SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE

Plataforma de Videochamada Clínica

Manual do Utente
Desktop | V3.1

Agosto 2025

Índice

1 Registo de versões 3
2 Introdução 4
2.1 Sobre este manual 4
3 Enquadramento 4
4 Necessidades Técnicas 5
5 Teleconsulta Unidades SNS 5
6 Sessão de Teleconsulta 8
6.1 Barra informativa 8
6.2 Barra de ações 9
6.3 Área de conversação (chat) 9
6.4 Partilha de ecrã 11
6.5 Ecrã de encerramento 11
6.6 Questionário 12
6.7 Ecrã de fim de Teleconsulta 12
7 Questões adicionais 12
7.1 Quando existir falhas de internet 12
7.2 Quando existir lentidão na internet 13

1 Registo de versões Desktop

Data	Versão	Autor	Descrição	Aprovação
15/10/2024	2.0	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Versão inicial do documento da nova versão da Live.	Juliana Barbosa e Henrique Soares.
15/05/2025	3.0	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Versão atualizada do documento.	Juliana Barbosa e Henrique Soares.
14/08/2025	3.1	Juliana Barbosa e Henrique Soares	Versão atualizada do documento.	Juliana Barbosa e Henrique Soares.

2 INTRODUÇÃO

2.1 Sobre este manual

Este documento tem como objetivo fornecer aos utentes 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, otimizando 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.

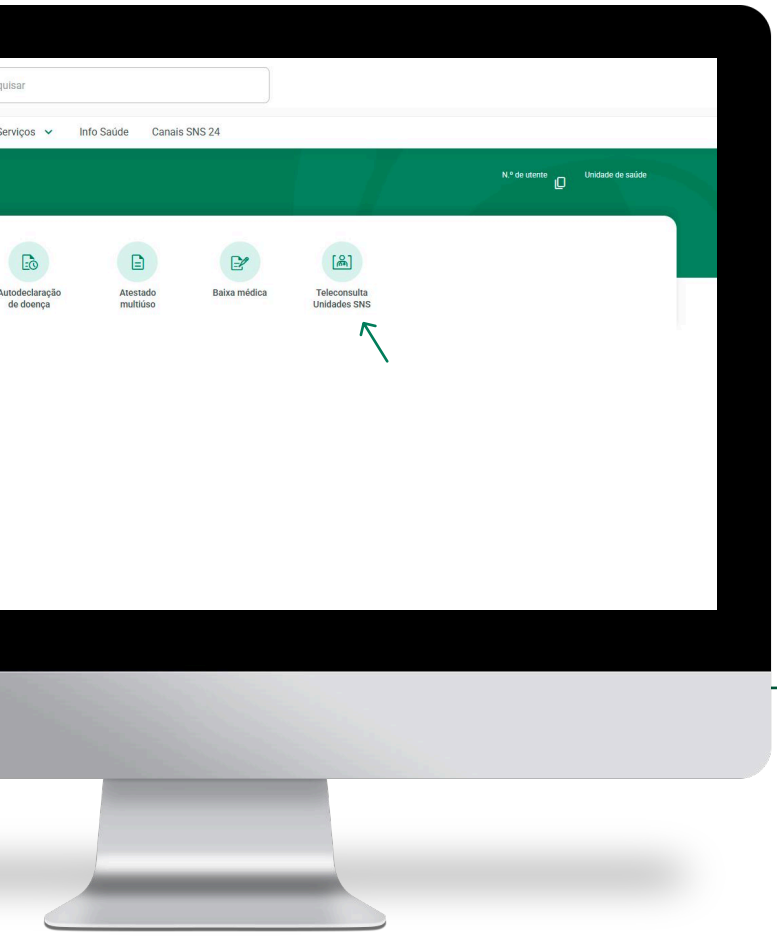
4 NECESSIDADES TÉCNICAS

O acesso pode ser efetuado através de um **computador portátil ou desktop,** utilizando a área pessoal do Portal SNS 24.

O navegador principal para utilização da Live é o Chrome. É recomendado estar na versão 75 ou superior.

OBS: Adicionalmente ao Chrome, os navegadores Edge[1] (versão 80 ou superior), Firefox[2] (versão 130 ou superior) e Safari[3] (versão 12 ou superior) podem ser utilizados.

