

**TELE
CONSULTA**



PERGUNTAS FREQUENTES

Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

VISÃO DO/A UTENTE

Visão do/a Utente

1. Pode ser o/a utente a fazer o pedido para uma teleconsulta?

Sim, nos Cuidados de Saúde Primários já é possível proceder ao pedido de marcação de teleconsulta, desde que a unidade em questão utilize a plataforma e este modelo de atendimento.

Nos Cuidados de Saúde Hospitalares as marcações de consultas e teleconsultas estão sempre sujeitas à avaliação clínica de profissionais de saúde.

2. Quando e onde pode ser marcada uma teleconsulta?

Se a sua unidade de saúde utilizar a plataforma de teleconsulta, estas podem ser marcadas pelo/a utente, em qualquer momento, dependente das vagas existentes:

- Nas unidades de saúde, dentro do horário de funcionamento.
- Na área pessoal do portal do SNS 24:
 - > **Autenticação** na área pessoal do portal do SNS 24 (através do número de utente de saúde ou da chave móvel digital ou do cartão de cidadão);
 - > No 'Preciso de...' clicar em 'Consultas para mim';
 - > Clicar em 'Teleconsulta'.
- Nos Balcões SNS 24, existentes nas juntas de freguesia.

3. Quais são os requisitos para o/a utente poder realizar a teleconsulta?

A teleconsulta terá que estar agendada pela unidade de saúde para ter acesso à mesma. Para realizá-la deverá cumprir alguns requisitos,

Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

de forma a permitir estabelecer e manter a ligação durante a teleconsulta:

- Ter um dos seguintes dispositivos eletrónicos:
 - > computador com câmara e colunas, ou
 - > **telemóvel**, ou *tablet* com os seguintes requisitos mínimos:
 - > Android com RAM igual ou superior a 2GB e versão 5.1 ou superior;
 - > IOS (iphone/ipad) com RAM igual ou superior a 2GB e modelo igual ou superior ao 6.
 - > ter uma **ligação à internet** com velocidade e qualidade mínimas.

4. Como é que o/a utente sabe que tem teleconsulta agendada?

O/A utente deve ser informado/a antecipadamente pela unidade de saúde do dia e hora agendada para a realização da sua teleconsulta.

5. Como é que acede à teleconsulta agendada?

No dia e hora agendados, deve aceder à teleconsulta através das seguintes formas de acesso:

- **Área pessoal do portal do SNS 24.** No dia e hora marcada deve:
 - > aceder à área pessoal do portal do SNS 24 com
 - > Cartão de Cidadão ou
 - > Chave Móvel Digital ou
 - > Número de Utente de Saúde
 - > clicar no menu 'Preciso de... Consultas para mim'
 - > aceder à opção 'Teleconsulta'
 - > clicar em 'Continuar'
 - > aguardar nessa página até que a opção 'Participar' fique verde.

Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

- Aplicação móvel do SNS 24. No dia e hora marcada deve:
 - > aceder à aplicação com
 - > Chave Móvel Digital ou
 - > Número de Utente de Saúde
 - > na opção 'Favoritos' aceder a 'Teleconsulta'
 - > clicar em 'Confirmar'
 - > aguardar nessa página até que a opção 'participar' fique verde
- Através do Balcão SNS24 existente nas juntas de freguesia: consulte o Guia Balcão SNS 24.

6. O que devo fazer se o/a profissional de saúde não se encontrar na sala virtual, na data e hora marcada?

Deve entrar na teleconsulta e aguardar a chegada do/a profissional de saúde (sala de espera virtual). Deverá aguardar nesta sala de espera até a opção 'Participar' ficar verde, que acontece assim que o/a profissional de saúde inicie a teleconsulta.

7. Como se procede para a realização da teleconsulta para crianças que ainda não têm telemóvel ou Chave Móvel Digital)?

Através do acesso à teleconsulta com o número de utente de saúde + data de nascimento + contacto telefónico do cuidador, sendo que o contacto telefónico no Registo Nacional de Utentes (RNU) associado à criança deverá estar atualizado.

8. Posso ter mais do que um utilizador associado na minha aplicação do SNS 24?

- Sim, é possível ter até 5 utilizadores.
- Para adicionar um utilizador na aplicação basta aceder à área

Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

pessoal (ícone pessoa), clicar em 'Utilizadores' e escolher a opção 'Adicionar'. Necessita de inserir o número de utente do utilizador a adicionar, bem como o número de telemóvel correspondente, de acordo com o RNU.

- Para realizar a teleconsulta é necessário selecionar o utilizador que tem a teleconsulta agendada.

9. O/A utente realizou uma teleconsulta, como pode obter a justificação de participação na mesma online?

- Os utentes têm acesso ao seu comprovativo de presença online desde que a teleconsulta tenha sido feita em contexto hospitalar e que a própria instituição hospitalar o disponibilize;
- Para aceder a essa informação deve abrir a área pessoal do SNS 24, onde deve clicar em 'Preciso de...' e 'Consultar comprovativos de presença'.

