

MARINHA DO BRASIL

**GRUPO DE AVALIAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE PACIENTES ESPECIAIS DA
POLICLÍNICA DE SÃO PEDRO DA ALDEIA (GAAPE/PNSPA)**

DIRETRIZES PARA O TELEATENDIMENTO

Os profissionais que atuarem em teleatendimento, tanto como pessoa física quanto pessoa jurídica, deverão ter inscrição no Conselho de sua jurisdição, bem como estar em dia com suas obrigações legais. As pessoas jurídicas deverão ter, obrigatoriamente, um responsável técnico inscrito no respectivo Conselho Regional de sua jurisdição, conforme cada caso, de acordo com legislação específica, adotando as suas orientações.

1. PSICOLOGIA

1.1. Informações gerais:

A Resolução nº 4 de 26 de Março de 2020 do Conselho Federal de Psicologia (CFP) regulamenta os serviços psicológicos prestados por meios de tecnologia da informação e da comunicação. Conforme a resolução:

- é dever fundamental do psicólogo conhecer e cumprir o Código de Ética Profissional estabelecido pela Resolução CFP nº 10, de 21 de julho de 2005, na prestação de serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação;
- a prestação de serviços psicológicos referentes a esta Resolução está condicionada à realização de cadastro prévio na plataforma e-Psi junto ao respectivo Conselho Regional de Psicologia – CRP;
- o psicólogo deverá manter o próprio cadastro atualizado;
- o psicólogo poderá prestar serviços psicológicos por meios de Tecnologia da Informação e da Comunicação até emissão de parecer do respectivo CRP;
- da decisão de indeferimento do cadastro pelo CRP cabe recurso ao CFP, no prazo de 30 dias;
- o recurso para o CFP terá efeito suspensivo, de modo que o psicólogo poderá prestar o serviço até decisão final do CFP;
- a ausência de recurso implicará no impedimento e interrupção imediata da prestação do serviço;
- na hipótese de ausência de recurso ou de decisão final do CFP confirmando o indeferimento do cadastro pelo CRP, o psicólogo fica impedido de prestar serviços psicológicos por meio de tecnologias da comunicação e informação até a aprovação de novo requerimento de cadastro pelo CRP; e
- incorrerá em falta ética o psicólogo que prestar serviços psicológicos por meio Tecnologia da Informação e da Comunicação após indeferimento do CFP.

Para realização deste tipo de atendimento, o profissional deve estar cadastrado na plataforma E-PSI do Conselho Federal de Psicologia. O CFP adverte que o profissional que mantiver serviços psicológicos por meios tecnológicos, sem o cadastramento no Conselho Regional de Psicologia, cometerá falta disciplinar.

1.2. Orientações:

1.2.1 - realizar o cadastro na plataforma E-Psi (plataforma E-Psi do Conselho Federal de Psicologia);

1.2.2 - definir o meio de comunicação a ser utilizado no atendimento;

1.2.3 - formalizar a prestação de serviço online via contrato: natureza do serviço, forma de atendimento, duração, frequência, sigilo profissional, ambiente para a prestação do serviço;

1.2.4 - mesmo nas situações nas quais já exista um contrato de prestação de serviços estabelecido, é recomendável que seja retificado considerando as mudanças decorrentes da alteração da modalidade de atendimento presencial para online;

1.2.5 - o CRP-PR disponibiliza modelos de contrato à categoria; e

1.2.6 - o atendimento psicológico na modalidade online não dispensa o registro documental.

1.3. Atendimento de crianças e adolescentes

O (a) profissional deverá avaliar o atendimento de crianças e adolescentes na modalidade online, considerando a sua proposta de trabalho, as demandas para o atendimento, a idade da criança, o manejo do recurso tecnológico de comunicação a distância para o atendimento, condições de sigilo, conforme Art. 9º e 13, do CEPP, e demais fundamentações técnicas.

Conforme estipula o Código de Ética Profissional do Psicólogo, é necessária a autorização de ao menos um dos responsáveis legais para a prestação de serviços a este público. Nas situações em que haja litígio entre as (os) responsáveis legais, recomendamos que a autorização seja solicitada a ambos, por escrito.