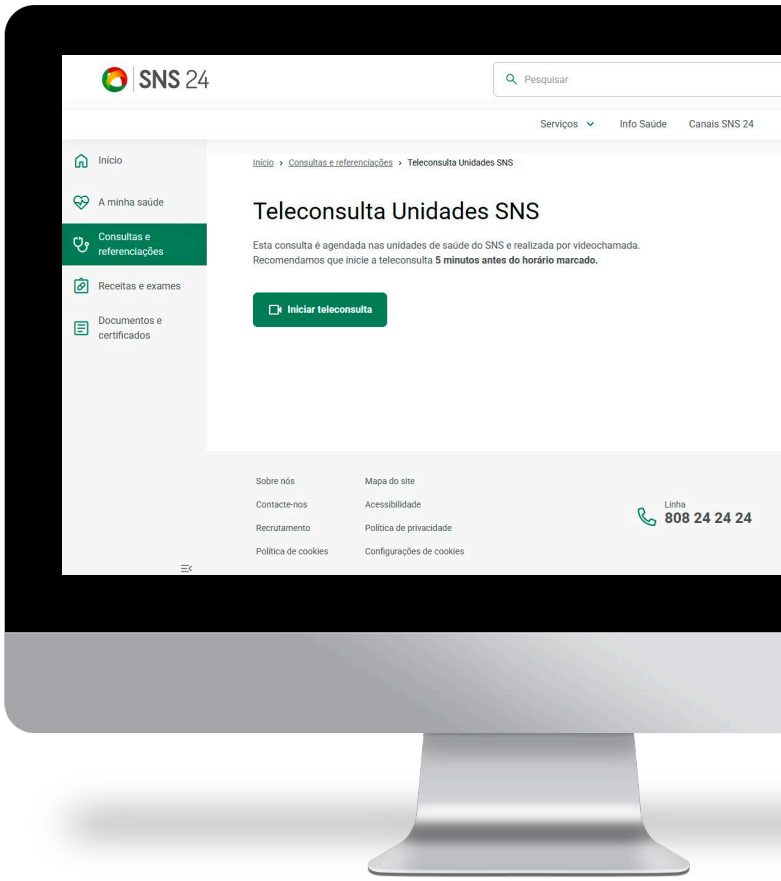
5 TELECONSULTA UNIDADES SNS



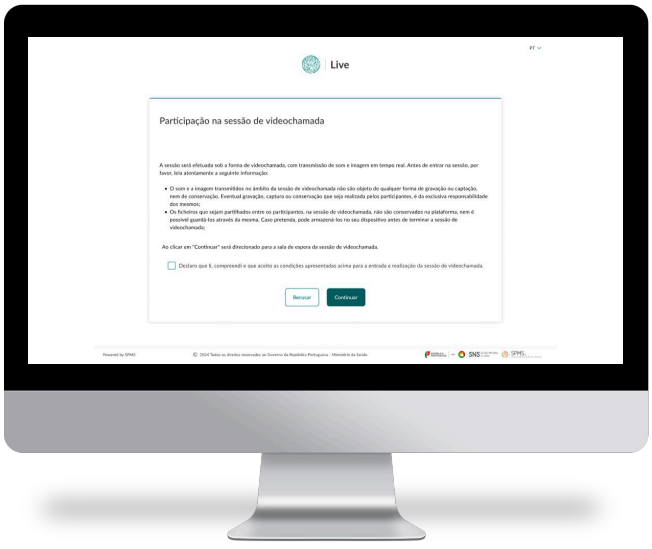
1. O utente necessita ter acesso ao Portal SNS 24. O acesso à Teleconsulta pode ser feito após autenticação através da Chave Móvel Digital, do Número de Utente de Saúde ou do Cartão de Cidadão;
2. Após aceder à área pessoal do Portal SNS 24, deverá selecionar a opção **"Teleconsulta Unidades SNS"**;

O utente deverá ter uma Teleconsulta previamente agendada pela unidade de saúde e confirmada pela mesma (O meio que realiza a confirmação pode variar de acordo com a unidade de saúde).

3 Será depois apresentada uma página com breves informações sobre a Teleconsulta na qual deverá clicar no botão **"Iniciar Teleconsulta"**;



