competências da equipe alinhadas a Política de Gestão de Pessoas; Demonstra a formação técnica da equipe, tais como: documentos comprobatórios em ficha funcional do colaborador ou prestador de serviço; Demonstração de programa/cronograma de desenvolvimento/educação profissional em serviço, alinhados as competências descritas.
4	Planeja as atividades, avaliando as condições operacionais e de infraestrutura, viabilizando a execução dos processos de trabalho de forma segura.	Formalização e atualização de todas as etapas do processo conforme diretrizes do Sistema de Gestão da Qualidade para capacitação da equipe assistencial multidisciplinar/apoio, com foco em padronização do processo e mitigação de incidentes. Serviço disponibiliza backup seguro de todos os atendimentos para continuidade do atendimento. Serviço atende a Lei Geral de Proteção de Dados.	Avaliação de documentação referente à mapeamento de processos e riscos; interação cliente x fornecedores; fluxos assistenciais; procedimentos/protocolos/manuais; planejamento de capacitação/Lista Nominal de Treinamento (LNT) com registros de verificação de eficácia conforme metodologia da Organização.
5	Estabelece e cumpre procedimento para gestão das agendas.	Considerar confirmação da agenda, envio de link para acesso e possibilidade de cancelamento do teleatendimento por parte do paciente e profissional de saúde com aviso ao paciente.	Demonstração da gestão das agendas. Absenteísmo nas consultas e/ou atendimentos.



Subseção 2.18 Telemedicina/Telessaúde

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
6	Cumpra os critérios e procedimentos de segurança para a utilização de equipamentos medical devices, wearables, dentre outros.	Cumprimento das diretrizes estabelecidas para a utilização de equipamentos biomédicos. Considerar necessidade de aprovação na ANVISA, ANATEL, INMETRO, dentre outros órgãos.	Avaliação de procedimentos estabelecidos para utilização dos equipamentos biomédicos, planejamento de capacitação da equipe assistencial.
7	Monitora a manutenção preventiva e corretiva das instalações e dos equipamentos, incluindo a calibração.	Monitoramento do cumprimento das inspeções/manutenções da infraestrutura conforme diretrizes da Manutenção Predial. Monitoramento do cumprimento dos testes de funcionalidades, manutenções, calibrações e testes de segurança elétrica dos equipamentos conforme planejamento estabelecido pela Engenharia Clínica. Monitoramento dos sinais vitais via internet. Compliance as regras das agências reguladoras dos dispositivos habilitados de acordo com as agências.	Cronograma de manutenção preventiva. Apresentar documentos/laudos relacionados aos equipamentos. Cronograma de treinamentos.
8	Estabelece e aplica protocolo para identificação dos pacientes que podem ser atendidos na plataforma de telemedicina / Telessaúde ou devem ser encaminhados para atendimento presencial, com base em diretrizes institucionais.	Definição de protocolo com critérios de atendimento estabelecidos. Levar em consideração o contexto para definir a necessidade de uma avaliação presencial, híbrida ou remota.	Demonstração do cumprimento do protocolo.
9	Estabelece protocolos de atendimento das doenças de maior prevalência/gravidade/risco, com base em diretrizes de boas práticas clínicas e evidências científicas.	Sistema sugere ao médico protocolos de conversação de acordo com o sintoma apresentado. O protocolo possui formato de árvore de decisão para continuidade do atendimento. Apresenta alertas e orientações quanto as perguntas e respostas ao protocolo.	Documento formalizado do protocolo. Fluxo definido. Evidências de cumprimento dos protocolos.
10	Identifica os riscos assistenciais do paciente/cliente e estabelece ações de prevenção, para a redução da probabilidade de incidentes.	Método de identificação de riscos assistenciais, considerando formas de comunicação com a equipe assistencial e paciente/com envolvimento da família para planejamento de ações de prevenção de eventos adversos.	Avaliação do prontuário para o cumprimento da identificação dos riscos assistenciais. Aplicação de método em paciente/cliente através de entrevista com o paciente/familiar, quando aplicável. Verificação da adesão na implantação de barreiras.
11	Cumpra critérios para identificação de pacientes/clientes críticos e fluxo de atendimento às urgências e emergências.	Disponibiliza infraestrutura necessária, alinhamento com Planos de saúde/SUS. Existe sistema para anotação da triagem médica. O registro contempla registro do sintoma autorreferido. Avaliar as partes interessadas no contexto e manter as mesmas preparadas. Elaboração, desdobramento e monitoramento de protocolos e procedimentos utilizados para planejamento da assistência. Avaliar qual atendimento pode ser atendido na telemedicina ou precisa ir para o presencial. Prioriza os contatos de acordo com a evolução dos pacientes.	Demonstração do sistema para anotação da triagem médica. Serviço demonstra qual o serviço de assistência disponível em caso de urgência e emergências. Demonstrar fluxo para direcionamento dos pacientes.
12	Cumpra com as diretrizes dos protocolos de segurança do paciente.	Cumpra com os tempos de atendimento. Acompanha as ligações sendo atendidas em tempo adequado e monitoramento da fila de espera.	Cumprimento dos tempos de atendimento. Monitoramento das ligações realizadas e atendidas.



