



**Acesso  
Saúde  
CE**

**NOTA TÉCNICA**

# **Telessaúde: Como Utilizar o Acesso Saúde CE**

Abril | 2026



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

**Governador do Estado do Ceará**  
Elmano de Freitas da Costa

**Secretária da Saúde do Ceará**  
Tânia Mara Silva Coelho

**Secretário executivo de Atenção à  
Saúde e Desenvolvimento Regional**  
Lauro Vieira Perdigão Neto

**Coordenador de Regulação,  
Monitoramento, Avaliação e Controle do  
Sistema de Saúde**  
Breno Melo Novais Miranda

**Coordenadora do Núcleo de Telessaúde**  
Melissa Soares Medeiros

**Orientadora da Célula de Regulação do  
Sistema de Saúde**  
Ana Virgínia de Castro da Justa

**Elaboração e revisão**  
Ana Paula da Silva Lima  
Antonio Anderson Araújo Azevedo  
Cintia Melo Lima  
Cintia Lima de Castro Lemos  
Francisca Luana Coutinho Freitas  
Greyce Kelly Sousa Mateus  
Jorge Maciel Barbosa Junior  
Melissa Soares Medeiros  
Micheli Moraes Martins



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE

## Apresentação

**Telessaúde** é a prestação de serviços de saúde a distância por meio do uso de Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação (TDICS), possibilitando a realização de consultas médicas, diagnósticos, monitoramento de pacientes, emissão de laudos e ações de educação em saúde sem a necessidade de deslocamento presencial. Trata-se de uma estratégia que amplia a capacidade de atendimento do sistema de saúde, promovendo maior integração entre os níveis assistenciais e otimizando o uso de recursos disponíveis.

Sua importância está diretamente relacionada à ampliação do acesso aos serviços de saúde de forma regionalizada, contribuindo para a redução das desigualdades entre diferentes localidades. Ao viabilizar o atendimento especializado mesmo em áreas remotas ou com menor oferta de profissionais, a telessaúde fortalece a equidade no cuidado, melhora a resolutividade dos serviços e garante maior eficiência na

# 1

## Objetivos

Esta Nota Técnica tem como finalidade orientar, de forma clara e prática, os profissionais de saúde na realização de atendimentos pelo Núcleo de Telessaúde, garantindo que ocorram com qualidade, segurança e efetividade. Busca-se, com isso, ampliar o acesso da população aos serviços de saúde, tornar os processos assistenciais mais ágeis e eficientes, e fortalecer a integração entre os diferentes pontos da rede de atenção.

Para alcançar esse propósito, a Nota estabelece diretrizes que auxiliam na padronização dos atendimentos remotos, assegurando maior uniformidade e qualidade nas práticas adotadas. Também reforça a importância da proteção dos dados dos pacientes, garantindo que todas as informações sejam tratadas com confidencialidade e em conformidade com as normas vigentes.

Além disso, promove a ampliação do acesso aos serviços de saúde, especialmente para populações em regiões com maior dificuldade de atendimento presencial, contribuindo para a redução de barreiras geográficas e para a oferta de um cuidado mais ágil. Outro ponto fundamental é a integração entre os sistemas de informação, permitindo a continuidade do cuidado e uma melhor coordenação entre os serviços.

A Nota também incentiva a capacitação contínua dos profissionais de saúde, visando o uso adequado das tecnologias e a adoção de boas práticas no atendimento remoto. Por fim, orienta a implementação de mecanismos de monitoramento e avaliação, possibilitando o acompanhamento dos resultados e a melhoria contínua dos serviços.

Dessa forma, o conjunto dessas orientações contribui para a padronização, a segurança e a evolução dos modelos de cuidado, alinhando a prática em saúde às inovações tecnológicas e às necessidades atuais da população.

# 2

## Acesso à Telessaúde

O acesso à telessaúde é garantido a todos os cidadãos, independentemente de sua condição socioeconômica, contribuindo para facilitar o acesso ao cuidado.

Nesse contexto, o Estado, por meio da Secretaria da Saúde do Ceará, tem investido em iniciativas que permitem a realização de consultas, orientações e acompanhamento remoto dos pacientes. As Unidades Básicas de Saúde (UBS) desempenham um papel fundamental nesse processo, podendo realizar o agendamento ou o encaminhamento dos usuários para atendimentos via telessaúde, garantindo maior organização e acesso aos serviços.

De acordo com a Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, a telessaúde compreende a prestação remota de serviços por todas as profissões da área da saúde devidamente regulamentadas, devendo seguir princípios essenciais para assegurar um atendimento ético e seguro.

- I. autonomia do profissional de saúde;*
- II. consentimento livre e informado do paciente;*
- III. direito de recusa ao atendimento na modalidade telessaúde, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;*
- IV. dignidade e valorização do profissional de saúde;*
- V. assistência segura e com qualidade ao paciente;*
- VI. confidencialidade dos dados;*
- VII. promoção da universalização do acesso dos brasileiros às ações e aos serviços de saúde;*
- VIII. estrita observância das atribuições legais de cada profissão;*
- IX. responsabilidade digital.*

# 3

## **Saúde Conectada: Inovando o Cuidado por meio da Telessaúde**

### *Teleconsulta*

Consulta remota, para trocar informações clínicas, laboratoriais e de imagens entre profissional de saúde e paciente, com possibilidade de prescrição e emissão de atestados, devendo ser observadas as resoluções vigentes de cada conselho de classe profissional em exercício.

### *Teleinterconsulta*

Interação remota para a troca de informações clínicas, laboratoriais, de imagens e opiniões entre profissionais de saúde, com a presença do paciente, para auxílio diagnóstico ou terapêutico, facilitando a atuação interprofissional.

## *Teleconsultoria*

instrumentos de telecomunicação bidirecional, a fim de dirimir dúvidas sobre procedimentos clínicos, ações de saúde e questões relativas ao processo de trabalho. Pode ser de dois tipos:

- Síncrona: Teleconsultoria realizada com interação dos participantes simultaneamente, seja por telefone, videoconferência, ferramenta de conversa instantânea, entre outros.
- Assíncrona: Teleconsultoria realizada por meio de comunicações enviadas e recebidas em momentos diferentes, como em correio eletrônico ou troca de mensagens por aplicativos.

## *TelePrEP e TelePEP*

O serviço de tele PrEP e PEP consiste na oferta de teleconsulta para orientação, avaliação e acompanhamento relacionados à prevenção do HIV por meio da telessaúde.

A PrEP (profilaxia pré-exposição) é uma estratégia preventiva indicada para pessoas com maior risco de exposição ao HIV, realizada por meio do uso contínuo de medicamentos antes de um possível contato com o vírus. Já a PEP (profilaxia pós-exposição) é uma medida de urgência, iniciada após uma possível exposição ao HIV, devendo ser iniciada preferencialmente nas primeiras horas e, no máximo, em até 72 horas.

## *TeleUTI*

A TeleUTI viabiliza o acompanhamento longitudinal remoto de pacientes internados em Unidades de Terapia Intensiva (UTIs), por meio da integração entre equipes locais e médicos intensivistas à distância. Utilizando tecnologias de informação e comunicação, permite a discussão de casos clínicos em tempo real, oferecendo suporte à tomada de decisões e contribuindo para a otimização das condutas terapêuticas. Essa abordagem fortalece a qualidade do cuidado intensivo, promovendo maior segurança assistencial e melhores desfechos clínicos.

Além disso, há um segundo fluxo voltado ao suporte de unidades que recebem pacientes graves e necessitam de vaga imediata em UTI ou de orientação clínica enquanto aguardam transferência, como unidades de pronto atendimento e hospitais de pequeno porte. Nesse contexto, o objetivo é priorizar os casos de maior gravidade e otimizar, em tempo real, a regulação e ocupação dos leitos disponíveis.

## *Tele-educação*

Se refere ao uso de tecnologias de informação e comunicação para a educação e capacitação, na área da saúde. Programas de treinamento para profissionais de saúde, divulgação de informações e orientações para o público e para os profissionais são algumas atividades desenvolvidas pela mesma. O objetivo é atualizar conhecimentos, aprimorar práticas profissionais e disseminar informações relevantes sobre saúde, contribuindo para a melhoria dos serviços e a formação continuada dos profissionais.

## **Telediagnóstico**

Avaliação de exames médicos à distância, através de Tecnologias Digitais da Informação e Comunicação (TDIC) que promove uma agilidade e precocidade em diagnósticos, favorecendo assim o prognóstico e tratamento dos pacientes.