10. Estão disponíveis outros idiomas na plataforma RSE Live?

- **Sim.** No canto superior direito existe a funcionalidade de multilinguagem, que permite permutar entre os idiomas disponíveis e alterar os textos existentes na aplicação para o idioma pretendido;
- A utilização desta funcionalidade pode ser feita em qualquer momento da sessão de teleconsulta.

11. Posso estar na teleconsulta e noutra plataforma de videochamada ao mesmo tempo?

Não, para a teleconsulta funcionar não podem estar a ser utilizadas simultaneamente outras aplicações de videochamada que recorram ao uso de câmara e microfone.

12. Posso aceder à teleconsulta sem ativar permissões?

- Se as permissões da câmara e microfone não estiverem ativas, não poderá aceder à teleconsulta;
- Antes da realização da teleconsulta deve confirmar que as configurações da sua câmara e microfone permitem aceder à RSE Live. Se não estiverem ativas por defeito é preciso ativá-las manualmente (em resposta a uma pergunta automática do seu navegador de internet);
- Caso não tenha feito esta configuração previamente, assim que seleccionar o botão **'Participar'** da sala de espera virtual, será despoletado um aviso pelo seu navegador de modo a que conceda essas permissões.

13. Como alterar as autorizações da app num sistema Android?

- No telemóvel, abra a app **'Definições'**;
- Toque em **Apps** e **'Notificações'**;
- Selecione a app que pretende alterar;
- Clique em **'Autorizações'**;
- Para alterar uma definição de autorização, toque na mesma e, em seguida, escolha **Permitir** ou **Recusar**.

14. Como ativar a opção de pop-up num sistema Android?

- No seu telemóvel ou tablet Android, abra a app **Chrome**;
- À direita da barra de endereço, toque em **'Mais'** e toque em **'Definições'**;

Teleconsulta em tempo real pela RSE Live

- Toque em 'Autorizações Pop-ups e redirecionamentos';
- Ative a opção Pop-ups e redirecionamentos.

15. Alterar as autorizações da app num sistema IOS?

- No iPhone ou iPad, abra as 'Definições';
- Toque em 'Privacidade';
- Toque na categoria que deseja verificar;
- O iPhone ou iPad, exibirá quais as apps que podem ter acesso à opção por definição, e como elas usam ou não os dados;
- Toque nas opções individuais de cada app para ajustar as permissões como desejar.

16. Como ativar a opção de pop-up num sistema IOS?

No Chrome:

- No iPhone ou iPad, abra a app do Chrome;
- Abra o menu em (...);
- Toque em 'Definições';
- Clique em 'Definições de conteúdo';
- Toque em 'Bloquear pop-ups';
- **Desative** a opção 'Bloquear pop-ups'.

No Safari:

- No seu iPhone ou iPad abra as Definições;
- Encontre a aplicação Safari e toque na mesma;
- Em Geral, desative a opção 'Bloquear pop-ups'.

17. Posso aceder à teleconsulta usando todos os navegadores de internet?

- **Não.** A plataforma de teleconsultas LIVE é compatível apenas com Google Chrome, MS Edge baseado em Chromium e Firefox.
- Internet Explorer e Microsoft Edge para versões não baseadas no Chromium não permitem a utilização da plataforma.

18. Como definir o Chrome como navegador predefinido num sistema Android?

- Clique em 'Definições';
- Depois de Definições escolha 'Aplicações';
- No topo vai ter a opção 'Escolher aplicações padrão';
- Depois vai ter a opção 'Aplicação de navegador';
- Deverá aparecer o Chrome como uma das opções. A opção Chrome deve ser a selecionada.

19. Como definir o Chrome como navegador predefinido num sistema IOS?

- No iPhone ou iPad, abra a app do Chrome;
- Abra o menu em (...);
- Toque em 'Definições';
- Clique em 'Navegador predefinido';
- Toque em 'Abrir configurações' do Chrome e escolha App do navegador padrão;
- Defina o Chrome como seu navegador padrão.

20. Como devo proceder quando tenho um problema de acesso à teleconsulta?

No caso de tentar aceder à teleconsulta e não conseguir, **contacte inicialmente a sua unidade de saúde** para informar da situação e obter alguma indicação.

Se o problema se mantiver, siga o seguinte procedimento:

1. **Realizar capturas de ecrã** no dispositivo, onde identificou o problema;
2. **Tomar nota do modelo do dispositivo**, respetivo sistema operativo e o browser que está a utilizar;
3. **Ligar para SNS 24 - 808 24 24 24** (assuntos administrativos) e expor a situação, se o problema persistir.



TELE CON SULTA

PERGUNTAS FREQUENTES

**Teleconsulta em tempo real
pela RSE Live**