Subseção 2.18

Telemedicina/Telessaúde

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
13	Dispõe e cumpre com as diretrizes de prevenção e controle de infecção e biossegurança.	Cumprimento com as diretrizes de prevenção e controle de infecção e biossegurança para o Telemonitoramento/Telediagnóstico na utilização de dispositivos (equipamentos) de monitoramento e exames, compartilhados entre os pacientes.	Demonstração do cumprimento das diretrizes estabelecidas.
14	Aplica termo de aceite e concordância para atendimento nas plataformas de Telemedicina e Telessaúde.	Aplicabilidade do termo de aceite e consentimento para atendimento nas plataformas de telemedicina.	Termo de Consentimento.
15	Estabelece intervenção ou conduta de acordo com a patologia individualizada.	Metodologia estabelecida para a definição de metas (prazos e objetivos a serem atingidos em determinado período de tempo), desdobramento e monitoramento da intervenção ou conduta de acordo com a patologia individualizada.	Avaliação das diretrizes estabelecidas para intervenção ou conduta de acordo com a patologia individualizada. Avaliação das evidências em prontuários. Monitoramento das metas estabelecidas para os pacientes.
16	Avalia as características individuais dos pacientes/clientes e acompanhantes, respeitando suas tradições culturais, crenças, sexualidade, valores pessoais e privacidade para o planejamento do cuidado, considerando a ampliação geográfica que as plataformas de telemedicina proporcionam.	Inclusão de pacientes na telemedicina, mesmo para quem não tem tecnologia, serviço elitizado, acessibilidade.	Demonstração da acessibilidade.
17	Executa e acompanha o plano interdisciplinar da assistência, com base no plano terapêutico definido, considerando o grau de complexidade e dependência.	Serviço possui telemonitoramento e revisa os planos de cuidados individuais de forma rotineira, com base nas intervenções e condutas definidas, considerando o grau de complexidade e dependência.	Demonstração do plano de cuidados interdisciplinar da assistência.
18	Dispõe de prontuário com registros multidisciplinares atualizados sobre a evolução do paciente/cliente, que promova a continuidade da assistência.	Avaliar as partes interessadas no contexto e manter as mesmas atualizadas. Registro da aplicabilidade de protocolos e procedimentos utilizados para planejamento da assistência. Registro do atendimento na telemedicina, bem como o direcionamento e necessidade do presencial. Contempla registro de dados pessoais anteriores e novos registros, bem como registro de dados sobre CIDs, alergias e antecedentes. Registro a decisão do médico orientador, com observações, caso seja necessária. Registro da anamnese realizada. Considerar emissão e envio de atestados, bem como receitas, quando necessário. Avaliar a possibilidade de disponibilizar QR CODE para validação nas farmácias.	Demonstração do registro seguro.
19	Estabelece sistemática de certificação digital para as prescrições, receituários e atestados.	Definição da sistemática considerando os riscos e barreiras. Definição do procedimento para a certificação digital.	Documento formal. Evidência do cumprimento.