### **Serviços de telediagnóstico:**

#### **TeleECG**

Serviço que permite a interpretação remota de eletrocardiogramas (ECG), de forma eletiva, facilitando o diagnóstico precoce de doenças cardiovasculares, especialmente em regiões com acesso limitado a cardiologistas. Esse serviço melhora o acesso a diagnósticos cardiológicos, reduzindo filas e deslocamentos desnecessários para exames especializados.

#### **Teleretinografia**

Serviço que permite a interpretação remota de imagens da retina, por meio de equipamentos específicos, possibilitando o rastreamento e diagnóstico precoce de doenças oculares, como retinopatia diabética, glaucoma e degeneração macular. A retinografia favorece a detecção de alterações oftalmológicas em estágios iniciais, especialmente em regiões com acesso limitado a especialistas, contribuindo para a prevenção de complicações visuais, redução de encaminhamentos desnecessários e maior resolutividade da atenção à saúde.

#### **Teledermatoscopia**

Serviço que viabiliza a análise remota de imagens de lesões cutâneas por meio de dispositivos digitais, permitindo a avaliação especializada à distância. Essa modalidade contribui para o diagnóstico precoce de câncer de pele e outras doenças dermatológicas, especialmente em áreas com escassez de dermatologistas, além de qualificar a triagem, reduzir encaminhamentos desnecessários e otimizar o acesso ao cuidado especializado.

# 4

## Prescrição Eletrônica, como Funciona?

A Prescrição Eletrônica é uma versão mais moderna e prática da tradicional. Além de ser gratuita, é a única plataforma desenvolvida pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) em parceria com Conselho Federal de Farmácia (CFF) e o Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI) e que vale para o todo território nacional.

Ela deve possuir todos os dados obrigatórios exigidos por legislação, já que, independentemente do formato (físico ou digital), os critérios preconizados para serem observados no receituário são os mesmos.

Devem constar dados como identificação do emitente (nome completo, número junto ao conselho de classe, endereço da instituição a qual pertence o prescritor e deve ser validado através de uma assinatura digital) e identificação do paciente, com nome completo e endereço. Além disso, devem constar a identificação do medicamento; concentração ou dosagem, forma farmacêutica, quantidade e posologia, e data de emissão.

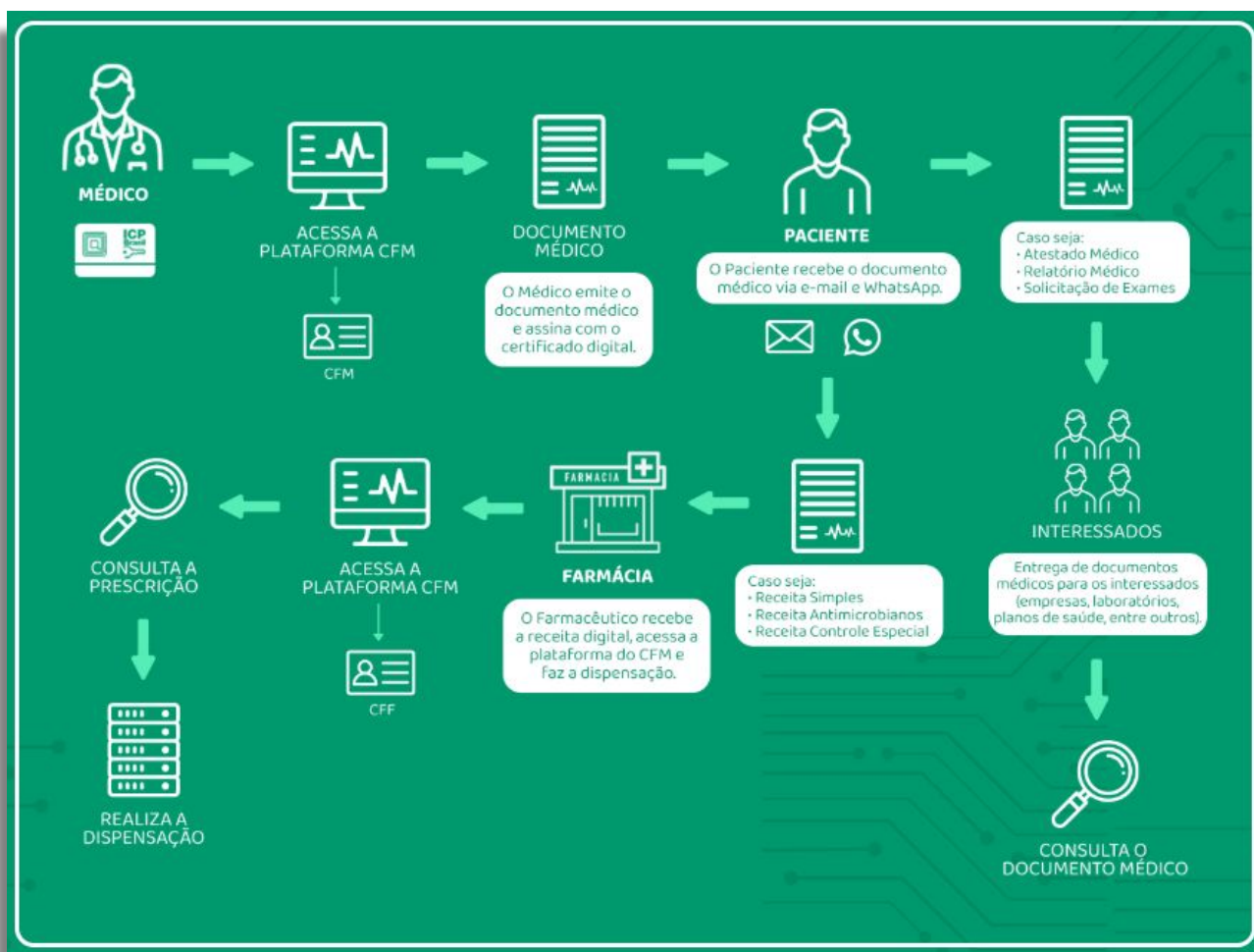
**No site do CFM (<https://prescricaoeletronica.cfm.org.br/>), estão disponíveis para a utilização os formulários abaixo:**

- ❖ *Receituário Simples*
- ❖ *Receituário de Controle Especial*
- ❖ *Receituário Antimicrobianos*
- ❖ *Relatório Médico*

- ❖ *Solicitação de Exames*
- ❖ *Atestado Médico*
- ❖ *Laudo*
- ❖ *Parecer Técnico*

Para esclarecer e sensibilizar os profissionais de saúde quanto ao uso Prescrição Eletrônica nos serviços de saúde, a Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), por meio da Secretaria Executiva de Atenção Primária e Políticas de Saúde (SEAPS) e Coordenadoria de Políticas de Assistência Farmacêutica e Tecnologias em Saúde (COPAF), desenvolveu o Manual Prescrição Eletrônica nº 01, de fevereiro de 2024.

## Passo a Passo para a Prescrição



# 5

## Como se dá o acesso aos serviços de telessaúde ?

O acesso aos serviços de telessaúde no Estado do Ceará ocorre por meio do **Acesso Saúde CE**, plataforma oficial que organiza e disponibiliza os atendimentos remotos no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Trata-se de uma ferramenta que conecta profissionais especialistas do Núcleo de Telessaúde aos pacientes, com ou sem a necessidade de intermediação de um profissional da Saúde , conforme a modalidade de atendimento.

**A plataforma disponibiliza as seguintes modalidades de serviço:**

### *Teleconsulta*

Requer agendamento prévio, realizado pelo médico da Atenção Primária à Saúde (APS). No dia e horário definidos, o paciente pode participar da consulta diretamente com o especialista por meio do aplicativo, sem necessidade de deslocamento até a unidade de saúde.

### *Teleinterconsulta*

Necessita de agendamento prévio, solicitado pelo profissional da APS. Nessa modalidade, no dia e horário do atendimento, o paciente deve estar presente na unidade básica de saúde, acompanhado pelo médico solicitante, para realização da consulta conjunta com o especialista.

## *Tele PrEP/PEP*

O paciente realiza a solicitação diretamente por meio do aplicativo Acesso Saúde CE, com acesso a atendimento, orientações e acompanhamento remoto.

## *Telediagnóstico*

Solicitada pelo profissional de saúde, na qual não há interação em tempo real. Após o envio das informações e exames, a análise é realizada por profissional especializado, e o resultado (laudo) é encaminhado posteriormente ao solicitante por meio do e-mail cadastrado no momento do preenchimento do formulário.

