SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE

Plataforma de Videochamada Clínica

Manual do Profissional de Saúde
Desktop | V2

Maio 2025

Índice

1 Registo de versões 3
2 Introdução 4
2.1 Sobre este manual 4
3 Enquadramento 4
4 Necessidades Técnicas 5
5 Como aceder à Teleconsulta - Live 5
6 Sessão de Teleconsulta 7
6.1 Barra informativa 7
6.2 Barra de ações 8
6.3 Relatório clínico colaborativo 8
6.4 Área de conversação (chat) 11
6.5 Partilha de ecrã 12
6.6 Ecrã de encerramento 13
6.7 Questionário 13
6.8 Ecrã de fim de Teleconsulta 14
7 Questões adicionais 14
7.1 Quando existir falhas de internet 14
7.2 Quando existir lentidão na internet 15
7.3 Quando o acesso à Live estiver indisponível 15

1 Registo de versões

Data	Versão	Autor	Descrição	Aprovação
15/10/2024	2.0	SPMS	Versão inicial do documento.	SPMS
08/05/2025	3.0	SPMS	Versão com ajustes do documento.	SPMS

2 INTRODUÇÃO

2.1 Sobre este manual

Este documento tem como objetivo fornecer aos profissionais de saúde instruções detalhadas relativamente à utilização da plataforma de Teleconsulta, Live.

Nota: Todos os dados apresentados neste manual são relativos a dados de utentes, profissionais de saúde ou registos fictícios que foram criados apenas com o propósito deste manual.

3 ENQUADRAMENTO

A Teleconsulta é uma consulta na qual o profissional de saúde, à distância e com recurso às tecnologias de informação e comunicação, avalia a situação clínica de um utente e procede ao planeamento da prestação de cuidados de saúde.

A Teleconsulta visa melhorar o acesso dos cidadãos a cuidados de saúde, reduzir o número de deslocações dos utentes e cuidadores, bem como promover a capacidade do cidadão na gestão da sua saúde e otimiza a gestão de recursos no SNS.

A SPMS, E.P.E. informa que:

- A Teleconsulta é efetuada sob forma de "videochamada", com transmissão de som e imagem em tempo real.
- O som e imagem transmitidos no âmbito da Teleconsulta não são guardados na presente plataforma.
- Os ficheiros partilhados entre os intervenientes na Teleconsulta não são armazenados na presente plataforma.
- Qualquer captação de som e imagem ou partilha de ficheiros efetuada durante a Teleconsulta é da responsabilidade dos intervenientes na mesma.

4 NECESSIDADES TÉCNICAS

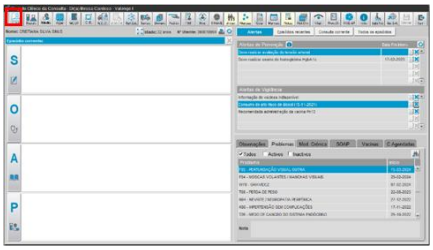
O acesso pode ser efetuado através de um **computador portátil ou desktop,** utilizando o sistema clínico (Sclinico CSP ou Sclínico H).

Os navegadores principais para utilização da Live são o Edge (versão 80 ou superior) e o Chrome (versão 75 ou superior).

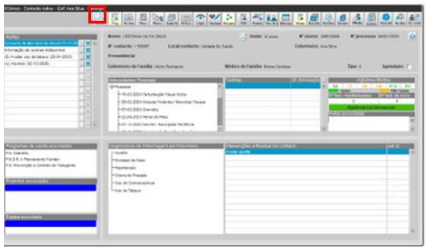
OBS: Adicionalmente ao Edge e Chrome, ainda podem ser utilizados os navegadores: Firefox[1] (versão 130 ou superior) e Safari[2] (versão 12 ou superior) .