Subseção 2.18

Telemedicina/Telessaúde

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
20	Estabelece boas práticas de segurança das informações do prontuário digital que garantam a confidencialidade das informações e privacidade do paciente.	Prontuário com segurança da informação, mecanismos de segurança, criptografia, certificação digital. Backup seguro de todos os atendimentos.	Demonstração dos critérios de segurança estabelecidos. Assinatura digital do prontuário. Registro do certificado digital do médico.
21	Estabelece e implanta protocolos de utilização das plataformas digitais para facilitar a transmissão de informação entre equipes, pacientes e familiares.	Definição de critérios para utilização e transmissão de informação nas plataformas digitais. Considera a Lei Geral de Proteção de Dados para a transmissão de informação entre equipes, pacientes e familiares	Documento formal com os critérios. Demonstração do cumprimento do protocolo.
22	Cumprir diretrizes de transmissão de informação na transição de cuidado, bem como nas transferências internas e externas.	Cumprimento das diretrizes estabelecidas para comunicação interna e externa DE MANEIRA clara e formalizada entre as áreas; equipe da unidade e profissionais e/ou serviços terceirizados com objetivo de realizar a assistência segura e planejar a continuidade da assistência. Devem estar contemplados: transferência de cuidados internos e externos. Serviço acompanha o paciente quanto ao seguimento da recomendação em casos de urgência e emergência. Serviço recebe dados históricos para preparação do plano de cuidado individual em especial atenção nos serviços de telemonitoramento. Serviço recebe dados de forma recorrente para avaliar evolução dos dados clínicos e assistências do paciente (telemonitoramento). Prioriza os contatos de acordo com a evolução dos pacientes.	Avaliação das diretrizes estabelecidas para transferência de comunicação. Avaliação de prontuários para o cumprimento das diretrizes de comunicação. Serviço avalia as teleconsultas para verificar o seguimento do paciente a recomendação.
23	Promove o envolvimento do paciente/cliente e/ou acompanhante a respeito dos seus procedimentos, riscos e plano terapêutico.	Avaliação da metodologia estabelecida para comunicação e inserção do paciente/responsável legal no planejamento do tratamento. Serviço tem interação com educação em saúde para os seus pacientes de forma digital.	Documento formalizado sobre as diretrizes estabelecidas para comunicação com paciente/responsável legal sobre o plano terapêutico.
24	Dispõe de plano de orientações multidisciplinares na finalização do atendimento.	A informação, bem como orientações para alta devem constar no plano de orientações multidisciplinares na finalização do atendimento.	Apresenta recomendações ao fechar um atendimento.
25	Promove educação em saúde sobre Telessaúde para os seus pacientes e responsáveis.	Serviço tem interação com educação em saúde para os seus pacientes e responsáveis por meio digital.	Programas ou ações de educação e orientação aos pacientes/clientes, familiares e cuidadores.
26	Cumprir as diretrizes de notificação de incidentes e eventos adversos.	Considerar rompimento de segurança de rede/raqueamento dos dados/rede de dados vulneráveis/descumprimento da LGPD/falhas na comunicação/falhas assistenciais/Avaliar a aplicabilidade e construção do Núcleo de Segurança do Paciente (NSP) ou utilizar um núcleo terceiro da organização a qual presta serviço.	Serviço tem controle sobre incidentes críticos durante os atendimentos. Demonstra o acompanhamento, análise e tratativa dos incidentes.
27	Cumprir as diretrizes de notificação de farmacovigilância e tecnovigilância.	Cumprimento das diretrizes estabelecidas para identificação, notificação, análise e tratamento de incidentes e eventos adversos, incluindo farmacovigilância e tecnovigilância.	Registro e Acompanhamento dos incidentes/eventos adversos e ações estabelecidas para melhoria do processo assistencial.
28	Serviço tem equipe multidisciplinar para revisão de protocolos de forma periódica.	Estabelece e implanta protocolos de utilização das plataformas digitais para facilitar a transmissão de informação entre equipes, pacientes e familiares.	Demonstração dos protocolos. Avaliação dos resultados de adesão à utilização.



Subseção 2.18

Telemedicina/Telessaúde

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
29	Identifica necessidade de treinamentos e capacitação das plataformas de telemedicina e Telessaúde.	Programa de treinamento e atualização das plataformas de telemedicina e Telessaúde.	Cronograma de capacitação. Documento comprobatório da capacitação.

Padrão Nível 2: Gerencia o esforço coordenado e acompanha a fluidez entre os processos, sustentando a continuidade do cuidado.

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
1	Formaliza e gerencia a interação entre os processos, clientes e fornecedores, contemplando direitos e deveres entre as partes e apoia a implantação de melhorias	Todos os processos são sequências de atividades interacionadas ou interativas que transformam entradas (insumos) em um resultado (produto) pretendido, o qual assegure o atendimento das necessidades e expectativas dos clientes e de outras partes interessadas. A organização define método de identificação da cadeia produtiva (Exemplo; cadeia de valor, etc.), define e utiliza critérios para identificar e hierarquizar os processos organizacionais (Exemplos: matriz de priorização), as relações e interações entre esses (Exemplos: matrizes de identificação de interações críticas). A descrição das interações pode ser formalizada através das diretrizes internas e/ou contratos formalizados com terceiros, contemplando direitos e deveres, tempo de resposta, entrega e responsabilidades entre as partes. Estabelece sistemática para o gerenciamento das interações entre os processos e apoia a implantação de melhorias. O gerenciamento das interações possibilita a análise da interface com os clientes do processo e a identificação de oportunidades de melhorias. Pode contemplar fontes ativas (pesquisas de satisfação, auditorias) e reativas (notificação de não conformidades) para mensurar a satisfação dos clientes com os resultados dos processos.	Demonstração do desenho do processo. Apresenta a formalização desta interação, identificando os clientes internos e externos, os produtos e os requisitos (tempo, quantidade, entre outros, de acordo com a cadeia de valor estabelecida; Equipe demonstra conhecimento sobre as interações existentes entre os diversos processos. Apresentação dos resultados dos processos e suas interações. Monitoramento dos acordos críticos (exemplo os que subsidiam tomada de decisão como os acordos com as unidades de apoio tais como suprimentos, banco de sangue). Apresenta ciclos de melhoria, tais como, melhoria dos indicadores de tempos de atendimento, resolutividade assistencial e melhoria da experiência do paciente.
2	Gerencia e avalia o desempenho do processo, promovendo ações de melhoria.	O desempenho pode ser verificado através da análise do histórico dos resultados, considerando a tendência dos indicadores, falhas, eventos adversos, adesão aos protocolos, auditorias dos processos, dentre outros. Pode associar a análise crítica multidisciplinar e periódica dos resultados ao contexto organizacional para definição de ações corretivas, preventivas e de melhoria. Serviço tem controle de qualidade sobre os seus atendimentos. Serviço tem equipe de data analytics para avaliação estatística das evoluções e geração de painéis de alerta e busca ativa. Monitora a efetividade da teleconsulta, como por exemplo o tempo de entrada do paciente médico e duração da teleconsulta.	Sistemática de análise crítica multidisciplinar, considerando o fato e a causa raiz para proposição de ações, considerando as ferramentas estabelecidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, tais como Ishikawa, protocolo de Londres, 5 porquês, gráficos para análise de tendência, Brainstorming, Big Data, Inteligência artificial, dentre outros. Apresentação de ferramentas para demonstração dos ciclos de melhoria.
3	Gerencia e avalia as inter-relações de processos, promovendo ações de melhoria.	Gerencia as inter-relações de processos, considerando a análise sistêmica das falhas nas etapas dos processos.	Gestão das falhas, considerando prevalência, gravidade, impacto, dentro outros critérios.