No âmbito do Acesso Saúde CE, o serviço de telediagnóstico contempla, entre outros, os seguintes exames:

- **Teleretinografia**
- **Tele-eletrocardiograma (TeIECG)**
- **Teledermatoscopia**

Ressalta-se que o TeIECG não possui caráter emergencial, sendo indicado prioritariamente para avaliação de pacientes eletivos, especialmente no contexto pré-operatório (pacientes cirúrgicos), contribuindo para a organização e segurança do cuidado.

## *Teleconsulta*

Modalidade solicitada por profissional de Saúde. O mesmo deve preencher o formulário com a descrição da dúvida ou caso clínico, podendo anexar documentos complementares.

# 6

## **Quem pode solicitar os serviços ?**

Os serviços de Teleconsulta, Teleinterconsulta, Teleconsultoria e Telediagnóstico são solicitados por profissionais de saúde devidamente cadastrados na plataforma Acesso Saúde CE, quando identificada a necessidade de apoio especializado para o cuidado do paciente.

A escolha da modalidade deve ser realizada pelo profissional médico, considerando a necessidade clínica, o perfil do paciente e o acesso a dispositivos tecnológicos.

No caso do serviço de Tele PrEP/PEP, a solicitação é realizada diretamente pelo próprio paciente, por meio do aplicativo Acesso Saúde CE, sem necessidade de intermediação inicial do profissional da APS.



## Como realizar o cadastro profissional?

Para acesso à plataforma Acesso Saúde CE, como profissional de saúde, é necessário que a instituição realize uma solicitação formal de cadastro junto ao Núcleo de Telessaúde do Estado do Ceará.

A solicitação deve ser encaminhada para o e-mail institucional: [telessaude.ceara@saude.ce.gov.br](mailto:telessaude.ceara@saude.ce.gov.br)

Após o envio da solicitação, um administrador da plataforma será responsável por realizar o cadastro do profissional.

### Dados obrigatórios para cadastro

Para efetivação do cadastro, o profissional deverá informar obrigatoriamente os seguintes dados:

- **Identificação Pessoal:** Nome completo e CPF;
- **Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES);**
- **Contato:** E-mail (preferencialmente institucional ou de uso profissional) e telefone celular;
- **Vínculo Profissional:** Número de registro no respectivo conselho de classe (ex: CRM, COREN, CRP, entre outros).

A validação dessas informações será realizada pela Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), sendo indispensável para confirmar a habilitação técnica do profissional e garantir o acesso seguro às funcionalidades da plataforma. Após a finalização do cadastro, o profissional receberá, no e-mail informado, as orientações de acesso, incluindo o link da plataforma.

Ressalta-se que o acesso do profissional não é realizado por meio do aplicativo, mas sim por meio de plataforma web (site), cujo endereço será disponibilizado via e-mail institucional informado no momento da solicitação.

# 8

## Passo a passo para solicitação de teleatendimento

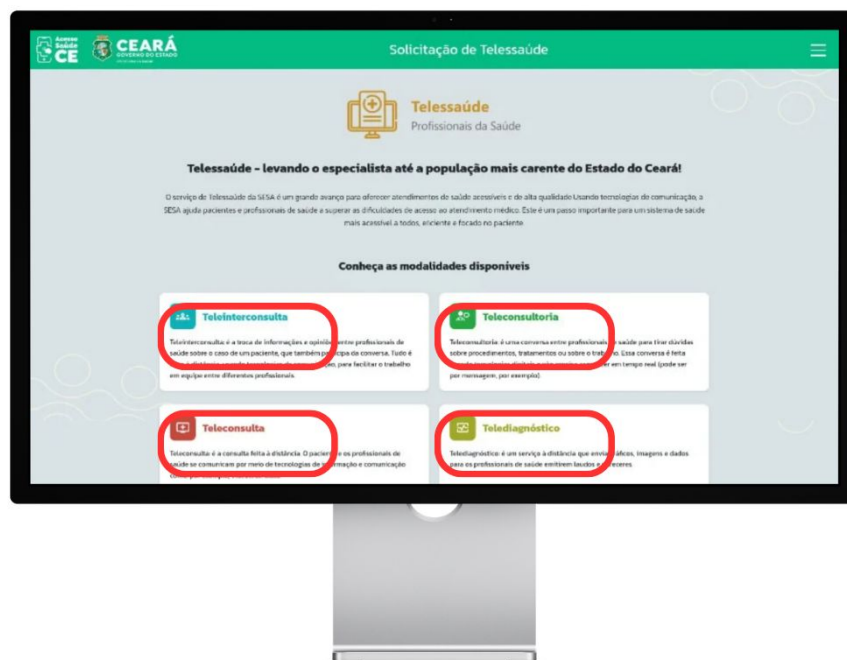
### → Passo 1: Acesso a Plataforma

Após o deferimento da solicitação de cadastro, o recebimento do link de acesso ao site e o envio das credenciais, o profissional deverá utilizar seu CPF e a senha cadastrada para realizar o login e acessar o ambiente de atendimento.



## ➔ **Passo 2: Solicitação**

Cabe ao profissional de saúde, devidamente cadastrado na plataforma, a solicitação das modalidades disponíveis: teleconsulta, teleinterconsulta, teleconsultoria e telediagnóstico, conforme a necessidade identificada durante o atendimento.



## ➔ **Passo 3: Preenchimento de Formulário**

Após a definição da modalidade mais adequada, o profissional deverá proceder ao preenchimento completo e correto do formulário de solicitação na plataforma. É indispensável o registro de todas as informações requeridas, incluindo os dados referentes à modalidade selecionada, à identificação do paciente, aos dados do profissional solicitante, bem como a descrição detalhada do caso clínico.

**ATENÇÃO:** Na modalidade de teleconsulta o número telefônico do paciente é obrigatório.

O correto preenchimento dessas informações é fundamental para qualificar a análise do caso pelo especialista e garantir maior efetividade no atendimento.

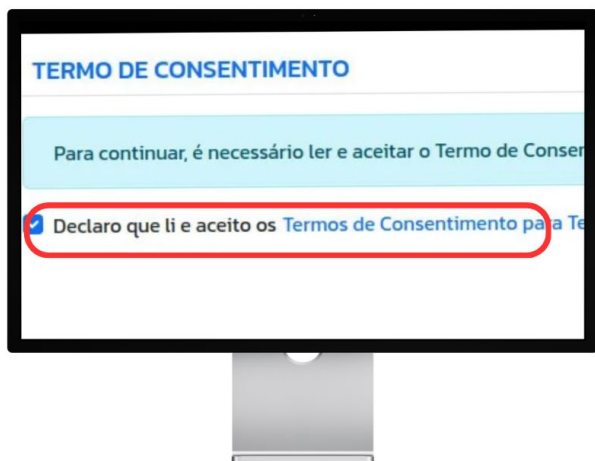
The image shows a computer monitor displaying a web form titled "Formulário para solicitar Teleconsulta". The form is divided into several sections, with three sections highlighted by red circles: "MODALIDADE", "DADOS DO PACIENTE", and "DADOS DO PROFISSIONAL".

- MODALIDADE:** Includes a dropdown menu for "Modalidade" (set to "TELECONSULTA"), a search field for "Especialidade", and a checkbox for "Necessita Integridade de Libras?".
- DADOS DO PACIENTE:** Includes fields for "Nome do Paciente", "Nome da Mãe", "Data de Nascimento", "Cartão Nacional de Saúde - CNS", "CPF", "Rua / Cor", "E-mail", "Registro Cadastro Fort Medix", and "Telefone de Contato".
- DADOS DO PROFISSIONAL:** Includes fields for "Nome do Profissional", "Telefone", "E-mail", and "Confirmar E-mail".

Ressalta-se que o formulário de solicitação permite o envio de documentos médicos em anexo, tais como receitas, exames e laudos

The image shows a computer monitor displaying a document upload interface. The interface includes a light blue header with the text "ES)", a light blue banner with the text "Imagens ou outros documentos relevantes para a(o) teleconsulta.", a large red circle highlighting the text "Arraste e solte os arquivos aqui" and "ou clique para selecionar", and a small paperclip icon. Below the red circle, the text reads "Máximo: 5 arquivos • Tamanho máximo por arquivo: 5MB" and "Formatos aceitos: PDF, Imagens, DOC, DOCX, XLS, XLSX, TXT, ZIP, Videos".

Após o término do preenchimento do formulário, o profissional solicitante deverá selecionar a opção que declara ter lido e concordado com o Termo de Consentimento e, em seguida, clicar em “**Enviar solicitação**” para conclusão do processo.