5 COMO ACEDER À TELECONSULTA - LIVE

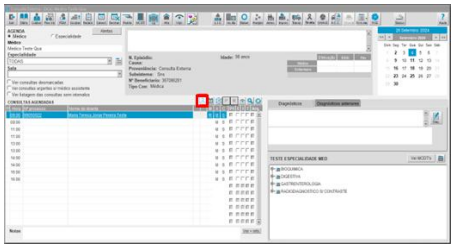
1. O profissional de saúde necessita ter acesso ao sistema clínico (SClínico H e CSP).
2. No sistema clínico deverá ser agendada uma Teleconsulta.
3. Existem duas formas de aceder à sessão de Teleconsulta:
   - Através do botão **"Live"** (destacado a vermelho nas imagens abaixo);



SClínico CSP - perfil de enfermagem



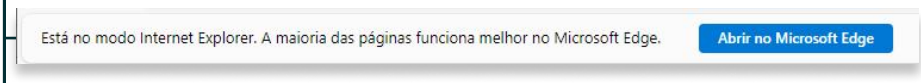
SClínico CSP - perfil médico



SClínico H

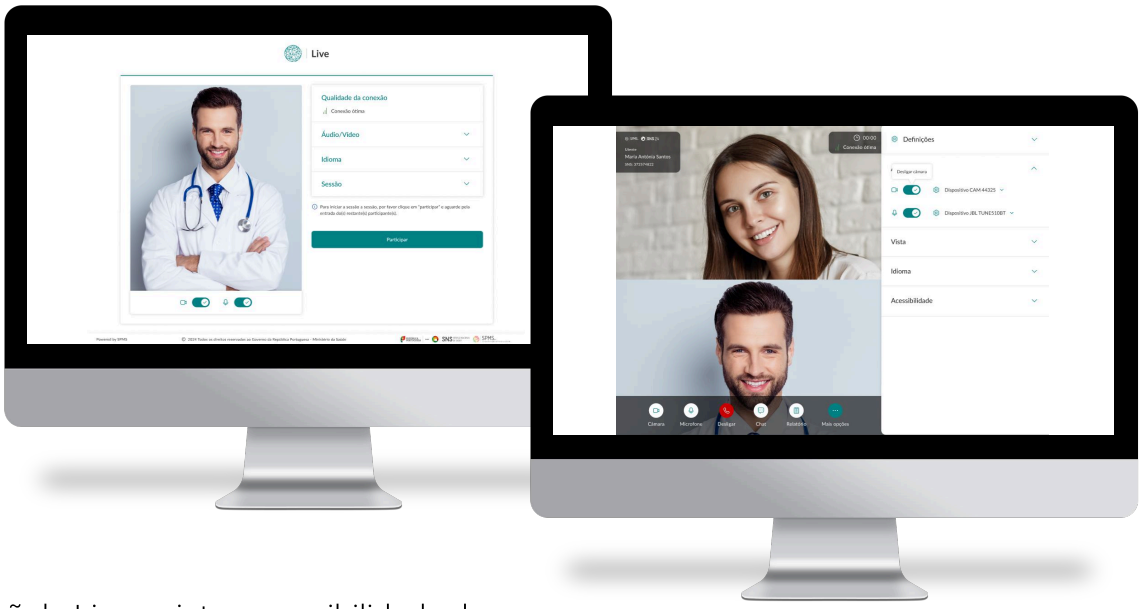
- Através do RSE AP. Neste contexto, após aceder ao RSE AP, o profissional de saúde deverá clicar no botão **"Live"** que despoleta uma página de acesso à sessão de Teleconsulta, na qual deverá clicar no botão **"Participar"**.

Poderá ser necessário clicar no botão "Abrir no Microsoft Edge", conforme figura.



Como iniciar a Teleconsulta?