2. PSICOPEDAGOGIA

2.1. Informações gerais:

Estarão em condições de exercer a psicopedagogia os profissionais com Graduação em Psicopedagogia com diploma expedido por escolas ou instituições devidamente autorizadas ou credenciadas nos termos da legislação pertinente ou Graduação em Psicologia ou Pedagogia ou Fonoaudiologia ou Licenciatura com registro e situação regular em órgão de classe e que tenham concluído curso de especialização em Psicopedagogia, com duração mínima de 600 horas e carga horária de 80% na especialidade.

2.2. Orientações:

2.2.1. preestabelecer as constantes do enquadre de assistência virtual (atendimento realizado com os responsáveis, em casos de pessoas menores de idade), horário, tempo de duração, frequência (semanal, quinzenal), duração da modalidade de assistência, critérios de avaliação, honorários, dentre outros;

2.2.2. diversificar as ferramentas que possibilitam a assistência virtual (áudio, vídeo, mensagem escrita e/ou contato telefônico);

2.2.3. garantir a qualidade da tecnologia utilizada (som, imagem) que passa a ser uma variável interveniente no processo de comunicação a distância;

2.2.4. quanto menor a criança, maior será o contato com o responsável; e

2.2.5. observar se as tecnologias de informação e comunicação utilizadas para estabelecer esse contato virtual obedecem a parâmetros de verificação, confidencialidade e segurança reconhecidos e adequados, considerando o que determina a Lei nº 13.853/2019 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

3. FONOAUDIOLOGIA

3.1. Informações gerais:

A resolução do Conselho Federal de Fonoaudiologia - CFFa n.º 427, de 1º de março de 2013 e a Resolução do CFFa nº 580, de 20 de Agosto de 2020, dispõem sobre a regulamentação da Telefonaudiologia e dá outras providências:

Regulamentar a Telefonaudiologia como o exercício da Fonoaudiologia, mediado por tecnologias da informação e comunicação (TICs), para fins de promoção de saúde, do aperfeiçoamento da fala e da voz, assim como para prevenção, identificação, avaliação, diagnóstico e intervenção dos distúrbios da comunicação humana, equilíbrio e funções orofaciais.

Os modelos de fornecimento de serviço em Telefonaudiologia incluem as formas:

a) Assíncrona: também conhecida como modelo "off-line" ou "armazenar e enviar". A interação entre os participantes não ocorre em tempo real. Os dados (arquivos de áudio, vídeo, texto etc.) são coletados, armazenados e enviados;

b) Síncrona: a interação entre os participantes ocorre em tempo real. Geralmente, esse modelo envolve a utilização de áudio e vídeo de forma interativa, proporcionando uma experiência que mais se assemelha a situações face a face. Também pode incluir alguma forma de compartilhamento remoto de aplicativos;

c) Híbrida: envolve a combinação dos modelos síncrono e assíncrono; e

d) Automática: soluções dessa natureza registram e transmitem os dados de saúde de um cliente automaticamente, gerando um relatório regular e permitindo alguma forma de monitoramento a distância desses dados.

A Telefonaudiologia envolve, sem limitar-se, as seguintes atividades:

a) Serviços interpretativos: é o ato a distância geográfica e ou temporal, com a transmissão de gráficos, imagens, sons e dados, para emissão de laudo ou parecer por fonoaudiólogo com expertise na área relacionada ao procedimento;

b) Segunda opinião formativa: consiste em resposta sistematizada, fundamentada em revisão bibliográfica e melhores evidências clínico-científicas disponíveis;

c) Teleconsulta: é a consulta/sessão fonoaudiológica, mediada pelas TICs, com fonoaudiólogo e cliente localizados em diferentes espaços geográficos;

d) Teleconsultoria: é o ato de consultoria mediada por TICs entre fonoaudiólogos, gestores, profissionais e trabalhadores da área da saúde ou áreas correlatas, com a finalidade de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas aos processos de trabalho;

e) Teleinterconsulta: envolve o compartilhamento de informações entre fonoaudiólogos, com ou sem a presença do cliente, para fins de apoio diagnóstico ou terapêutico; e

f) Telemonitoramento: consiste no monitoramento de parâmetros de saúde e/ou doença (no âmbito da competência do fonoaudiólogo) por meio das TICs e dispositivos agregados ou implantáveis em clientes. O telemonitoramento é realizado sob supervisão de um fonoaudiólogo.