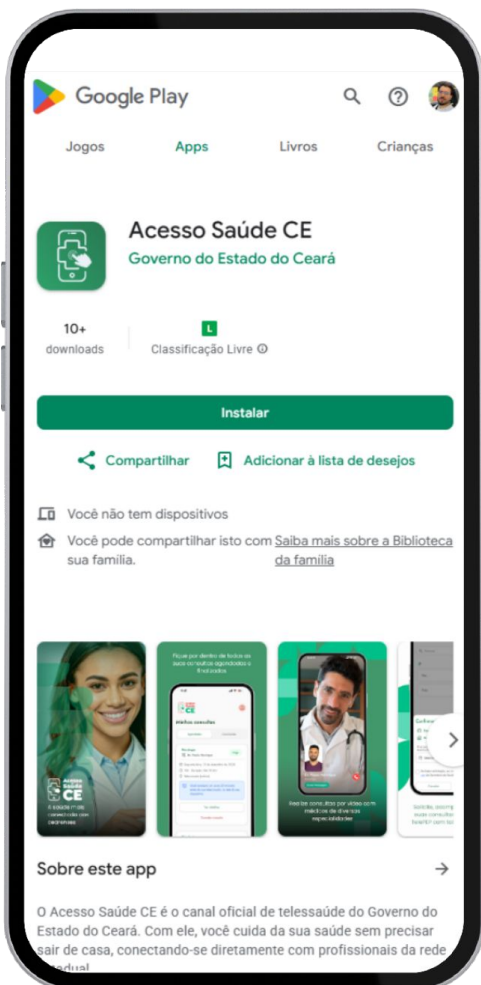
Após o envio da solicitação, o processo de agendamento será realizado pela equipe do Núcleo de Telessaúde da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará, que ficará responsável por organizar a data e o horário do atendimento conforme a disponibilidade do serviço.

# 9

## Como baixar o aplicativo Acesso Saúde CE

### ➡️ Passo 1: Download e Instalação

O primeiro passo é baixar o aplicativo oficial **ACESSO SAÚDE CE** em sua loja de aplicativos:



**Dica:** Verifique se o desenvolvedor é o "Governo do Estado do Ceará" para garantir que é o app oficial.

## → 📱 Passo 2: Interface inicial do Aplicativo

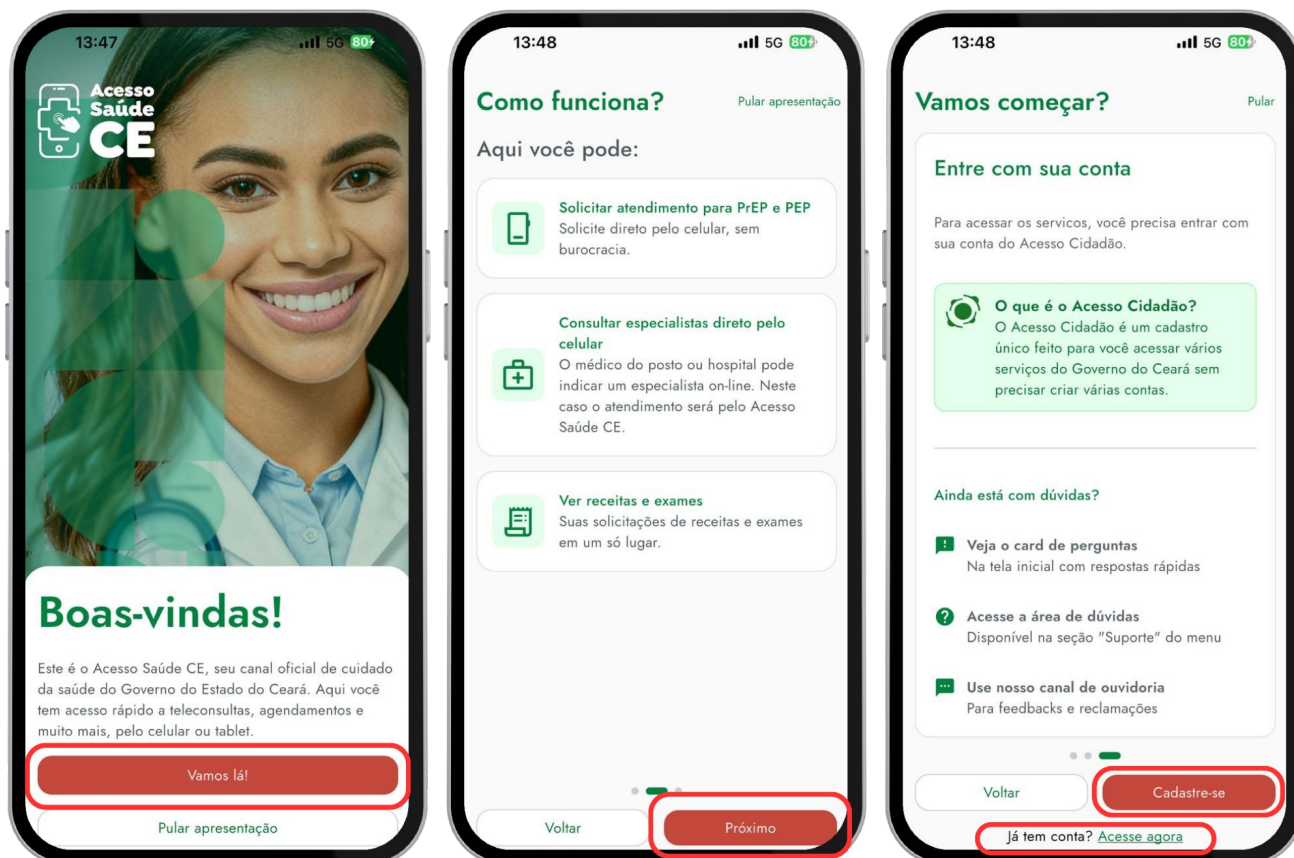
Ao iniciar o aplicativo, você verá uma página de boas vindas e informações sobre os tipos de teleatendimento disponíveis através do App Acesso Saúde CE.

### PRIMEIRO ACESSO

- Para iniciar, você deverá clicar em **“Vamos lá!”**;
- Faça a leitura sobre a descrição do funcionamento do serviço e clique em **“Próximo”**;
- Na página seguinte, você irá iniciar o processo de cadastro no aplicativo clicando em **“Cadastre-se”**.

### DEMAIS ACESSOS

- Você poderá clicar em **“Pular apresentação”**, caso já conheça o serviço, ou seguir os passos anteriores;
- Para fazer login na sua conta, caso já tenha realizado o cadastro, clique em **“Acesse agora”** e siga com o login.



### 🔑 Passo 3: Login via Acesso Cidadão ou Gov.br

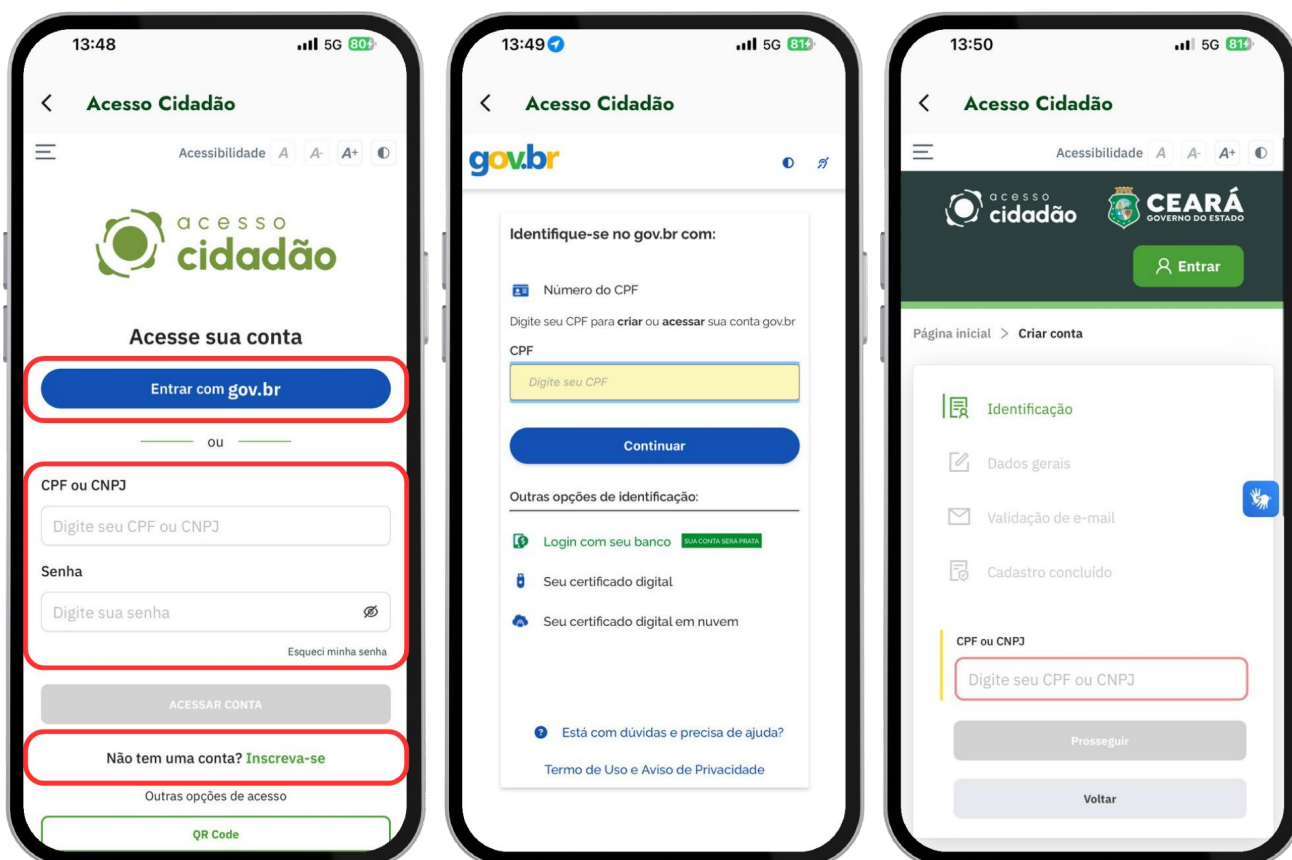
O terceiro passo é realizar o login no aplicativo através do Acesso Cidadão ou do gov.br