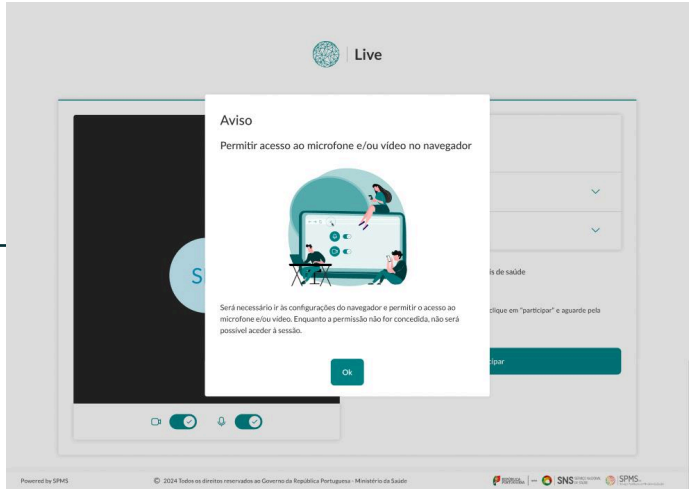
1 O profissional de saúde irá visualizar o primeiro ecrã da Live, onde poderá fazer configurações da câmara e áudio, bem como verificar a qualidade da sua ligação. Caso a Teleconsulta seja só entre profissionais de saúde, existe o botão de bloquear o acesso do utente na funcionalidade **"Sessão"** .



No primeiro ecrã da Live, existe a possibilidade de:

- Visualizar o estado da ligação;
- Ligar e desligar a câmara e microfone;
- Escolher o idioma das funcionalidades;
- Definir a permissão de entrada do utente na Teleconsulta, bloqueando o seu acesso quando a opção **"Sessão"** exclusiva a profissionais de saúde está ativa.

Existe a possibilidade de receber uma notificação para permitir o acesso ao microfone e/ou câmara, por favor conceda o acesso no navegador.

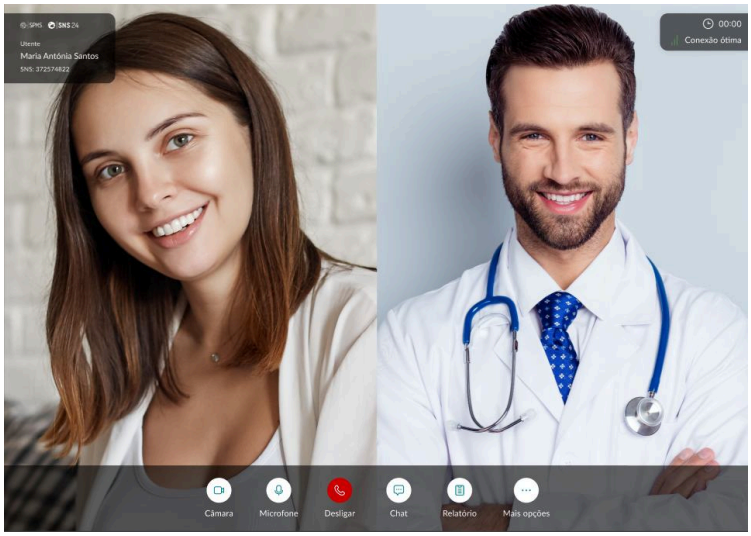


6 SESSÃO DE TELECONSULTA

Após clicar no botão **"Participar"** do primeiro ecrã, a sessão de Teleconsulta via vídeo e áudio será iniciada e o profissional terá contacto com o utente e/ou profissionais de saúde.

