

MANUAL DE  
**ORIENTAÇÃO SOBRE**  
**TELEATENDIMENTO**



**Crefito3**

GESTÃO 2021 - 2025



# PALAVRA DO **PRESIDENTE**

---



## **Caros Colegas,**

*É com grande satisfação que apresento a vocês o “Manual de Orientação sobre Teleatendimento”.*

*Em 11 de março de 2020 a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou a covid-19 uma pandemia. A partir desse fato, a prática da saúde à distância se impôs, acelerando a adoção de novas tecnologias de comunicação por fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais. Desde então, diversas iniciativas foram implementadas para oferecer serviços de saúde de forma remota.*

*Em particular, o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Coffito) autorizou a prática do teleatendimento, por meio da Resolução nº 516/2020, que incluiu as modalidades de teleconsulta, teleconsultoria e telemonitoramento.*

*O presente manual, elaborado pela Câmara Técnica de Prática Baseada em Evidência (PBE) do Crefito-3, tem como objetivo estabelecer diretrizes claras para a prestação de teleatendimento e assegurar a excelência na assistência que oferecemos à população.*

*É essencial que todos nós, fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais, estejamos bem informados e preparados para integrar essas novas modalidades de atendimento em nossa prática diária.*

*Através deste manual, o Crefito-3 espera fornecer a orientação necessária para que o teleatendimento seja realizado de forma eficaz, segura e ética, respeitando as normativas vigentes e os princípios de confidencialidade dos dados dos nossos pacientes.*

**Dr. Raphael Martins Ferris**  
**Presidente do Crefito-3**

# APRESENTAÇÃO

---



No dia 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) classificou a covid-19 como uma pandemia. Desde então, diversos conselhos de fiscalização do exercício profissional na área da saúde têm adotado iniciativas para oferecer serviços à distância por meio de tecnologias de comunicação. Em relação à fisioterapia e à terapia ocupacional, o Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (Coffito) autorizou a prática do teleatendimento, que inclui as modalidades de teleconsulta, teleconsultoria e telemonitoramento. O Manual de Orientação sobre Teleatendimento, elaborado pelo Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional, tem como objetivo proteger a saúde da população em geral, estabelecer diretrizes para a prestação de teleatendimento e garantir a excelência da assistência terapêutica oferecida pelas categorias à sociedade brasileira.

## **Cartilha elaborada pela Câmara Técnica de PBE:**

### **Jane Suelen Silva Pires Ferreira**

Diretora-Secretária do Crefito-3  
Coordenadora da Câmara Técnica de Prática Baseada em Evidências do Crefito-3

### **Jady Luara Veríssimo**

Delegada do Crefito-3  
Coordenadora da Câmara Técnica de Prática Baseada em Evidências do Crefito-3

### **Ronaldo Henrique Cruvinel Júnior**

Supervisor do Sistema Disciplinar e Fiscalizador do Crefito-3  
Membro da Câmara Técnica de Prática Baseada em Evidências do Crefito-3

# SUMÁRIO

---



<b>1</b>	O que é Telessaúde?.....	<b>PG 2</b>
<b>2</b>	O que é Teleatendimento em Fisioterapia e Terapia Ocupacional?.....	<b>PG 2</b>
<b>3</b>	Fatores a serem considerados para a decisão de usar o Teleatendimento.....	<b>PG 3</b>
<b>4</b>	Estratégias para apoiar práticas seguras no Teleatendimento.....	<b>PG 5</b>
<b>5</b>	Aspectos éticos e segurança de dados do paciente/ cliente / usuário.....	<b>PG 7</b>
<b>6</b>	Dúvidas Frequentes.....	<b>PG 12</b>
<b>7</b>	Passo a passo para a realização do Teleatendimento.....	<b>PG 16</b>
<b>8</b>	Referências.....	<b>PG 18</b>

# O QUE É **TELESSAÚDE**?

---

Segundo a **LEI Nº 14.510**, de 27 de dezembro de 2022, Telessaúde é a modalidade de **prestação de serviços de saúde a distância**, por meio da utilização das tecnologias da informação e da comunicação, que envolve, entre outros, a transmissão segura de dados e informações de saúde, por meio de textos, de sons, de imagens ou outras formas adequadas.