4 Após clicar no botão **"Continuar"**, será direcionado para a página inicial da **Teleconsulta**.



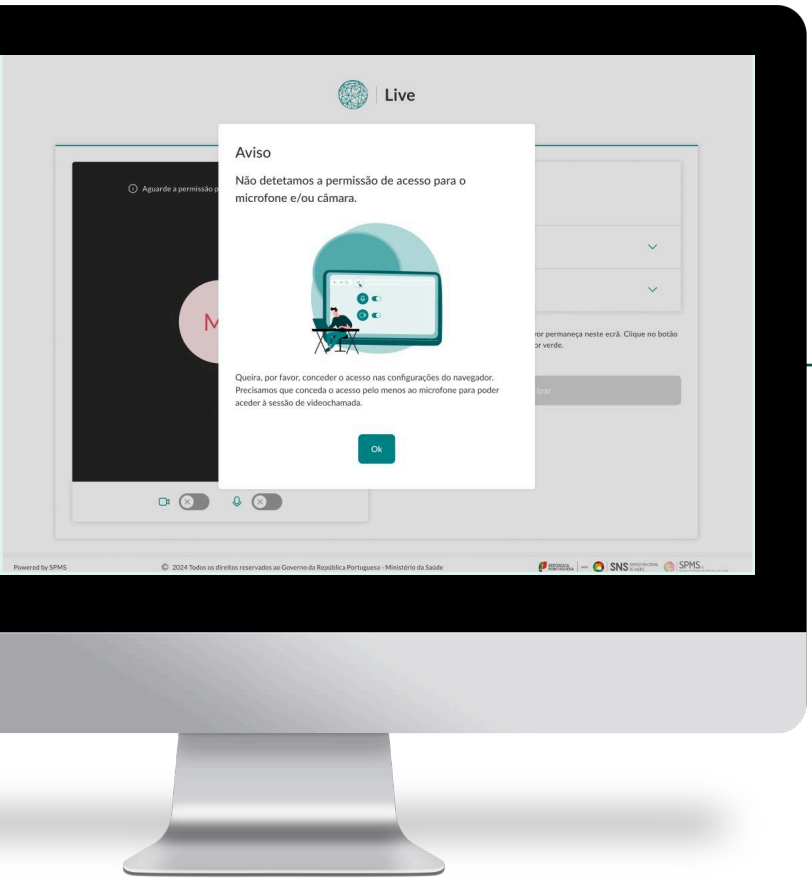
Como iniciar a Teleconsulta?

1 Para iniciar a Teleconsulta, o utente terá de aceitar as condições de participação na sessão e clicar em **"Continuar"** para aceder à sala de espera. Contudo, caso o utente opte por recusar as condições, não poderá participar na sessão de Teleconsulta e a sessão será encerrada.

2 Caso a sua consulta ainda não tenha sido iniciada pelo profissional de saúde, ficará a aguardar na sala de espera até que o botão **"Participar"** fique ativo na cor verde. A partir desse momento deverá clicar nesse botão e aceder à Teleconsulta.

Na sala de espera existe a possibilidade de:

- Visualizar o estado da ligação;
- Ligar e desligar a câmara e microfone;
- Escolher o idioma das funcionalidades.

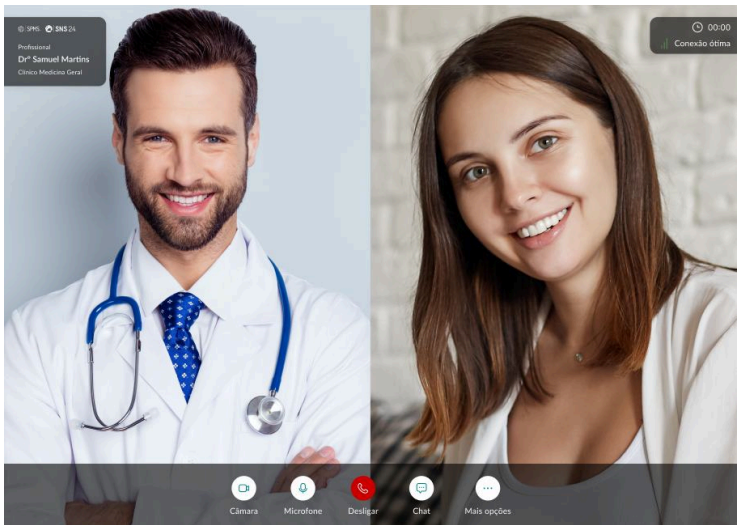


Existe a possibilidade de receber uma notificação para permitir o acesso ao microfone e/ou câmara, por favor, conceda o acesso no navegador.

6 SESSÃO DE TELECONSULTA

A sessão de Teleconsulta será realizada no ecrã que se apresenta de seguida, onde o utente terá contacto com o profissional de saúde, partilhando som e imagem.