#### PRIMEIRO ACESSO

- Clique em “**Entrar com gov.br**” ou insira CPF e senha caso já possua cadastro no Acesso Cidadão.
- Caso não possua cadastro no Acesso Cidadão, clique em “**Inscriva-se**” e realize seu cadastro (esse passo pode ser substituído pelo login com a conta gov.br).

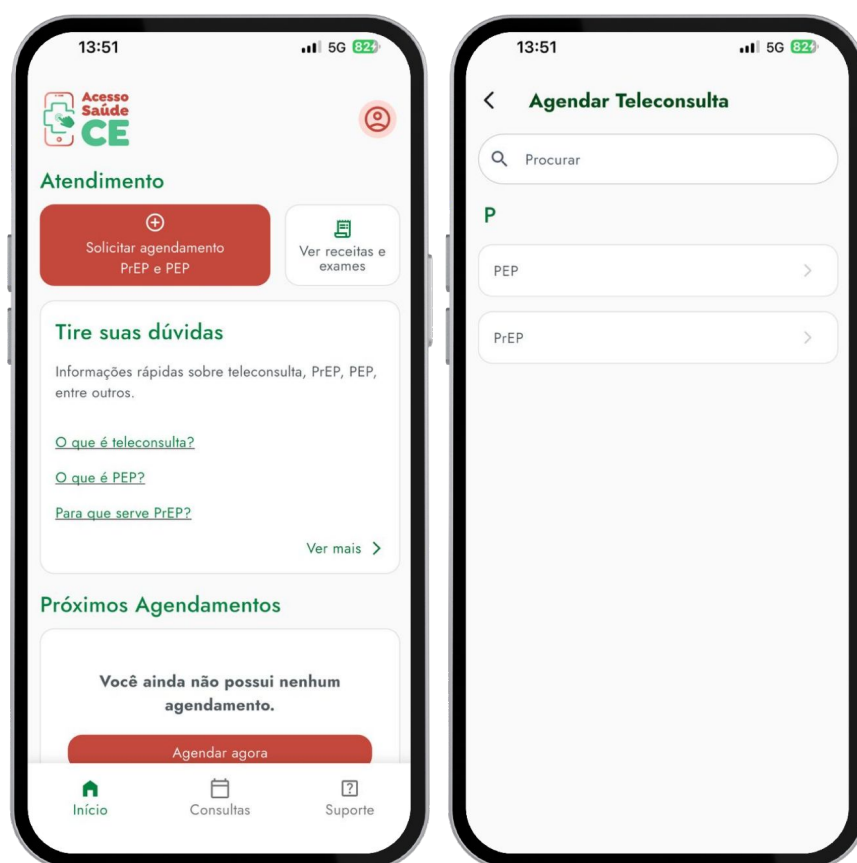
#### DEMAIS ACESSOS

- Escolha a opção utilizada no primeiro acesso e clique em “**Entrar com gov.br**” ou insira CPF e senha caso tenha cadastrado pelo Acesso Cidadão.
- Insira as informações pessoais de login e senha segundo a plataforma de acesso escolhida.



## 🔑 Passo 4: Interface inicial

- Ao fazer login no aplicativo Acesso Saúde CE, você encontrará a página inicial abaixo;
- Na aplicação, você poderá: Solicitar agendamento, ver receitas e exames dos atendimentos anteriores, ter acesso a dúvidas mais comuns sobre os serviços e visualizar os agendamentos já realizados.



### ATENÇÃO!

Para uma melhor experiência de uso do aplicativo e para garantir a qualidade do seu atendimento, mantenha as **NOTIFICAÇÕES ATIVADAS**, permita uso da sua localização e autorize o uso da câmera e microfone do seu aparelho celular sempre que solicitado.

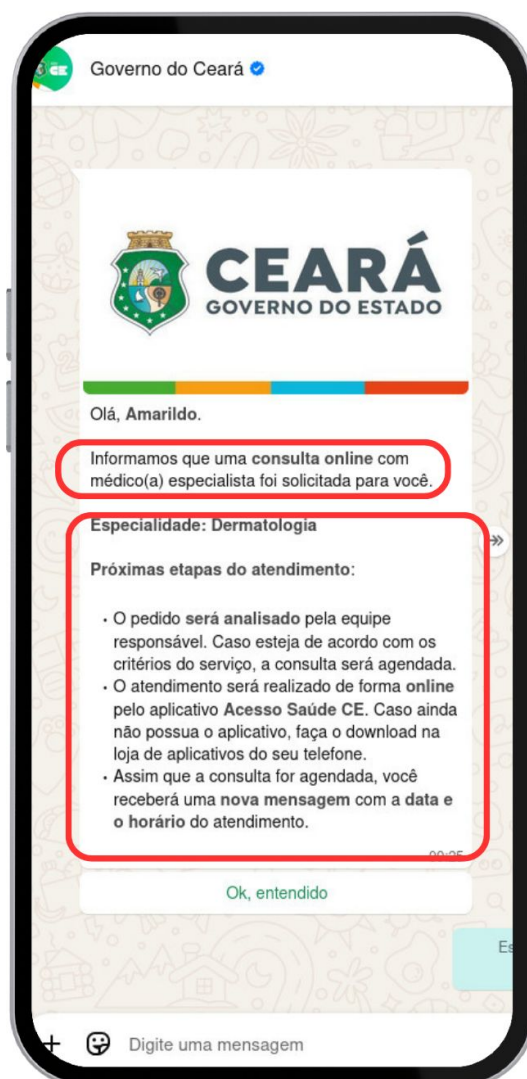
# 10

## Como e onde visualizar a data e o horário do agendamento ?

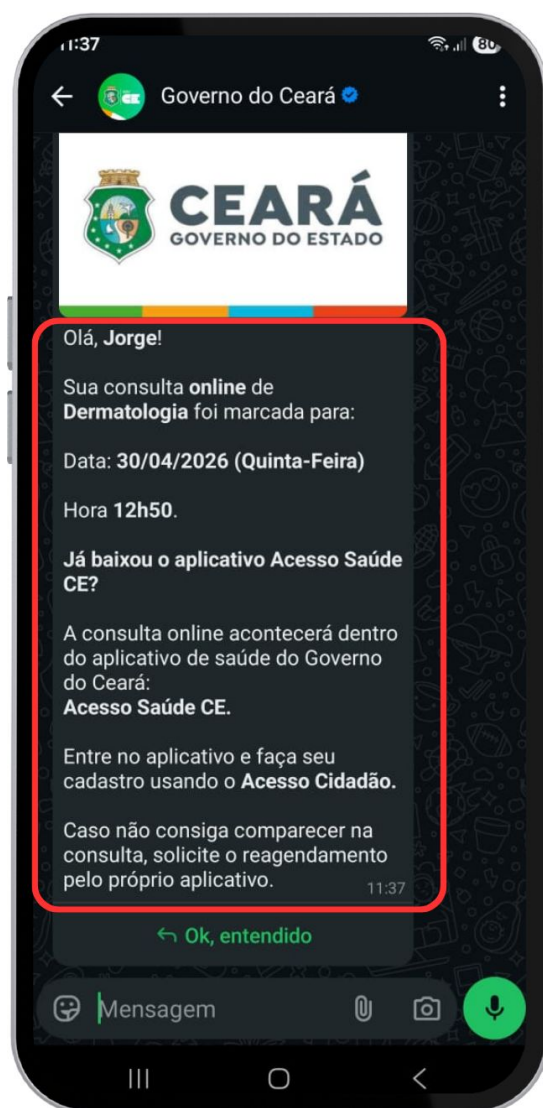
A forma de visualização da data e do horário do atendimento varia de acordo com a modalidade de serviço solicitada.