Barra informativa → com o nome e apelido do utente

Barra de ações → com as funcionalidades disponíveis na plataforma



← **Barra Informativa** com o tempo decorrido e estado da ligação da sessão

6.1 Barra Informativa

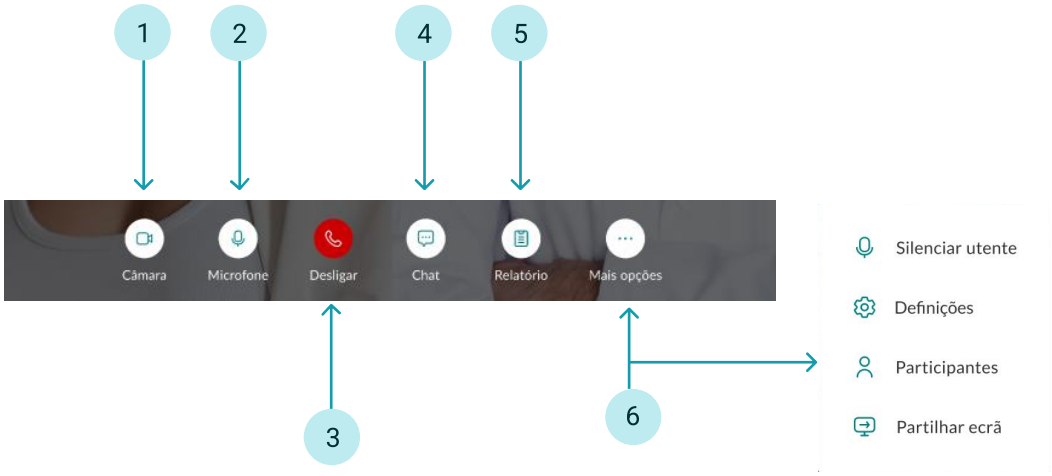
A barra informativa permite ao profissional de saúde identificar a informação relativa ao utente e/ou profissionais de saúde, assim como verificar a duração da consulta e ligação à internet. É importante que a ligação esteja no estado de ligação ótima ou ligação boa. Caso esteja ligação fraca, recomendamos procurar uma ligação mais forte.

1 Informação relativa ao utente

2 Duração da consulta e ligação de internet

6.2 Barra de ações

A barra de ações reúne todas as funcionalidades que o profissional de saúde dispõe.



Legenda:

1. Ativar/Desativar câmara
2. Ativar/Desativar microfone
3. Desligar Teleconsulta
4. Ativar/Desativar chat
5. Criar relatório clinico colaborativo
6. Mais opções
   - Definições
   - Ajuste áudio/vídeo
   - Silenciar utente
   - Idioma
   - Participantes
   - Partilha de ecrã

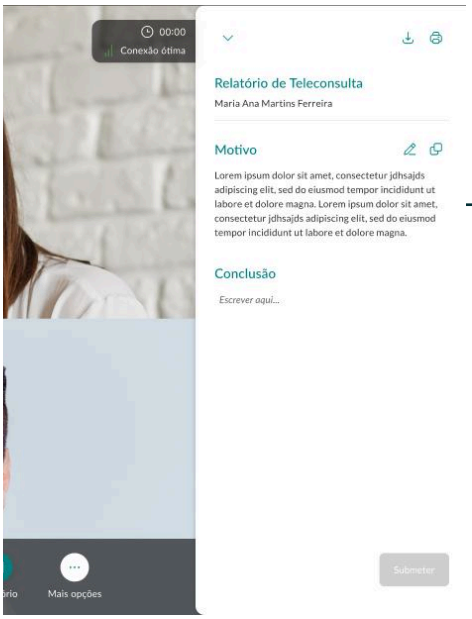
6.3 Relatório clínico colaborativo

O **relatório clínico colaborativo** consiste num resumo colaborativo preenchido em tempo real pelos participantes clínicos na Teleconsulta. Neste relatório são apresentados os registos de vários ou apenas um profissional, no caso de a consulta decorrer apenas entre um profissional de saúde e o utente.

O utente não visualiza o preenchimento do relatório, tendo conhecimento do conteúdo deste relatório se o profissional partilhar via chat e no formato PDF.

Como preencher o relatório de Teleconsulta?