Subseção 2.18

Telemedicina/Telessaúde

Nº	Requisito	Orientação	Sugestão evidência
4	Gerencia e avalia a efetividade das ações de prevenção, definidas frente aos riscos do processo e define melhorias.	Monitora o gerenciamento dos riscos dos processos, apoiando as ações para mitigação e eliminação incluindo as melhorias necessárias. Acompanhamento contínuo dos pacientes a partir das informações com olhar preventivo. Disponibiliza serviço de acompanhamento ativo para identificação dos sinais de agravamento.	Demonstrar o acompanhamento e análise periódica da gestão dos riscos. Planos de ação desenvolvidos.
5	Possui grupo de Desenvolvimento Organizacional em Telemedicina/ Telessaúde para gerenciamento e avaliação contínua da efetividade dos protocolos assistenciais, promovendo ações de melhoria.	Avalia a implementação dos protocolos, considerando o perfil epidemiológico, critérios de elegibilidade, quando necessária a participação do paciente, a adesão dos profissionais as diretrizes do protocolo e análise dos desfechos clínicos. Acompanha de forma sistemática os resultados dos protocolos e os utiliza para tomada de decisão. Realiza reuniões para análise e debate de casos. Serviço disponibiliza analytics para avaliação estatística das evoluções e geração de painéis de alerta e busca ativa.	Sistemática de análise crítica multidisciplinar e interfaces entre os processos, considerando o fato e a causa raiz para proposição de ações, considerando as ferramentas estabelecidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, tais como Ishikawa, protocolo de Londres, 5 porquês, gráficos para análise de tendência, Brainstorming, Big Data, Inteligência artificial, dentre outros. Relatórios assistenciais Análises e ações. Auditorias Clínicas/ Avaliação de prontuário. Apresentação de ferramentas para demonstração das melhorias.
6	Utiliza as informações e as manifestações dos pacientes/clientes, dos acompanhantes e da equipe multiprofissional para a melhoria da jornada de cuidados aos pacientes.	Informações e manifestações dos pacientes/clientes podem ser dadas verbalmente/de forma direta aos profissionais, em registros de prontuário ou por canais específicos de atendimento aos pacientes/clientes.	Verificar se os colaboradores conhecem o fluxo de análises das manifestações dos clientes (de que forma chega às áreas envolvidas) e se há evidências de ajustes pós reclamações ou sugestões via canais externos ou nas entrevistas diretas com os clientes (obs.: pode não ter havido demanda).
7	Demonstra as melhorias implementadas a partir dos resultados das auditorias realizadas.	Sistemática de auditoria dos processos alinhadas a Política da Gestão da Qualidade. Implantação de melhorias a partir dos resultados das auditorias.	Demonstra a realização de auditorias e a utilização dos resultados para a implementação de melhorias.
8	Utiliza os resultados das análises de investigações dos eventos e não conformidades e seus impactos para melhoria dos processos.	Os resultados das análises de investigações dos eventos e não conformidades devem ser utilizados para implementar ações para melhorar a qualidade e segurança, evitando assim a reincidência dos mesmos ou, na eventual ocorrência, dos danos causados.	Demonstra sistemática para o gerenciamento e avaliação dos impactos dos eventos. Demonstra análise crítica das causas e a promoção de melhoria no processo.