# O QUE É **TELEATENDIMENTO** EM **FISIOTERAPIA E TERAPIA** **OCUPACIONAL**?

---

O Teleatendimento consiste na utilização de meios digitais de comunicação para a realização de intervenção em Fisioterapia ou Terapia Ocupacional de forma remota, seja de modo exclusivo ou como complemento à intervenção presencial.

**TELECONSULTA:** consiste na consulta clínica registrada e realizada pelo Fisioterapeuta ou Terapeuta Ocupacional à distância.

**TELEMONITORAMENTO:** consiste no acompanhamento à distância, de paciente/cliente/usuário atendido previamente de forma presencial, por meio de aparelhos tecnológicos. Nesta modalidade o fisioterapeuta ou o terapeuta ocupacional pode utilizar métodos síncronos e assíncronos, como também deve decidir sobre a necessidade de encontros presenciais para a reavaliação, sempre que necessário, podendo o mesmo também ser feito, de comum acordo, por outro fisioterapeuta ou terapeuta ocupacional local.

**TELECONSULTORIA:** consiste na comunicação registrada e realizada entre profissionais, gestores e outros interessados da área de saúde, fundamentada em evidências clínico-científicas e em protocolos disponibilizados pelo Ministério da Saúde e pelas Secretarias Estaduais e Municipais de Saúde, com o fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho.

**NOTA:** O Teleatendimento pode ser realizado por fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais usando métodos síncronos e/ou assíncronos, com possibilidade de encontros presenciais para reavaliação. A condução desse tipo de atendimento deve seguir as melhores práticas clínicas, padrões existentes e modelos de atendimento para consultas presenciais, incluindo a aplicação dos mesmos padrões normais da prática presencial nos atendimentos não presenciais.

## FATORES A SEREM **CONSIDERADOS** PARA A DECISÃO DE USAR O **TELEATENDIMENTO**

- É importante considerar a possibilidade de continuidade do cuidado e o modelo de cuidado mais adequado para o indivíduo.
- Deve haver disponibilidade de tecnologia apropriada e suporte ao paciente/cliente/usuário.
- O profissional deve ter capacidade de lidar com as ferramentas e gerenciar a tecnologia proposta.
- A qualidade da tecnologia no local remoto deve permitir a coleta adequada de informações durante a consulta clínica.

- É necessário que o profissional tenha familiaridade com a área de prática clínica.
- O serviço de teleatendimento deve ser prestado com segurança.
- O profissional deve ter a capacidade de apoiar o paciente/cliente/ usuário no uso da tecnologia e solucionar problemas.

**OBSERVAÇÃO:** A telessaúde abrange a prestação remota de serviços relacionados a todas as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do Poder Executivo Federal e deve obedecer aos seguintes princípios:

*I - autonomia do profissional de saúde (ao profissional de saúde são asseguradas a liberdade e a completa independência de decidir sobre a utilização ou não da telessaúde, inclusive com relação à primeira consulta, atendimento ou procedimento, e poderá indicar a utilização de atendimento presencial ou optar por ele, sempre que entender necessário);*

*II - consentimento livre e informado do paciente;*

*III - direito de recusa ao atendimento na modalidade telessaúde, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;*

*IV - dignidade e valorização do profissional de saúde;*

*V - assistência segura e com qualidade ao paciente;*

*VI - confidencialidade dos dados;*

*VII - promoção da universalização do acesso dos brasileiros às ações e aos serviços de saúde;*