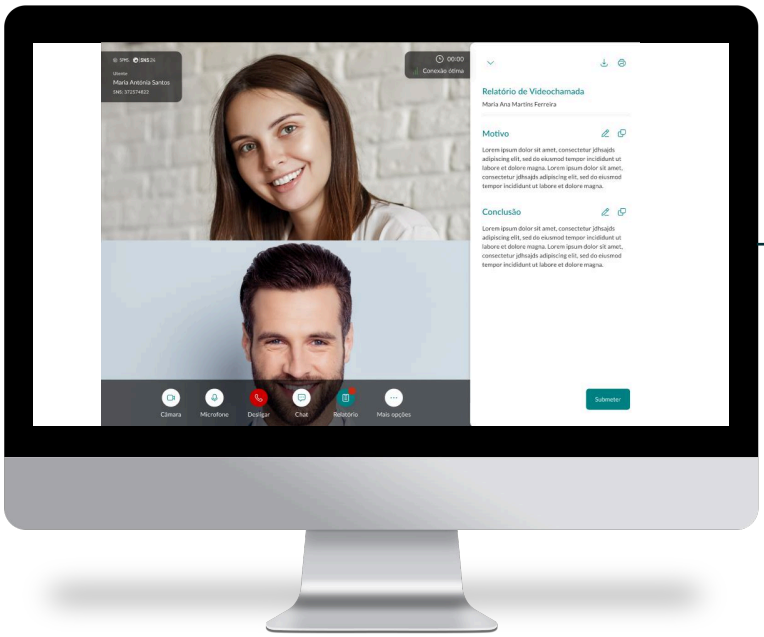
1. Na **"Barra de ações"**, selecionar o botão **"Relatório"**;
2. Deverá adicionar um motivo e/ou conclusão;



No caso de haver mais do que um profissional de saúde, apenas um profissional conseguirá escrever no campo **"Motivo"**. O botão **"Adicionar Motivo"** permanecerá indisponível para os restantes utilizadores. Caso o utilizador que registou inicialmente o motivo o apague, este campo ficará disponível para que outro profissional possa escrever.

3 Após registar o motivo e/ou conclusão, é necessário selecionar o botão **"Partilhar"** ou **"Guardar"**, de modo a que esta informação seja imediatamente partilhada com os restantes profissionais de saúde que participam na Teleconsulta. Com esta ação também aparecerá na parte inferior dos campos **"Motivo" e "Conclusão"** o nome do profissional que fez o registo;

4 Após o envio da informação, o botão **"Editar"** ficará inativo, apenas voltando a ficar ativo caso se pretenda se editar a informação;



Informa-se que estará disponível um campo de registo de conclusão para cada profissional de saúde que participe na sessão de Teleconsulta, pelo que poderão haver várias conclusões sobre a mesma sessão.

5 Estará disponível o botão **"Copiar"** em cada um dos campos **"Motivo"** e **"Conclusão"** para que os profissionais de saúde possam copiar e colar a informação no sistema clínico;

6 Caso o profissional queira ter uma cópia no formato PDF do relatório clínico, será necessário seguir os seguintes passos:

Como exportar e/ou imprimir o relatório da Teleconsulta?

1 Se todas as informações estiverem de acordo, clique no botão "**Imprimir**", que se encontra no canto superior direito do ecrã;