Barra informativa → com o nome e apelido do profissional de saúde

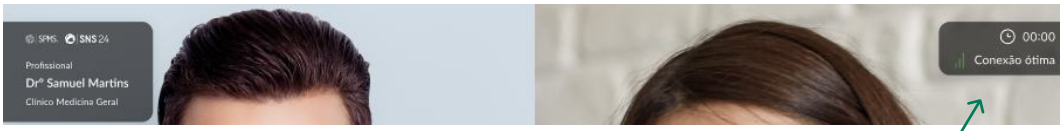


← **Barra Informativa** com o tempo decorrido e estado da ligação da sessão

Barra de ações → com as funcionalidades disponíveis na plataforma

6.1 Barra Informativa

A barra informativa apresenta informação relativa aos elementos que participam na sessão, assim como a duração da consulta e qualidade da ligação à internet. Caso esteja ligação fraca, recomendamos procurar uma ligação mais forte.

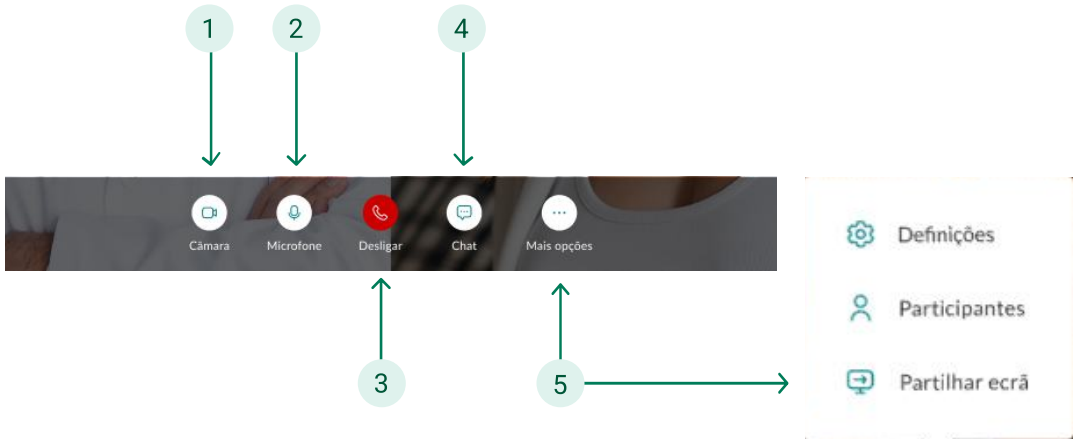


1 Informação relativa ao profissional de saúde

2 Duração da consulta e ligação de internet

6.2 Barra de ações

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



Legenda:

1. Ativar/Desativar câmara
2. Ativar/Desativar microfone
3. Desligar Teleconsulta
4. Ativar/Desativar chat
5. Mais opções
   - Definições
   - Ajuste áudio/vídeo
   - Partilha de ecrã
   - Idioma
   - Participantes

6.3 Área de conversação (chat)

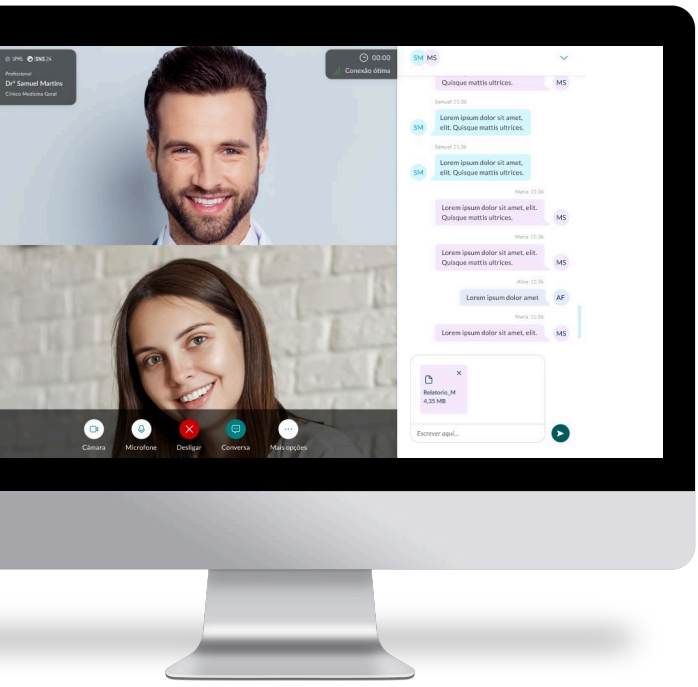
A área de conversação permite aos participantes a partilha de mensagens/ficheiros durante a Teleconsulta. Este espaço está disponível para todos os participantes.

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 utente dispõe para partilha de mensagens de texto e ficheiros com o profissional 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 extensões permitidas: jpg, xls, doc, pdf).