### Teleconsulta

No caso da teleconsulta, após a solicitação realizada pelo profissional de saúde, o paciente receberá uma notificação informando que sua consulta foi solicitada, juntamente com a orientação para realizar o download do aplicativo Acesso Saúde CE.

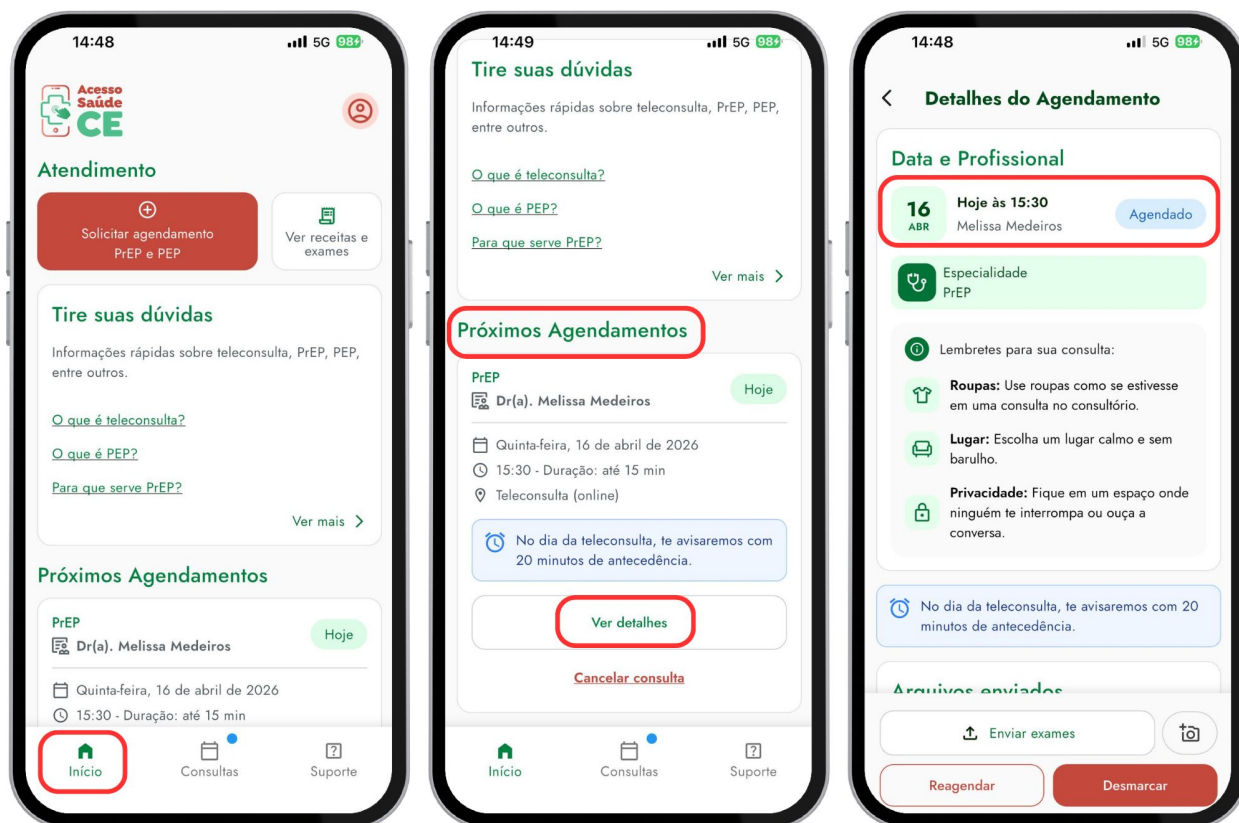


Após a etapa de agendamento, que é realizada pela equipe do Núcleo de Telessaúde da Secretaria da Saúde do Estado do Ceará (SESA), o paciente receberá uma nova notificação, por meio do WhatsApp, contendo a confirmação do agendamento, com informações detalhadas como especialidade, data e horário da consulta, além do reforço da necessidade de acesso ao aplicativo para realização do atendimento.

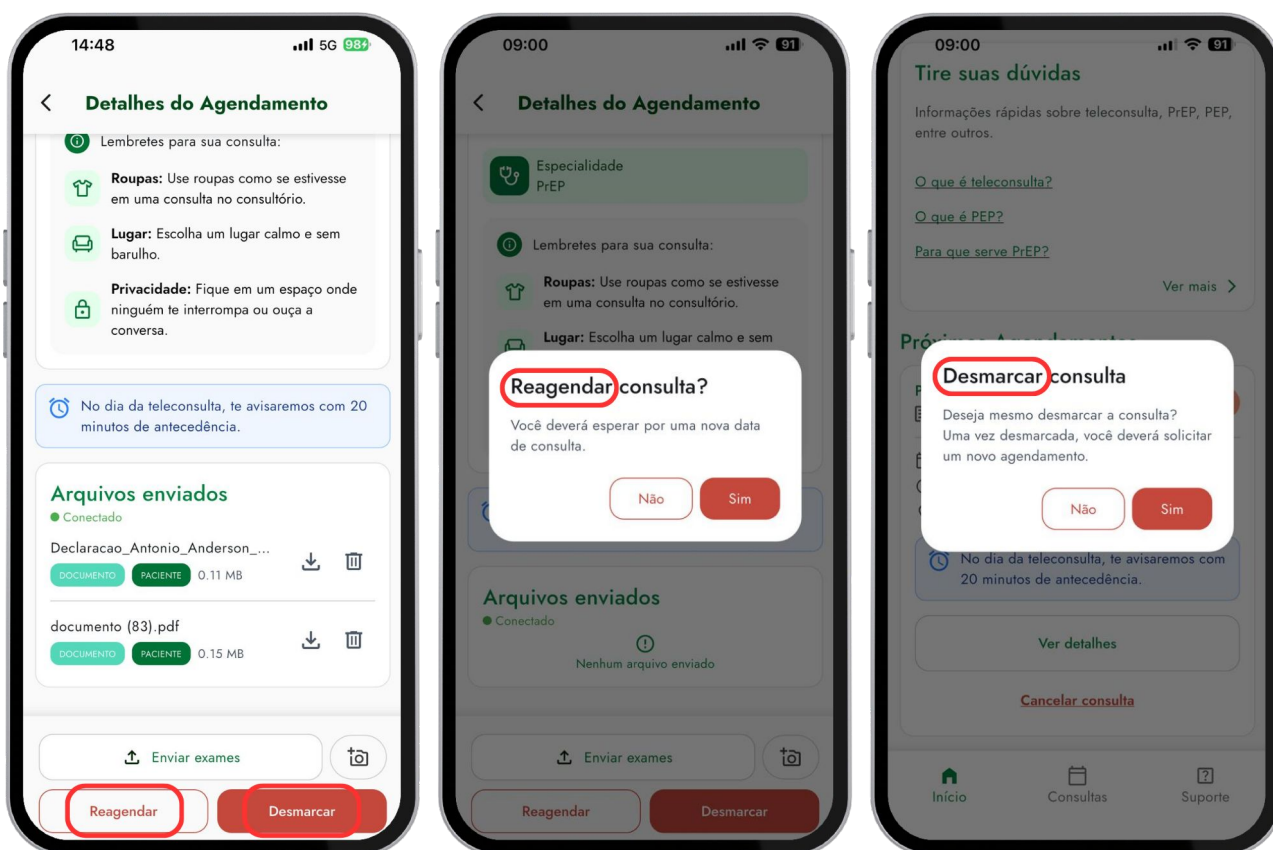


Após baixar o aplicativo, conforme orientado no **item 09 deste documento**, o paciente, ao acessá-lo, encontrará na página inicial uma seção com seus próximos agendamentos.