*VIII - estrita observância das atribuições legais de cada profissão;*

*IX - responsabilidade digital.*

# ESTRATÉGIAS PARA APOIAR **PRÁTICAS SEGURAS** NO TELEATENDIMENTO

---

- ✓ É necessário um consultório ou local silencioso adequado para o propósito, onde o aumento de ruído associado aos atendimentos não perturbe outros.
- ✓ A decoração deve ser simples para evitar distrações na tela.
- ✓ Boa iluminação deve ser providenciada, evitando luz de alta intensidade atrás do fisioterapeuta/terapeuta ocupacional.
- ✓ Deve haver pronto acesso a equipamentos clínicos que possam ser necessários durante um teleatendimento.
- ✓ O traje clínico adequado deve ser utilizado, como em um ambiente clínico normal.
- ✓ Os pacientes/clientes/usuários devem ser informados sobre as consultas em vídeo.
- ✓ É importante garantir a segurança dos pacientes/clientes/usuários durante a consulta.
- ✓ O atendimento deve ser eficaz.
- ✓ As preferências dos pacientes/clientes/usuários em relação às consultas em vídeo devem ser consideradas.
- ✓ Os pacientes/clientes/usuários devem ser orientados a se preparar adequadamente para o atendimento não presencial.

- ✓ Deve ser explicado o que ocorre durante a consulta em vídeo.
- ✓ O paciente/cliente/usuário deve ser informado sobre o que acontece após a interação.
- ✓ As informações sobre o atendimento não presencial devem ser fornecidas em linguagem simples.
- ✓ Deve ser informado ao paciente/cliente/usuário quaisquer despesas relacionadas ao atendimento não presencial.
- ✓ A duração do atendimento não presencial deve ser indicada.
- ✓ Deve-se reconsiderar o atendimento não presencial em casos de risco de declínio rápido do estado de saúde do paciente/cliente/usuário.
- ✓ Deve-se reconsiderar o atendimento não presencial em casos em que a condição de saúde do paciente/cliente/usuário é instável, por exemplo, após trauma recente ou risco de aumento súbito da pressão arterial.
- ✓ Deve-se reconsiderar o atendimento não presencial em casos em que o paciente/cliente/usuário tem risco de queda/desequilíbrio e não pode ser acompanhado por uma pessoa capaz de apoiá-lo durante todo o atendimento.
- ✓ Deve-se reconsiderar o atendimento não presencial em casos em que o paciente/cliente/usuário precisa de um cuidador ou assistente, mas tal pessoa não estará disponível durante o período do atendimento não presencial.

# ASPECTOS ÉTICOS E SEGURANÇA DE DADOS DO PACIENTE/CLIENTE/USUÁRIO

---

A prática da telessaúde deve ser realizada por consentimento livre e esclarecido do paciente, ou de seu representante legal, e sob responsabilidade do profissional de saúde. Deve também prestar obediência aos ditames das Leis:

**Nº 12.965**, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet),

**Nº 12.842**, de 10 de julho de 2013 (Lei do Ato Médico)

**Nº 13.709**, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados)

**Nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)

e, nas hipóteses cabíveis, aos ditames da Lei **Nº 13.787**, de 27 de dezembro de 2018 (Lei do Prontuário Eletrônico).

Na prestação dos serviços não presenciais o profissional está obrigado a observar todos os demais dispositivos contidos nos Códigos de Ética e Deontologia da Fisioterapia e da Terapia Ocupacional, além de observar as demais normas do Coffito.

## Lei Geral de Proteção de Dados:

A proteção da confidencialidade, integridade e disponibilidade dos dados do paciente/cliente/usuário é fundamental para garantir a segurança dos mesmos. Com a entrada em vigor da Lei Geral de Proteção de Dados (**Lei 13.709/18 - LGPD**) em agosto de 2020, esses três aspectos ganharam ainda mais importância.

O compartilhamento não autorizado de informações pessoais, a venda de dados dos usuários e a falta de cuidado na coleta, armazenamento, uso ou descarte de dados pessoais sensíveis são considerados uso indevido desses dados. Para os fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais, a troca de informações de paciente/cliente/usuário entre profissionais e clínicas ou hospitais, ou entre serviços de atendimento não presencial e clínicas, não pode ocorrer sem a autorização por escrito do paciente/cliente/usuário. Além disso, é essencial utilizar serviços de inteligência avançada que ofereçam sistemas seguros contra a ação de hackers, já que o vazamento de informações por fragilidade do sistema também será penalizado.