São asseguradas ao fonoaudiólogo a liberdade e a completa independência de decidir pela utilização da Telefonaudiologia ou sua recusa, assim como de indicar a consulta presencial sempre que entender necessário.

O fonoaudiólogo deve, ao prestar serviços em Telefonaudiologia, identificar-se ao cliente ou à instituição contratante, utilizando nome completo e número de registro profissional de origem.

O fonoaudiólogo que utiliza a Telefonaudiologia deve avaliar cuidadosamente a informação que recebe, devendo emitir opiniões, recomendações ou tomar decisões apenas quando a qualidade da informação disponível for suficiente e pertinente no que concerne à questão apresentada.

O fonoaudiólogo que utiliza a Telefonaudiologia deve realizar uma avaliação face a face adequada antes de diagnosticar e/ou tratar o cliente, podendo ser utilizados áudio e vídeo síncrono ou assíncrono, sempre e quando for suficiente para obter informações, no mínimo, equivalentes às aquelas que seriam obtidas presencialmente.

Os serviços prestados via Telefonaudiologia deverão respeitar a infraestrutura tecnológica física, os recursos humanos e materiais adequados, assim como obedecer às normas técnicas de guarda, manuseio e transmissão de dados, garantindo-se confidencialidade, privacidade e sigilo profissional.

Os fonoaudiólogos que utilizam a Telefonaudiologia devem estar familiarizados com o uso dessas tecnologias, de forma a identificar e selecionar os recursos apropriados ao tipo de procedimento fonoaudiológico a ser realizado, assim como ao modelo e tipo de atividades.

Áudio, vídeo e todas as outras transmissões de dados devem ter qualidade apropriada para o tipo de procedimento clínico a ser realizado.

Nos casos de uso de equipamentos específicos, *hardwares* que dependam de calibração devem cumprir as leis regulamentadoras, códigos de segurança e políticas e procedimentos de controle de infecções vigentes.

Os dados e imagens dos pacientes devem trafegar na rede mundial de computadores (internet) com infraestrutura, gerenciamento de riscos e requisitos obrigatórios para assegurar o registro digital apropriado e seguro, obedecendo às normas do CFFa e à legislação vigente, pertinentes a guarda, manuseio, integridade, veracidade, confidencialidade, privacidade e garantia do sigilo profissional das informações, estando sob a responsabilidade do fonoaudiólogo responsável pelo atendimento.

Devem ser preservados todos os dados trocados por imagem, texto e áudio entre os participantes de atividades de Telefonaudiologia.

O fonoaudiólogo que presta serviço em Telefonaudiologia deve garantir a equivalência em relação aos serviços prestados presencialmente, sendo obedecidos ao Código de Ética da Fonoaudiologia, assim como outros dispositivos que regem as boas práticas de sua área de atuação.

É de responsabilidade do fonoaudiólogo selecionar procedimentos adequados às tecnologias e que levem em consideração as variáveis do cliente e da condição em questão.

Os procedimentos podem precisar ser adaptados para acomodar a falta de contato físico com o cliente.

As adaptações devem estar documentadas no prontuário.

O fonoaudiólogo que presta serviço em Telefonaudiologia deve possuir conhecimentos e habilidades específicas que envolvem, no mínimo: seleção e manejo de TICs adequadas para a atividade considerada, ética e etiqueta digital, segurança e privacidade de dados e aspectos legais e regulatórios pertinentes.

Os fonoaudiólogos que prestam serviços via Telefonaudiologia devem enviar uma declaração autorreferida ao Conselho Regional de sua jurisdição informando que tem formação ou experiência na área da Telefonaudiologia. (Resolução CFFa nº. 615/2021).

As atividades de teleconsulta, teleinterconsulta e telemonitoramento devem ser devidamente registradas em prontuário, manuscrito ou eletrônico, conforme normativas do

CFFa.

O fonoaudiólogo é sempre o responsável técnico e legal pelos resultados advindos de sua intervenção, inclusive na presença de facilitadores.

Quando na presença de outro fonoaudiólogo ou profissionais de saúde, o fonoaudiólogo que prestou o serviço via Telefonaudiologia responderá solidariamente na proporção em que contribuir para eventual dano.