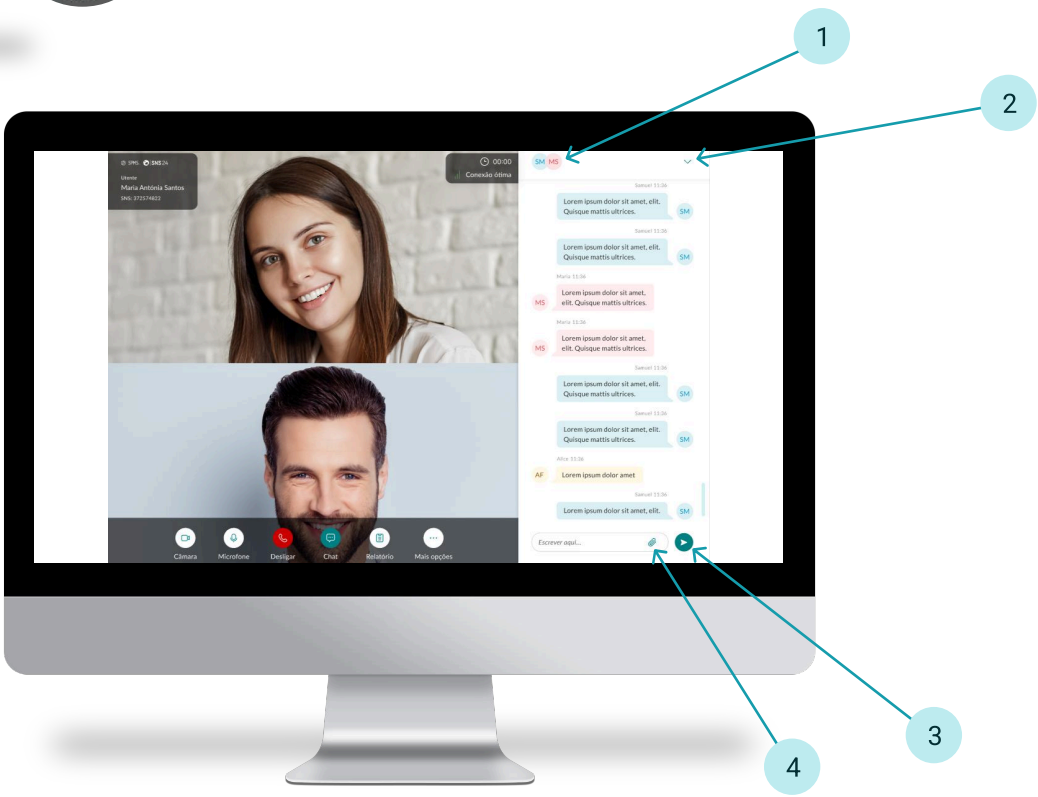
2 Após clicar no botão, será apresentada uma pré-visualização do documento que irá efetuar download. Para isso, clique em **"Download"** e o arquivo será salvo no seu computador em formato PDF.

6.4 Área de conversação (chat)

A área de conversação permite aos participantes a partilha de mensagens/ficheiros durante a Teleconsulta. Este espaço está disponível para todos os participantes.

Como abrir a área de conversação?

1. Selecionar na barra de ações o botão **"Chat"**;
2. A área de conversação (chat) apresentada, corresponde à área que o profissional de saúde dispõe para a partilha de mensagens de texto e ficheiros com o utente e/ou outros profissionais de saúde.



Legenda:

1. **Siglas:** Apresentam as iniciais dos nomes dos participantes da sessão de Teleconsulta;
2. **Menu do chat:** Clicar no ícone para fechar o chat;
3. **Botão Enviar:** Clicar para enviar as informações e documentação no chat da Teleconsulta;
4. **Anexar Ficheiro:** Anexar qualquer documento ou imagem de acordo com as seguintes extensões permitidas(webp, png, jpeg, txt, pdf, doc, docx, odt, ods, xls, xlsx, ppt, pptx, ppsx, csv, gif, bmp, tiff) e tamanho limite de cada ficheiro 6MB).

3 Os ficheiros encontram-se disponíveis para os participantes da sessão de Teleconsulta durante o decorrer da mesma, podendo ser descarregados a qualquer momento.
Alerta-se que toda a informação (textual e documentação) partilhada durante a sessão deve ser descarregada, uma vez que por questões de segurança a plataforma não armazena nenhuma informação.