A LGPD define que o tratamento de dados pessoais inclui todas as operações realizadas com esses dados, como coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração. É essencial obter o consentimento do paciente, cliente ou usuário para o uso de suas informações pessoais. Isso significa que a pessoa física deve estar ciente de como e por que seus dados serão utilizados e deve dar autorização expressa para seu tratamento.

A definição de controlador, de acordo com a Lei 13.709/18, é atribuída à pessoa responsável por tomar decisões referentes ao tratamento de dados, mesmo que essa pessoa não execute diretamente esse tratamento. Essa definição é aplicável quando o tratamento dos dados é necessário para cumprir uma obrigação legal ou regulatória.

As informações pessoais poderão ser solicitadas pelo próprio paciente/cliente/usuário quando necessárias para a execução de contrato ou procedimentos preliminares relacionados a contrato do qual ele seja parte. Além disso, essas informações poderão ser utilizadas em processos judiciais, administrativos ou de arbitragem. Os dados pessoais podem ser utilizados para atender aos interesses legítimos do controlador ou de terceiros, desde que não prevaleçam sobre os direitos e liberdades fundamentais do titular dos dados, que necessitam de proteção adequada.

De acordo com a **Lei nº 13.709/18**, o consentimento para o tratamento de dados pessoais deve ser obtido por escrito ou por outra forma que comprove a vontade expressa do paciente/cliente/usuário. Quando o consentimento for dado por escrito, deve ser destacado em cláusula específica no Termo de Consentimento e Esclarecimentos ao paciente/cliente/usuário sobre atendimento não presencial, mesmo em casos de comunicação ou compartilhamento de informações com terceiros. Autorizações genéricas não são permitidas e tratamentos de dados pessoais sem consentimento são proibidos.

Em caso de mudanças na forma de tratamento dos dados, o controlador deve informar o titular, destacando as mudanças, e permitindo que o titular revogue o consentimento caso discorde das novas condições. O paciente/cliente/usuário pode revogar o consentimento a qualquer momento por meio de manifestação expressa, por procedimento gratuito e facilitado.

Cabe ao controlador o ônus de comprovar que a autorização foi obtida, sendo importante manter meios que comprovem que o paciente/cliente/usuário está ciente e concorda com o tratamento de seus dados.

**NOTA:** Para cumprir a LGPD, é recomendado obter consentimento livre e esclarecido para a realização do teleatendimento. É importante que os profissionais estejam cientes e sigam as normativas que regem a LGPD, assim como os dispostos nas normativas do Coffito.

## **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido:**

O termo de consentimento livre e esclarecido é uma das ferramentas mais importantes que os profissionais de saúde têm para garantir que seus pacientes/clientes/usuários tenham autonomia e sejam respeitados em suas decisões de tratamento.

O consentimento livre e esclarecido é um processo pelo qual os profissionais de saúde informam aos pacientes/clientes/usuários sobre os benefícios e riscos de um tratamento, bem como sobre as alternativas disponíveis. Esse processo permite que o paciente/cliente/usuário tome uma decisão informada sobre seu tratamento e dê seu consentimento ou recusa sobre o tratamento proposto.

Ao usar o termo de consentimento livre e esclarecido, o profissional de saúde garante que o paciente/cliente/usuário tenha acesso a informações precisas e completas sobre seu tratamento e tenha a oportunidade de fazer perguntas e buscar esclarecimentos. Isso ajuda a garantir que o paciente/cliente/usuário tenha controle sobre seu próprio tratamento e possa tomar decisões informadas e conscientes sobre sua saúde.

De acordo com o Artigo 8º da **Lei 13.709/18**, o consentimento pode ser obtido por escrito ou por outro meio que comprove a vontade do titular dos dados.

Portanto, a recomendação para os fisioterapeutas e terapeutas ocupacionais é solicitar a manifestação de vontade do paciente/cliente/usuário em participar do atendimento não presencial e registrar a decisão no prontuário eletrônico. É sugerido que o consentimento seja obtido no momento em que o convite para o agendamento do atendimento não presencial for enviado.