- Clicando em **“Ver detalhes”** você encontrará as informações referentes ao seu agendamento, como dia e horário.
- No dia da teleconsulta, você receberá uma notificação no seu aparelho celular com **20 minutos** de antecedência.
- **Lembrete:** Assim como na consulta presencial, a teleconsulta também exige sua atenção e cuidado com os seguintes detalhes:
  - Use roupas adequadas, como se estivesse em uma consulta presencial;
  - Escolha um lugar calmo e sem barulho;
  - Fique em um espaço que garanta a sua privacidade e que ninguém te interrompa ou ouça a conversa;
  - Certifique-se de estar em um local com boa conexão à internet.



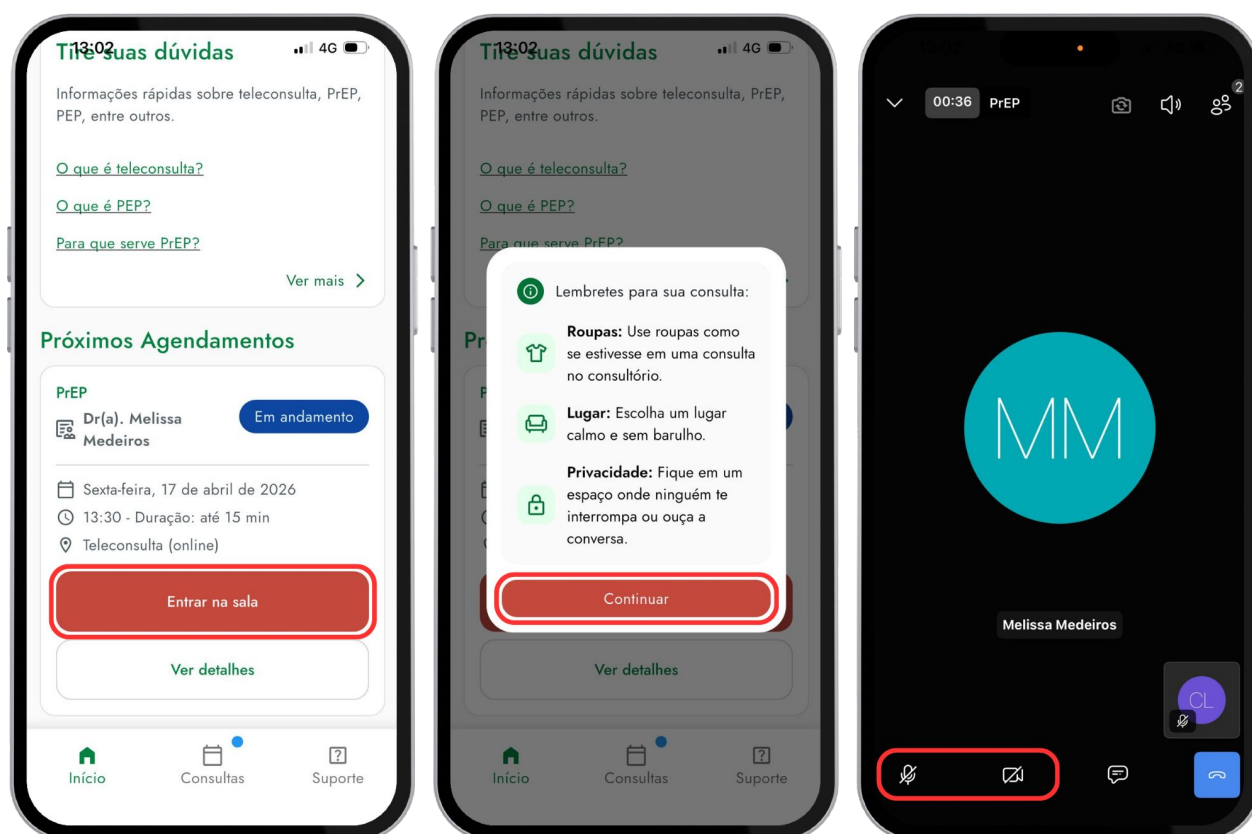
- Nos “**Detalhes do Agendamento**”, você terá as seguintes opções:
  - **ENVIO DE EXAMES:** Caso você tenha realizado algum exame, poderá fazer o envio do arquivo clicando em “**Enviar exames**”. O envio é permitido apenas para arquivos em formato pdf, jpg e png. Caso necessite realizar captura de imagem, utilize o ícone de “câmera” no canto inferior da tela e realize a fotografia desejada.



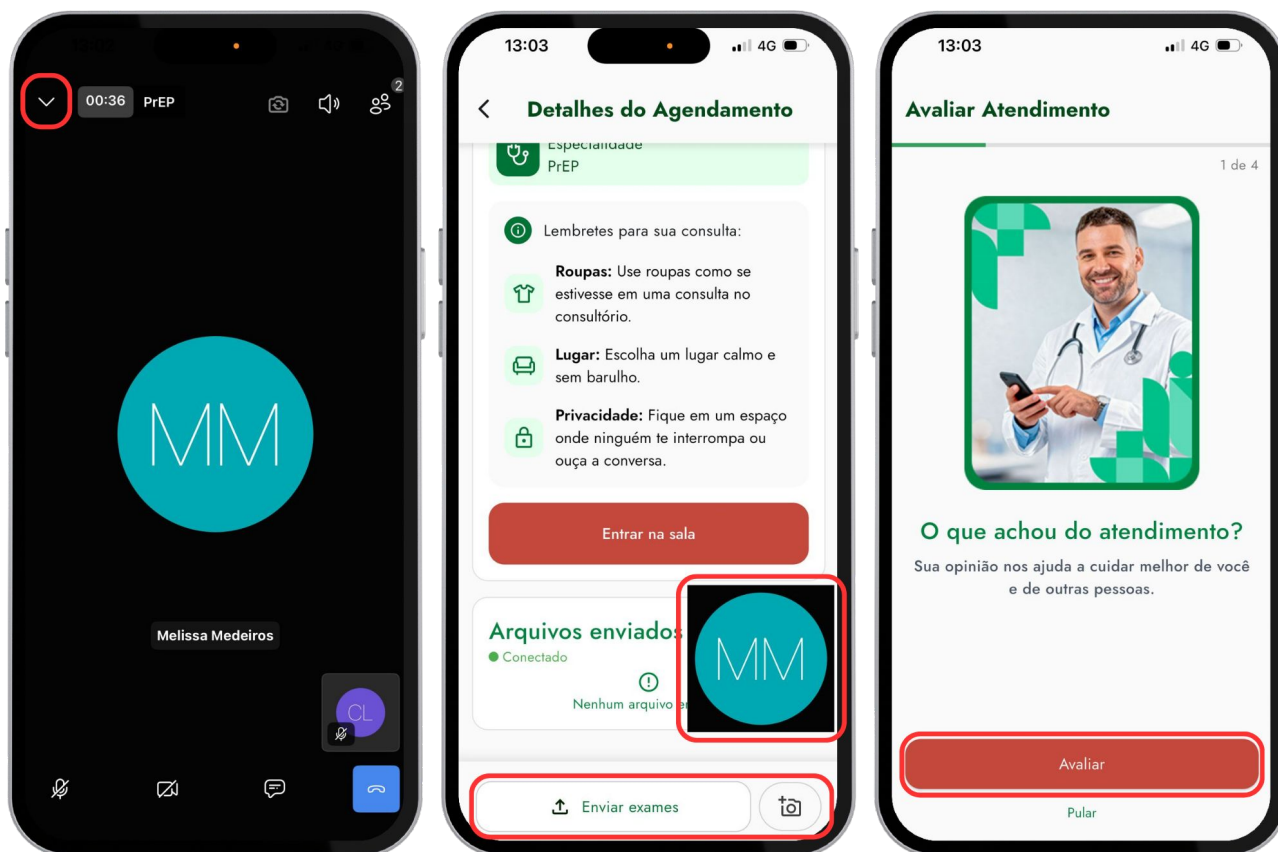
- **REAGENDAR TELECONSULTA:** Se no dia e horário agendados você não puder participar do teleatendimento, você tem a opção de solicitar o reagendamento. Clique em “**Reagendar**” e em seguida confirme clicando em “**Sim**”. Sua solicitação irá retornar para reagendamento interno e em breve você receberá uma notificação com novo dia e horário agendado.
- **DESMARCAR TELECONSULTA:** Caso você desista do teleatendimento solicitado, você poderá cancelar o agendamento clicando em “**Desmarcar**” e confirmando em “**Sim**”. Uma vez desmarcada, sua solicitação é encerrada e você poderá solicitar um novo teleatendimento quando desejar.