O facilitador pode ser um outro profissional de saúde, auxiliar de professor, professor, estudante de Fonoaudiologia, intérprete, membro da família ou cuidador, entre outros. Antes de participar de atividades de Telefonaudiologia, o facilitador deve receber treinamento adequado, sob responsabilidade de um fonoaudiólogo.

A prestação de serviços em Telefonaudiologia, em qualquer modalidade, deve ser devidamente consentida pelo cliente ou seu responsável/representante legal, por meio de termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) devidamente assinado.

O TCLE deve ser incluído no prontuário do cliente.

O cliente tem o direito de recusar serviços prestados via Telefonaudiologia a qualquer momento.

O fonoaudiólogo tem autonomia e independência para determinar quais clientes podem ser atendidos via Telefonaudiologia e tal decisão deve basear-se apenas no benefício e na segurança de seus clientes.

A viabilidade clínica e técnica para a realização de atividades via Telefonaudiologia deve ser baseada nas necessidades exclusivas de cada cliente, podendo não ser apropriada em todas as circunstâncias ou para todos os clientes.

A seleção de clientes candidatos para receber serviços via Telefonaudiologia deve levar em consideração fatores como idade, escolaridade, cognição, cultura, habilidades para uso de TICs e outras características.

As informações que dizem respeito aos clientes somente podem ser transmitidas a outro profissional com autorização prévia do próprio cliente ou de seu representante legal, mediante termo de consentimento e sob normas de segurança capazes de garantir a confidencialidade e integridade das informações.

O fornecimento de serviços via Telefonaudiologia, em qualquer modalidade, é permitido dentro do território nacional, nos termos desta Resolução.

O exercício da Telefonaudiologia registrado no Brasil e prestado a clientes ou profissionais fora do país deverá obedecer, obrigatoriamente, aos princípios legais e éticos da profissão, estabelecidos na legislação brasileira.

Antes do fornecimento de tais serviços, cabe ao profissional consultar e obedecer à legislação vigente no país de destino a respeito da prestação de serviços via Telefonaudiologia.

4. FISIOTERAPIA E TERAPIA OCUPACIONAL

4.1. Orientações gerais:

O Conselho Federal de Fisioterapia e Terapia Ocupacional (COFFITO) publicou a Resolução nº 516, de 20 de março de 2020, para permitir o atendimento não presencial, que se dará apenas nas modalidades, teleconsulta, teleconsultoria e telemonitoramento.

A Teleconsulta consiste na consulta clínica registrada e realizada pelo Fisioterapeuta ou Terapeuta Ocupacional à distância. Telemonitoramento consiste no acompanhamento à distância, de paciente atendido previamente de forma presencial, por meio de aparelhos tecnológicos. A 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, a fim de esclarecer dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho. Diante dessas orientações as seguintes diretrizes deverão ser seguidas.

4.2. Orientações:

4.2.1. no telemonitoramento, o Fisioterapeuta ou 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. Método síncrono usa qualquer forma de comunicação a distância realizada em tempo real; e o assíncrono, qualquer forma de comunicação a distância não realizada em tempo real;

4.2.2. o Fisioterapeuta ou Terapeuta Ocupacional tem autonomia e independência para determinar quais pacientes ou casos podem ser atendidos ou acompanhados a distância, tal decisão deve basear-se em evidências científicas no benefício e na segurança de seus pacientes;

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

4.2.4. os serviços prestados à distância em Fisioterapia e Terapia Ocupacional deverão respeitar a infraestrutura tecnológica física, recursos humanos e materiais adequados, assim como obedecer às normas técnicas de guarda, manuseio e transmissão de dados, garantindo confidencialidade, privacidade e sigilo profissional semelhantes ao atendimento presencial.

5. PSICOMOTRICIDADE

A Associação Brasileira de Psicomotricidade reconheceu a partir do dia 27 de março de 2020 a modalidade teleatendimento na área de psicomotricidade, porém não especifica diretrizes, devendo portanto manter as recomendações do atendimento presencial.

6. MUSICOTERAPIA

6.1. Informações gerais:

A União Brasileira das Associações de Musicoterapia (UBAM), estabelece diretrizes nacionais de atendimento musicoterapêuticos mediados por Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), a Resolução da Diretoria da UBAM (RDU) n. 001/2020, Brasília, DF, 25-03-2020, publicada no sítio da UBAM <ubammusicoterapia.com.br>.