É fundamental que, se o paciente/cliente/usuário tiver recursos tecnológicos e habilidade para a chamada de vídeo, ele responda à mensagem de agendamento com a frase **“Estou de acordo com o atendimento não presencial por videochamada”**. Se preferir atendimento por telefone, a resposta deve ser **“Estou de acordo com o atendimento por telefone”**.

Além de confirmar que todas as partes concordam em prosseguir com o atendimento, é importante lembrar que os critérios de conduta e proteção do fisioterapeuta/terapeuta ocupacional e do paciente/cliente/usuário devem ser seguidos, assim como ocorre com os atendimentos presenciais na clínica.

### Seguem abaixo alguns fatores que devem ser considerados nos termos de consentimento livre e esclarecido para teleatendimento:

- O atendimento não presencial é uma modalidade privada de atendimento.
- É importante garantir a segurança da tecnologia utilizada, selecionando plataformas com criptografia de ponta a ponta.
- É necessário informar ao paciente/cliente/usuário ou responsável que a sessão não será gravada sem seu consentimento explícito e informado.
- Qualquer compartilhamento de fotografia de laudo de exame complementar ou de exame de imagem deve ser anexado ao prontuário físico ou eletrônico do paciente, cliente ou usuário. Seu uso fora desse fim somente ocorrerá com o consentimento explícito e informado do paciente, cliente, usuário ou responsável.
- É fundamental que as modalidades de cobrança para os custos do atendimento não presencial sejam transparentes e acordadas entre as partes envolvidas.

**Abaixo alguns links relativos a TCLE que podem ser úteis para o seu atendimento:**

Termo de Consentimento Informado - Fisioterapia  
Termo de Consentimento Informado - Terapia Ocupacional  
Divulgação de Imagem de Pacientes - Modelo de TCLE

## DÚVIDAS FREQUENTES

### **Preciso de inscrição secundária ou no estado em que atuar para realizar o atendimento em telessaúde?**

Não! Segundo a **Lei nº 14.510/2022, Art. 26-H**: “É dispensada a inscrição secundária ou complementar do profissional de saúde que exercer a profissão em outra jurisdição exclusivamente por meio da modalidade telessaúde.”

### **Quais são as limitações do teleatendimento?**

O teleatendimento tem algumas limitações, como a impossibilidade de realizar exames físicos completos, a falta de acesso a dispositivos complementares para o atendimento e a necessidade de um bom sinal de internet ou telefone para uma comunicação adequada.

### **Quais as principais ferramentas que o fisioterapeuta ou terapeuta ocupacional poderá adotar?**

Até o momento, não existe Portaria ou Resolução específica sobre o tipo de equipamento, plataforma ou suporte exclusivo para a utilização do Teleatendimento. É importante destacar que o meio de atendimento escolhido deve garantir a integridade, a segurança e o sigilo das informações, em conformidade com os princípios éticos da área de atuação. Os princípios, direitos e deveres estabelecidos no Código de Ética da Fisioterapia e da Terapia Ocupacional também se aplicam ao teleatendimento.

## Quais são as vantagens do teleatendimento?

As vantagens do teleatendimento incluem maior acessibilidade ao cuidado prestado, especialmente para pessoas que vivem em áreas remotas ou têm dificuldades de locomoção, economia de tempo e dinheiro em deslocamentos para consultas, maior privacidade e conforto para o paciente/cliente/usuário e possibilidade de atendimento em tempo real.

## O teleatendimento é coberto pelos planos de saúde?

A cobertura do teleatendimento por planos de saúde varia de acordo com o contrato e a legislação aplicável. É importante verificar com o plano de saúde quais são as opções disponíveis e se o teleatendimento está coberto pelo plano contratado. Em resumo, o teleatendimento é uma opção segura e eficaz para pacientes/clientes/usuários que desejam receber atendimento médico remoto, desde que seja realizado por profissionais de saúde qualificados e com o uso de tecnologias confiáveis e seguras.

## O fisioterapeuta e/ou terapeuta ocupacional pode cobrar honorários pelas Teleconsultas, Telemonitoramentos e Teleconsultorias?