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 para o facto de 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.

6.4 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?

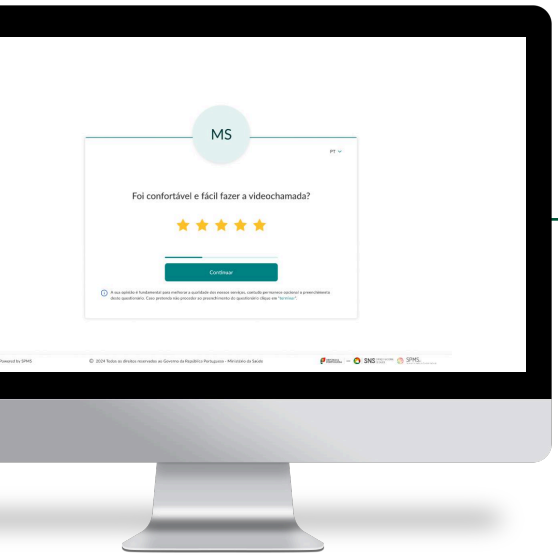
1. Selecione o ícone **“Mais opções”** na barra de ações;
2. Em seguida, clique em **“Partilhar ecrã”**;
3. Certifique-se de que está a partilhar o ecrã correto.

6.5 Ecrã de encerramento

Como desligar a Teleconsulta?

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

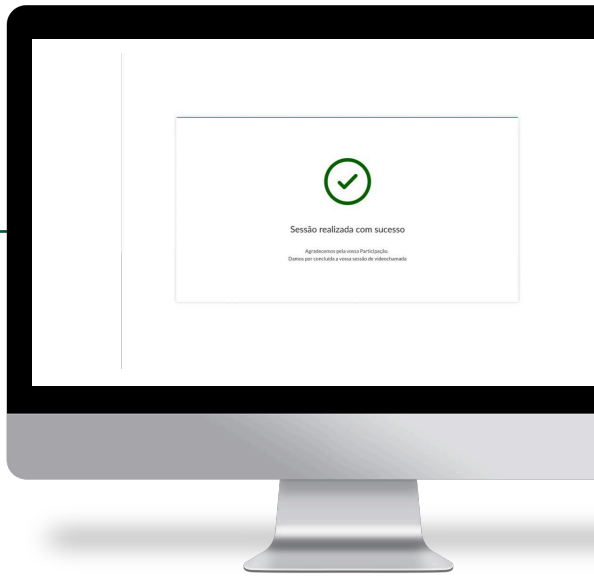
6.6 Questionário



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

6.7 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.

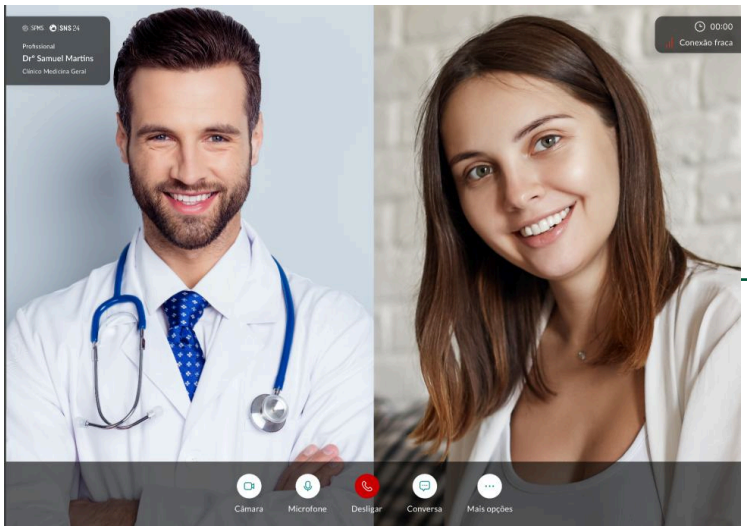
2. No caso da Teleconsulta se realizar apenas entre um profissional de saúde e o utente, se o profissional de saúde perder a ligação na sessão, o utente será mantido na sessão por um tempo máximo de 10 minutos ou até o profissional regressar à sessão. Se ambos voltarem à sessão, todos os registos previamente 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.

SPMS EPE
Serviços Partilhados do Ministério da Saúde

LIVE
Plataforma de Videochamada Clínica

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

Caso ocorra alguma anomalia não documentada neste manual, por favor, contacte-nos através do telefone **808 24 24 24.**
Mais informações em **www.sns24.gov.pt/contacte-nos.**