6.2. Orientações:

6.2.1. o (a) musicoterapeuta, ao divulgar e ao realizar o seu atendimento mediado por TICs, deve respeitar o Código Nacional de Ética, Orientação e Disciplina do Musicoterapeuta;

6.2.2. o (a) profissional deverá explicar a quem procura o atendimento mediado por TICs sobre seus riscos, orientações e possibilidades, incluindo questões de segurança digital;

6.2.3. o termo de autorização de atendimento musicoterapêutico mediado por TICs deverá ser preenchido pelas pessoas antes do início dos atendimentos - em caso de crianças, adolescentes e/ ou pessoas com necessidades de apoio especial, seus pais e/ou responsáveis deverão assinar o termo;

6.2.4. nos casos em que a pessoa atendida não conseguir acessar as TICs de maneira independente, seu respectivo cuidador e/ou responsável será comunicado para intermediar a chamada para o atendimento;

6.2.5. o setting musicoterapêutico deverá estar organizado de forma adequada ao atendimento mediado por TICs (espaço adequado para manejar os instrumentos, acústica adequada para captação de sons, privacidade e confidencialidade);

6.2.6. é vedada à/ao musicoterapeuta a transmissão ao vivo da sessão musicoterapêutica, bem como a exposição das pessoas atendidas em redes sociais ou a terceiros; Nos casos de atendimentos assíncronos, a/o musicoterapeuta deverá contratar o período de tempo máximo para responder à pessoa atendida, mantendo a comunicação;

6.2.7. O (a) musicoterapeuta fará um registro escrito dos atendimentos como documentação, explicitando a modalidade mediada por TICs. Os registros de sessão, relatórios e documentos produzidos a partir destes atendimentos seguirão as mesmas orientações presentes no Código Nacional de Ética, Orientação e Disciplina do Musicoterapeuta (UBAM, 2018^a);

6.2.8. Os aplicativos para execução dos atendimentos deverão preservar a segurança dos dados transmitidos. Preferencialmente, deverão ser utilizados softwares que não colem dados de seus usuários, sendo de responsabilidade da/o musicoterapeuta a garantia de sigilo, privacidade e confidencialidade dos atendimentos; e

6.2.9. As intervenções Musicoterapêuticas mediados por TICs podem incluir:

I) intervenções de manejo do stress com música ao vivo ou gravada (HAUSIG, 2020);

II) criação de canções/composição (HAUSIG, 2020);

III) audição musical de canções ou peças instrumentais pré compostas ou inéditas - ao vivo ou gravadas (HAUSIG, 2020; FIORE, 2018);

IV) jogos musicais (HAUSIG, 2020);

V) performance terapêutica vocal em grupo - com a plataforma e/ou aplicativos adequados (TAMPLIN et al, 2019);

VI) intervenções voltadas à tecnologia, com criação e produção musical terapêutica em grupo por meio de plataforma e/ou aplicativo (TAMPLIN et al, 2019); e

VII) orientação ao usuário/paciente/pessoa assistida e/ou a cuidadores/familiares (UBAM, 2018b).

Observações:

Não há número mínimo nem máximo de atendimentos de Musicoterapia mediados por TICs. Vale observar que essa nova modalidade obedecerá à vigência dessas diretrizes ou até que o período de quarentena/isolamento seja necessário - em acordo com os decretos nacionais e/ou regionais.

Continuação do apêndice XV ao anexo A, do Edital de Credenciamento nº 01/2024, do CeIMSPA.

O (a) profissional avaliará criteriosamente a frequência e a duração de cada atendimento, considerando o contexto atual, o plano terapêutico, e a indicação de atendimentos mediados por TICs.

São Pedro da Aldeia-RJ, na data da assinatura.

TATIANA BEZERRA HOFMEISTER
Capitão-Tenente (Md)
Encarregada da Equipe do GAAPE

BRUNA MARIA DE PAULA
Capitão-Tenente (S)
Membro da Equipe do GAAPE

TASSYANNA DE ALMEIDA NASSIF RODRIGUES
Segundo-Tenente (RM2-T)
Membro da Equipe do GAAPE