Sim. O teleatendimento segue os mesmos princípios éticos de um atendimento presencial, em conformidade com os Códigos de Ética profissionais:

*“O fisioterapeuta tem direito à justa remuneração por seus serviços profissionais” e “[...] na fixação de seus honorários deve considerar como parâmetro básico o Referencial Nacional de Procedimentos Fisioterapêuticos.” (artigos 36 e 37 da Resolução Coffito nº 424/13).*

*“O terapeuta ocupacional tem direito a justa remuneração por seus serviços profissionais” e “[...] na fixação de seus honorários, deve considerar como parâmetro básico cumprir o Referencial Nacional de Procedimentos Terapêuticos Ocupacionais da Terapia Ocupacional.” (artigos 36 e 37 da Resolução Coffito nº 425/13).*

A Nota Técnica da **SEI/ANS – 16523406** estabelece que os profissionais de saúde da rede assistencial do plano devem realizar atendimentos aos beneficiários por meio de comunicação à distância, desde que seja autorizado pelo seu Conselho Profissional. Esses atendimentos serão de cobertura obrigatória, desde que atendam às diretrizes de utilização do procedimento, de acordo com as regras estabelecidas no contrato entre a operadora e o prestador de serviços. Além disso, se o plano do beneficiário permitir a livre escolha de profissionais com reembolso, o atendimento por meio dessa modalidade também será coberto e reembolsado de acordo com as condições estabelecidas no contrato.

Antes de se iniciar o atendimento por meio de Teleatendimento, é responsabilidade do profissional de saúde informar ao paciente e/ou seu representante legal sobre os honorários envolvidos e as particularidades envolvidas nesta modalidade de atendimento, a fim de permitir que o paciente tome uma decisão informada e possa consentir ou recusar a contratação do atendimento virtual.

## **ATESTADOS E DOCUMENTOS**

**O profissional fisioterapeuta e/ou terapeuta ocupacional pode emitir documentos como atestados, solicitação de exames e receituários no Teleatendimento?**

Sim. Com a regulamentação vigente, o teleatendimento segue todas as normativas regulatórias do Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional e Conselhos Regionais. É dever do fisioterapeuta e terapeuta ocupacional, na modalidade de Teleatendimento, ao final do atendimento, emitir os documentos que forem necessários para a conclusão do mesmo.

Cabe salientar que na área exclusiva do profissional do site do Crefito-3 é possível emitir atestado, atestado de acompanhante, encaminhamento, laudo descritivo, relatório clínico, solicitação de

exames, receituário e recibo. Todos os documentos possuem assinatura digital certificada por autoridade credenciada em Certificação Digital, sem custo para o profissional, podendo ser enviado direto para o e-mail do paciente/cliente.

### **Receituário eletrônico com assinatura digital é diferente da receita digitalizada?**

São documentos diferentes. No primeiro caso, o documento é eletrônico, já no segundo, é uma receita física com assinatura manual do prescritor.

### **Posso realizar prescrições com a assinatura digital?**

Sim, as mesmas normas de prescrição presencial se aplicam à prescrição via documento eletrônico com assinatura digital.

No caso das prescrições medicamentosas, estas devem ser feitas de acordo com a **Lei nº 5991/1973**, que dispõe de regras gerais de preenchimento de receita. Os medicamentos prescritos por fisioterapeutas devem estar de acordo com a Resolução Coffito nº. 380, de 3 de novembro de 2010, Acórdão N° 611, DE 1º DE ABRIL DE 2017 – normatização da utilização e/ou indicação de substâncias de livre prescrição pelo fisioterapeuta e Resolução - RDC nº 98/2016 da Anvisa que define a lista de medicamentos isentos de prescrição.

### **É possível conferir a validade e autenticidade do documento eletrônico emitido na área exclusiva do profissional do site do Crefito-3?**

Sim, o documento assinado digitalmente é passível de verificação.

Os documentos emitidos na área exclusiva do profissional do site do Crefito-3 oferecem QR Code de segurança e a Certificação de que foi emitido por um profissional habilitado. Os documentos, além do QR Code, recebem as informações do profissional (“carimbo”) e uma assinatura eletrônica avançada em conformidade com a **Lei nº 14.063/2020**. O QR Code pode ser utilizado para conferência da validade dos documentos.