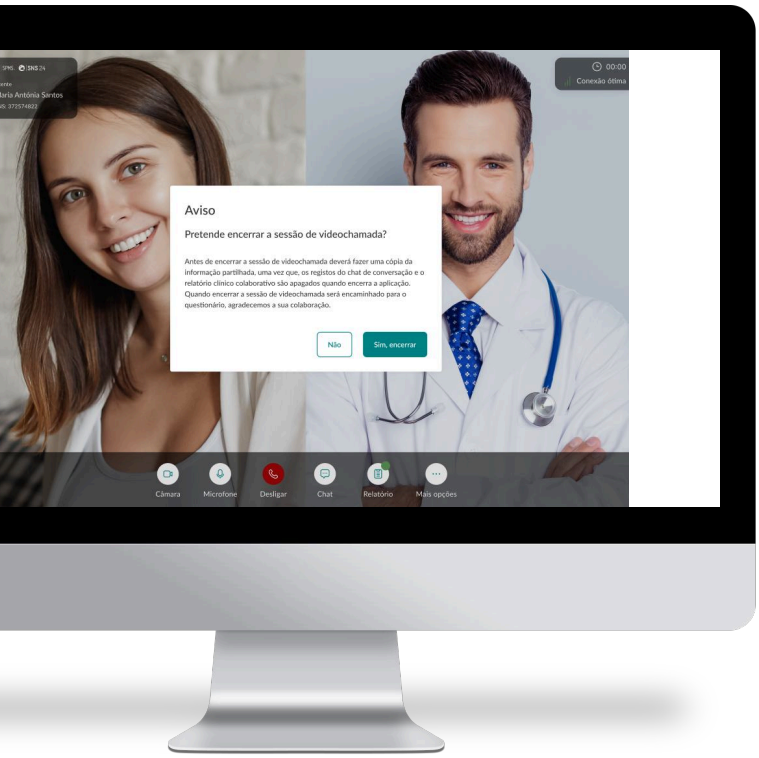
6.5 Partilha de ecrã

A funcionalidade de partilha de ecrã permite partilhar com os outros participantes da Teleconsulta a informação do seu ambiente de trabalho, de um separador do navegador ou de uma aplicação aberta. Quando a partilha de ecrã é iniciada, todos os utilizadores da Teleconsulta visualizam a informação apresentada.

Como realizar a partilha de ecrã?

1. Selecione o ícone **“Mais opções”** na barra de ações;
2. Em seguida, clique em **“Partilhar ecrã”**;
3. Certifique-se de que está a partilhar o ecrã correto.

6.6 Ecrã de encerramento

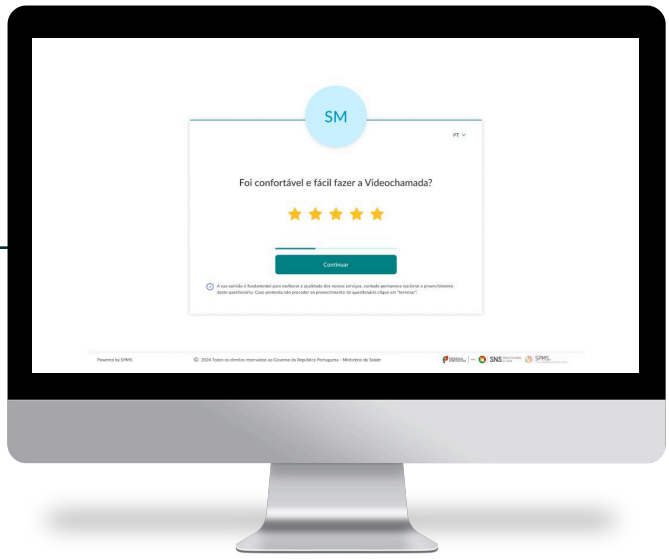


Como desligar a Teleconsulta?

1. Depois de terminada a Teleconsulta, o profissional deverá clicar no botão **"Desligar"** a vermelho. Desta forma, a Teleconsulta será encerrada e o profissional será direcionado para o questionário.

