



SEGURANÇA DO DOENTE

DA TEORIA À PRÁTICA

Telessaúde: desafios e práticas seguras para o diagnóstico correto

A telessaúde apresenta novos desafios para o diagnóstico (1). A sua crescente implementação criou a necessidade de compreender as implicações da transformação digital na segurança do doente. São vários os desafios para a segurança diagnóstica, quer em termos de precisão ou oportunidade, nomeadamente na seleção dos melhores métodos para disponibilizar um diagnóstico correto, de forma virtual, para determinar se o diagnóstico virtual é seguro ou se é necessário fazê-lo de forma presencial (2).

Um grande número de questões surgiu ao considerar o contexto mais amplo da telessaúde e políticas em torno de sua expansão e implementação. Estas foram agrupadas em quatro categorias (2), conforme quadro 1.

TECNOLOGIA	EXPERIÊNCIA CLÍNICA	AVALIAR EFICÁCIA	IMPACTO
Quem pode ficar excluído no acesso a cuidados de saúde com a expansão da telessaúde?	Como estabelecer uma relação com o doente através de um ecrã, telefone ou plataforma assíncrona?	Como aproveitar a telessaúde como recurso para melhorar e avaliar a segurança e a qualidade do diagnóstico?	A implementação da telessaúde reduzirá ou aumentará os custos em saúde?
Como desenvolver a telessaúde nas zonas rurais ou em locais sem acesso a este tipo de serviço?	Como é que se pode tornar a telessaúde mais eficaz e eficiente, nos exames de rotina e monitorização do doente?	Podemos avaliar a precisão diagnóstica e apropriado acompanhamento, através da investigação com doentes?	Como poderemos avaliar o equilíbrio entre proteção de privacidade e o acesso aos cuidados virtuais?
Como é que pequenas organizações de saúde podem aproveitar o que foi aprendido e desenvolvido em instituições que já têm este tipo de serviço implementado?	Como promover um ambiente de cuidados, de forma virtual?	O atendimento virtual pode ser uma forma de melhorar a deteção de incidentes relacionados com o diagnóstico?	
Como é que a telessaúde pode ser implementada, de modo a melhorar o acesso a cuidados de saúde primários e a determinadas especialidades ou áreas clínicas?	Como assegurar o equilíbrio entre os cuidados presenciais e os virtuais?	Será esta uma oportunidade para repensar a forma como avaliamos a qualidade e a segurança do diagnóstico de uma forma geral?	

Quadro 1 – Questões relacionadas com a telessaúde e a segurança do doente

Fonte: Adaptado de Society to Improve Diagnosis in Medicine (2)

As vantagens da telessaúde são várias. Esta oferece a oportunidade de observar o doente no seu ambiente, mesmo à distância. Por exemplo, o profissional de saúde pode pedir ao doente que realize uma determinada atividade, permitindo-lhe observar a mobilidade, a destreza ou outros dados relevantes. No mesmo sentido, torna possível envolver familiares ou outras pessoas significativas que podem também dar contributos importantes para o diagnóstico (1).



No entanto, os erros de diagnóstico são um dos problemas de segurança mais prevalentes no atendimento ambulatorio, aumentando o risco se este ocorrer de forma virtual. Num estudo realizado em 2020, mais de 40% dos entrevistados expressaram dúvidas, se através da teleconsulta é possível obter um tratamento ou diagnóstico adequado (1).

Alguns dos principais riscos estão relacionados com a dificuldade em integrar outras formas de avaliação do doente, nomeadamente a observação da linguagem corporal, dos comportamentos pessoais e de outras características individuais. Com um exame físico relativamente limitado, o profissional de saúde pode tender a centrar-se no histórico do doente e nos resultados dos exames para determinar o diagnóstico (1).

É importante que os profissionais de saúde recebam formação e treino, para o desenvolvimento de competências no âmbito da teleconsulta e para a realização de diagnósticos de forma virtual, incluindo a realização de exame físico e deteção de alterações relacionadas com a saúde mental. Ao reconhecer a existência de riscos associados à teleconsulta, torna-se possível implementar estratégias que visem a segurança do doente, tal como as recomendadas no quadro 2.

RECOMENDAÇÕES PARA A TELECONSULTA
<ul style="list-style-type: none">Realizar a teleconsulta num local calmo, bem iluminado, livre de distrações ou outras interrupções. Estas condições ambientais devem ser asseguradas pelo profissional de saúde e pelo doente.
<ul style="list-style-type: none">Identificar-se e identificar o doente, antes de iniciar a teleconsulta. No caso de haver dúvidas em relação à identidade da pessoa, não efetuar a consulta de forma virtual.
<ul style="list-style-type: none">Confirmar o consentimento do doente para a realização da teleconsulta.
<ul style="list-style-type: none">Confirmar o motivo da consulta.
<ul style="list-style-type: none">Avaliar a história clínica, exame objetivo e exames realizados.
<ul style="list-style-type: none">Demonstrar atenção e escuta ativa.
<ul style="list-style-type: none">Pedir ao doente que realize algumas tarefas habituais, durante as vídeo-consultas, para que o possa observar no desempenho das mesmas, no seu ambiente, avaliando a sua capacidade de realização, adaptação e resolução de problemas.
<ul style="list-style-type: none">Incentivar o doente a envolver um familiar ou outra pessoa significativa, para que possa obter uma informação mais completa sobre o seu quadro clínico.
<ul style="list-style-type: none">Verificar se o doente compreende e aceita o plano terapêutico, promovendo a sua participação na definição do mesmo.
<ul style="list-style-type: none">Decidir conjuntamente com o doente, se a próxima consulta ocorrerá de forma virtual ou presencial.
<ul style="list-style-type: none">Definir com o doente, a forma de envio de: requisições de exames, receitas, outros materiais informativos.
OUTRAS RECOMENDAÇÕES
<ul style="list-style-type: none">Articular com as equipas de cuidados de saúde primários, para realização de visita domiciliária, com o intuito de obter/validar informação sobre o estado de saúde do doente.

Quadro 2 – Recomendações para melhorar a segurança no telediagnóstico.

Fonte: Adaptado de *Institute for Healthcare Improvement* (1) e SPMS (3)



[Link para o documento](#)

Referências bibliográficas:

- 1 - Institute for Healthcare Improvement. Telemedicine and the Challenge of Diagnostic Accuracy. 2022. Disponível em: <https://www.ihl.org/insights/telemedicine-and-challenge-diagnostic-accuracy>
- 2 - Society to Improve Diagnosis in Medicine. Improving tediagnosis: a call to action. Final Project Findings. 2024. Pp. 1-12. Disponível em: <https://www.improvediagnosis.org/wp-content/uploads/2021/09/TeleDx-Final-Report-Update.pdf>
- 3 – Serviços Partilhados do Ministério da Saúde. Sou profissional de saúde. Guia de boas práticas para a teleconsulta . Disponível em: https://www.spms.min-saude.pt/wp-content/uploads/2021/09/Guia-Boas-Praticas-Teleconsulta_Profissional.pdf

Elaborado por: Gabinete de Segurança do Doente da ULS São José