# PASSO A PASSO PARA A **REALIZAÇÃO** DO TELEATENDIMENTO

---

É importante destacar que o fisioterapeuta e terapeuta ocupacional devem considerar que nem todo o teleatendimento é recomendado a todos os pacientes. Cabe ao profissional avaliar cada caso e as suas peculiaridades e se atentar que em alguns casos o atendimento presencial será a opção ideal.

## **1. Triagem para identificar se o teleatendimento é indicado:**

**A)** Alguns pacientes podem ter condições de saúde que exigem um atendimento presencial, como casos de lesões graves, incapacidades físicas, ou condições que requerem monitoramento constante.

**B)** A necessidade de intervenções manuais ou presenciais:  
Em alguns casos, pode ser necessário realizar intervenções físicas, como exercícios de reabilitação, massagens ou terapias manuais que não podem ser realizadas remotamente.

**C)** A disponibilidade e habilidade do paciente para realizar o teleatendimento:

Alguns pacientes podem não ter acesso à tecnologia ou não ter as habilidades necessárias para realizar o teleatendimento com eficiência, o que pode comprometer a qualidade do atendimento.

Ao avaliar esses fatores, o fisioterapeuta e o terapeuta ocupacional poderão determinar se o teleatendimento é adequado para o paciente ou será necessário realizar o atendimento presencialmente.

## **2. Valor e duração da consulta por Teleatendimento**

O profissional de saúde deve informar ao paciente sobre o valor da consulta e a duração estimada do atendimento, de forma clara e objetiva. É importante que o paciente esteja ciente do valor a ser pago e da duração da consulta antes de iniciá-la, para que possa tomar uma decisão informada e consciente sobre a contratação do serviço.

## **3. Definir previamente em conjunto com o paciente/cliente a plataforma que será utilizada**

O profissional de saúde deve orientar o paciente sobre o aplicativo ou plataforma de preferência e escolher uma opção que seja fácil e familiar para o paciente utilizar, garantindo uma comunicação adequada e eficiente durante a consulta.

## **4. Sobre o pré-agendamento de consultas**

As consultas serão sempre pré-agendadas. Em horário combinado e com o devido registro das informações em prontuário. Antes de agendar uma consulta por teleatendimento, é necessário que o paciente/cliente preencha um Termo de Consentimento, autorizando a realização do atendimento remoto e concordando com os termos e condições do serviço. Além disso, o paciente deve enviar uma cópia de seu documento de identificação para fins de validação e, quando aplicável, também deve ser enviado o documento de identificação do familiar responsável. Essas medidas garantem a segurança e a privacidade do paciente durante o processo de agendamento da consulta por teleatendimento.

## **5. Após a conclusão da teleconsulta**

É importante que o profissional de saúde elabore os documentos necessários para o encerramento do atendimento, como: solicitação de exames, prescrição terapêutica e atestado, quando aplicável. Essa documentação é importante para o acompanhamento do tratamento pelo paciente e para o registro das informações relativas à consulta realizada por teleatendimento. O profissional deve seguir os mesmos procedimentos e critérios de elaboração de documentos adotados em atendimentos presenciais.

# REFERÊNCIAS

Resolução Coffito nº 424/2013 - Código de Ética e Deontologia da Fisioterapia e estabelece as normas para sua fiscalização.

Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=3187>

Resolução Coffito nº 425/2013 - Estabelece o Código de Ética e Deontologia da Terapia Ocupacional.

Disponível em <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=3188>

Resolução Coffito nº 516, de 20 de março de 2020 - Teleconsulta, Telemonitoramento e Teleconsultoria.

Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=15825>

Acórdão Nº 611, DE 1º DE ABRIL DE 2017 - normatização da utilização e/ou indicação de substâncias de livre prescrição pelo fisioterapeuta.

Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=6670>

Resolução-RDC nº 98/2016 da ANVISA.