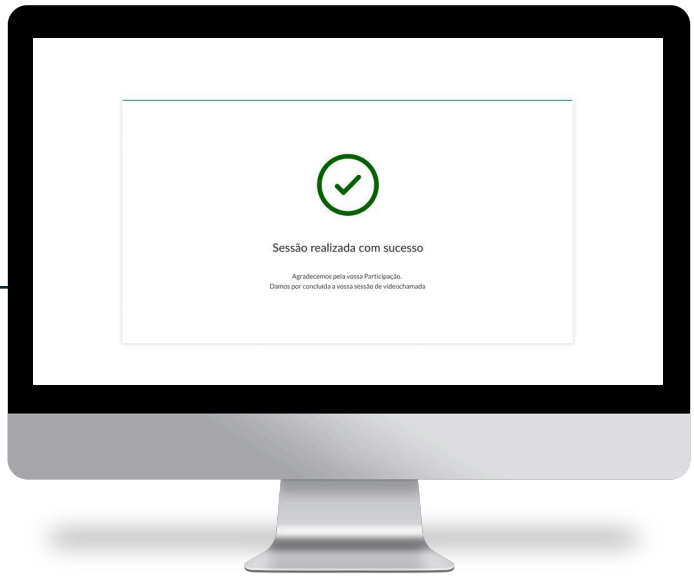
6.7 Questionário

O questionário inclui 3 perguntas de classificação e 1 pergunta de resposta aberta. Caso o profissional de saúde opte por não preencher o questionário, deverá clicar no botão **"Terminar"**.



6.8 Ecrã de fim de Teleconsulta

Quando o utente ou o profissional de saúde desliga a Teleconsulta, o utente é automaticamente encaminhado para a página apresentada.



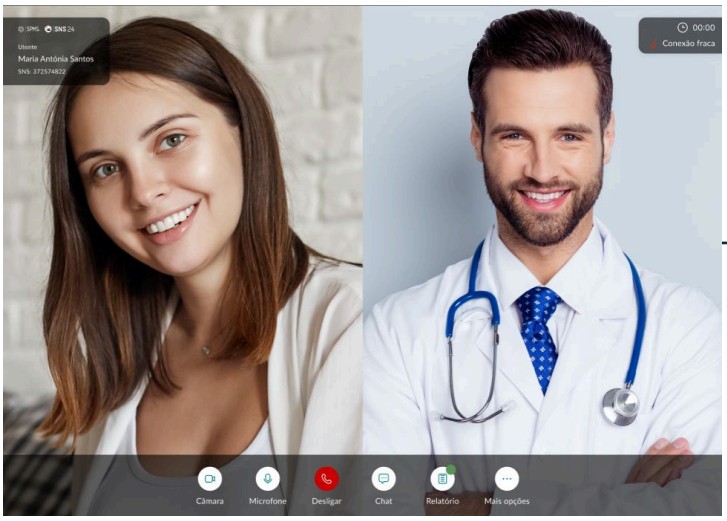
7 QUESTÕES ADICIONAIS

7.1 Quando existirem falhas de internet

1. De modo geral, se um dos participantes perder a ligação na sessão, o outro participante que está na sessão será notificado.
2. No caso da Teleconsulta se realizar apenas entre um profissional de saúde e o utente, se o profissional de saúde perder a ligação na sessão, o utente será mantido na sessão por um tempo máximo de 10 minutos ou até o profissional regressar à sessão. Se ambos voltarem à sessão, todos os registos previamente realizados estarão disponíveis.
3. Numa situação em que o utente perder a ligação na sessão, mas o profissional de saúde se mantenha na mesma sessão, o utente ao aceder novamente à Teleconsulta, deverá ter acesso à informação previamente partilhada.
4. Na eventualidade de existir uma quebra total de internet e todos os participantes ficarem sem acesso, ao regressar à Plataforma Live todos os registos previamente realizados estarão disponíveis por um período de 2 horas.

5 Os participantes da sessão deverão clicar no botão **"Reconexão"** para regressarem à sala de espera e de seguida no botão **"Participar"** para entrarem novamente na sessão de teleconsulta.

7.2 Quando existir lentidão na internet



Caso se verifique lentidão na internet durante um período significativo e esta lentidão inviabilize a realização da Teleconsulta, será notificado desta situação. Deste modo, deverá sair da página apresentada e voltar a aceder.

7.3 Quando o acesso à Live estiver indisponível

Caso surja algum constrangimento no acesso à Live, sugere-se que a consulta seja realizada através de outro meio de comunicação, a ser definido pela Instituição de Saúde, até que a situação se encontre resolvida na Live.

SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE
Plataforma de Videochamada Clínica

Para informações adicionais:
https://www.sns24.gov.pt/servico/aceder-a-teleconsulta/.

Caso ocorra alguma anomalia não documentada neste manual, por favor, contacte-nos através do email servicedesk@spms.min-saude.pt.