Disponível em: [http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2921766/RDC\\_98\\_2016\\_COMP.pdf/dc\\_b09ea1-e222-4192-98c5-54a13426dc4a](http://antigo.anvisa.gov.br/documents/10181/2921766/RDC_98_2016_COMP.pdf/dc_b09ea1-e222-4192-98c5-54a13426dc4a)

Resolução Coffito nº 516/2020 - Dispõe sobre as normas de conduta do fisioterapeuta nas atividades relacionadas à Telefisioterapia e ao Teleatendimento em Fisioterapia.

Disponível em: <https://www.coffito.gov.br/nsite/?p=15825>

CANDIDO, Natalie et al. atendimentos não presenciais em fisioterapia durante a pandemia por COVID-19: uma reflexão sobre os desafios e oportunidades no contexto brasileiro. 2021.

Lei Geral de Proteção dos Dados (Lei 13.709/18 - LGPD) em agosto de 2020.

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)

Nota Técnica da Agência Nacional de Saúde Suplementar (SEI/ANS) 16523406

Disponível em: <https://www.sbd.org.br/mm/cms/2020/04/01/nt-telessaude.pdf>

LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022 - Autoriza e disciplina a prática da telessaúde em todo o território nacional.

Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2019-2022/2022/lei/l14510.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/l14510.htm)

# Chegou o Prontuário Eletrônico

Mais uma ferramenta do **CREFITO-3** para os profissionais do estado de São Paulo.



## Expediente

*Cartilha desenvolvida pela Câmara Técnica de PBE do Crefito-3*

**Dra. Jane Suelen Silva Pires Ferreira**

**Dra. Jady Luara Veríssimo**

**Dr. Ronaldo Henrique Cruvinel Júnior**

## Diagramação

**Laura Castanheda**

Estagiária de Design Gráfico

## CREFITO-3

Conselho Regional de Fisioterapia e Terapia Ocupacional da 3ª Região

## SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL

Área de Jurisdição: Estado de São Paulo

Rua Cincinato Braga, 277, Bela Vista - São Paulo - SP  
CEP 01333-011

[www.crefito3.org.br](http://www.crefito3.org.br) | [ouvidoria@crefito3.org.br](mailto:ouvidoria@crefito3.org.br)

## GESTÃO 2021-2025

### Diretoria

**Dr. Raphael Martins Ferris - 175824-F**

Presidente

**Dra. Patrícia Rodrigues Rocha - 7374-TO**

Vice-Presidente

**Dra. Jane Suelen Silva Pires Ferreira - 195373-F**

Diretora-Secretária

**Dra. Carolina Jéssica da Silva Salado - 9298-TO**

Diretora-Tesoureira

### Conselheiros Efetivos

Dra. Fernanda Leandro Ribeiro - 6878-TO

Dr. Jeferson Gonçalves Azevedo -115271-F

Dra. Juliana Mendes de Cerqueira Leite - 81196-F

Dra. Karina Bottcher Ribeiro Turquetto - 80675-F

Dr. Marcelo Claudio Amaral Santos - 8245-F

### Conselheiros Suplentes

Dr. Ari Osvaldo Alves - 16155-F

Dr. Carlos Alberto Giglio - 10596-F

Dr. Cleber Henrique de Melo - 12038-TO

Dra. Cristiane Ferreira da Silva - 82929-F

Dra. Karol Casagrande Crepaldi - 5755-TO

Dra. Renata Gonçalves Mazetti - 44659-F

Dr. Thiago Marraccini Nogueira da Cunha - 84378-F

### Departamento de Comunicação

Camila Nunes Lima - Gerente

Gabriela Moretto - Assessora de Imprensa

Monica Farias - Assessora de Imprensa

Rodrigo Cavalheiro - Editor de Vídeo

Laura Castanheda - Estagiária de Design Gráfico

Beatriz Bezerra Santos - Escriturária

Gilson Andrade de Oliveira - Designer Gráfico

[comunicacao@crefito3.org.br](mailto:comunicacao@crefito3.org.br)

Copyright 2024 CREFITO-3 · Todos os direitos reservados.



**Crefito3**

GESTÃO 2021·2025