- No dia da teleconsulta, você receberá uma notificação no seu aparelho celular com 20 minutos de antecedência;
- Na hora agendada, você receberá uma notificação em seu celular informando que o médico entrou na sala e iniciou sua consulta;
- Clique em **“Entrar na sala”**, em seguida certifique-se de estar usando roupas adequadas, em um lugar sem barulho e que garanta a sua privacidade e clique em **“Continuar”**;
- Assim você ingressará na sala e poderá interagir com o profissional responsável pelo seu teleatendimento;
- Na parte inferior da tela da sala virtual, você encontrará os ícones de áudio e vídeo. Ambos são habilitados automaticamente no início da chamada.

**Importante:** Para que sua teleconsulta ocorra, é necessário permanecer com vídeo e áudio habilitados durante toda teleconsulta.

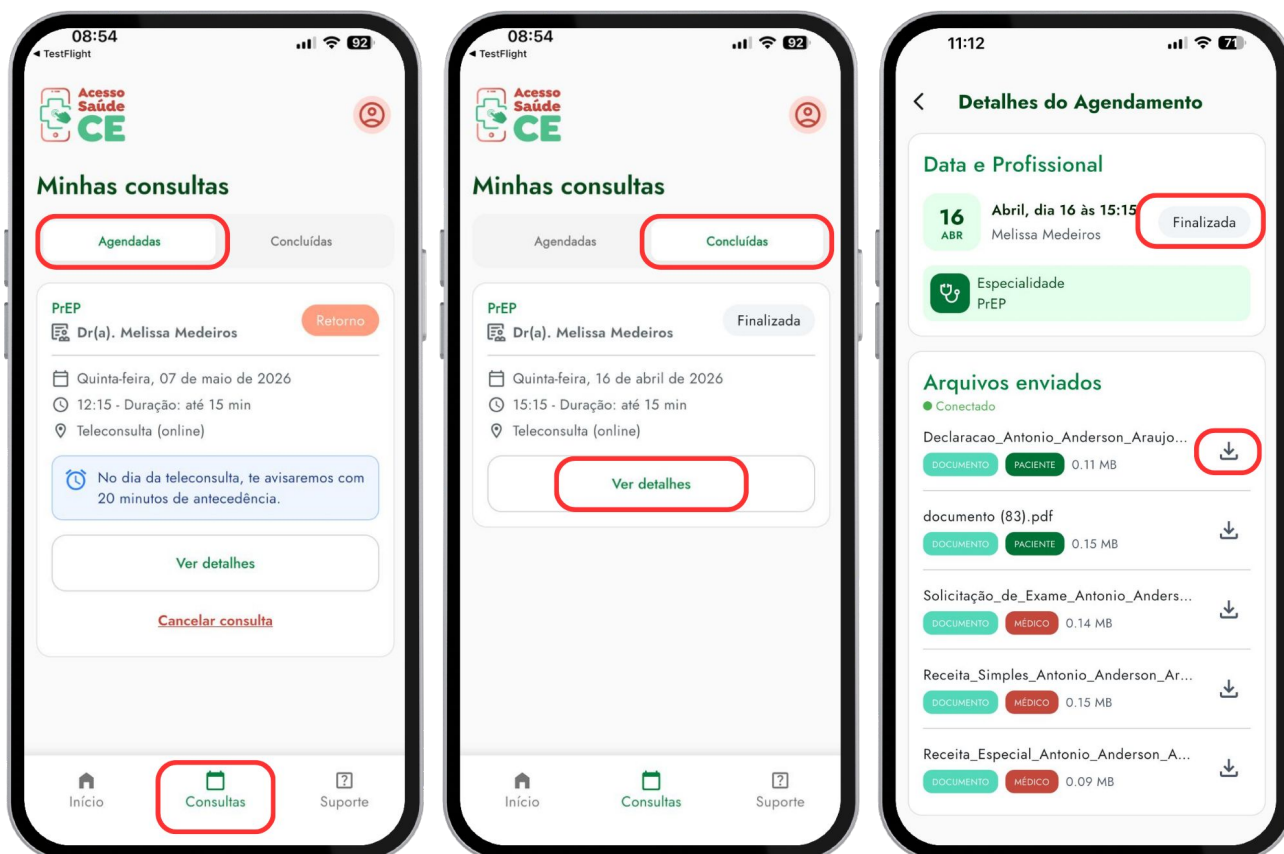


- Durante a teleconsulta, se houver necessidade de enviar alguma imagem ou exame para o profissional que estiver lhe atendendo, você poderá realizar durante o teleatendimento, sem a necessidade de encerrar a chamada.



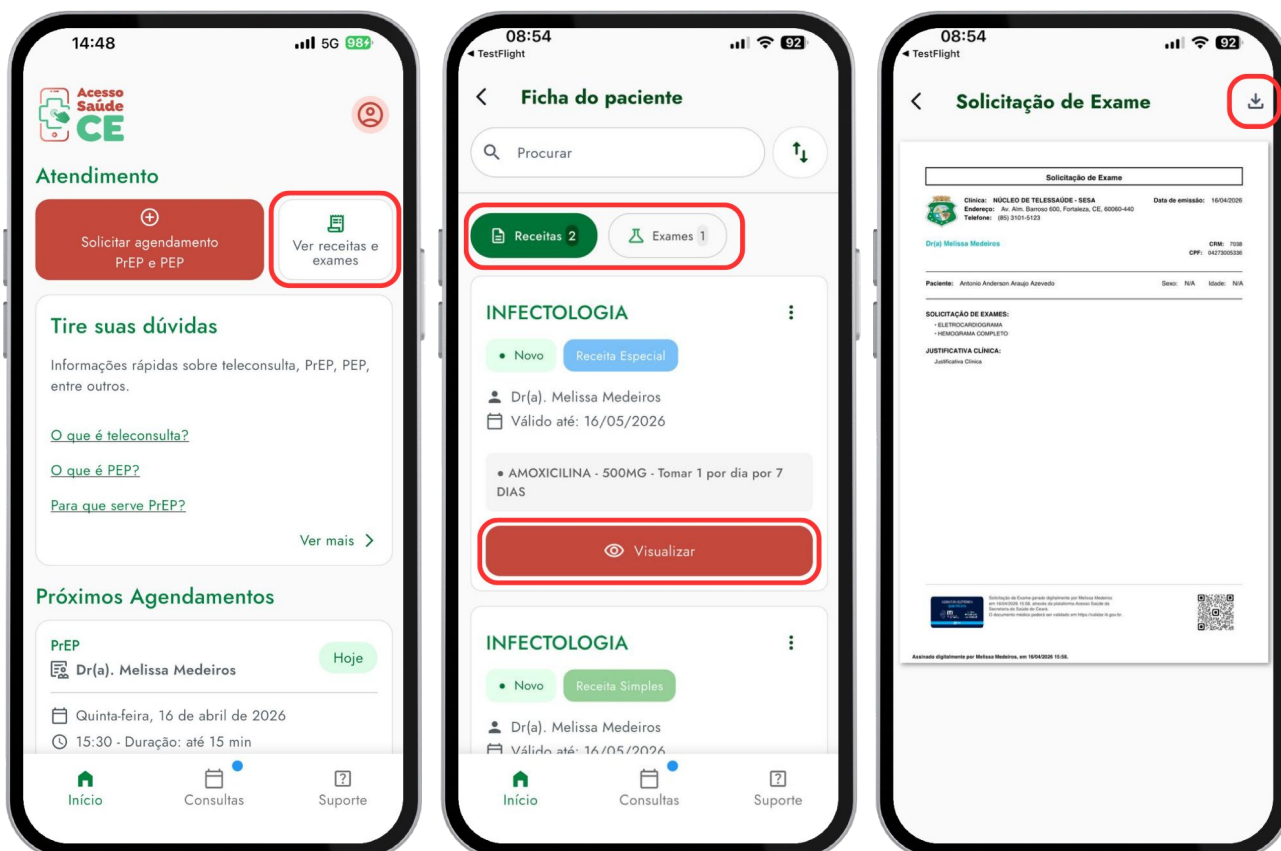
- Clique no canto superior da tela da chamada de vídeo, no ícone “v” para minimizar a chamada de vídeo;
- Ao minimizar, você irá visualizar a tela de “**Detalhes do Agendamento**”, clique em “**Enviar exames**” ou no ícone de câmera caso necessite fazer uma captura de imagem;
- Ao selecionar o arquivo/imagem, o envio ocorrerá de forma automática;
- Em seguida, clique na tela da chamada de vídeo para ampliá-la novamente;
- Ao final, você irá avaliar o atendimento recebido através do app Acesso Saúde CE.

- No canto inferior da tela, clique no botão central, com ícone de “calendário”;
- Nesta aba você irá visualizar suas consultas agendadas e concluídas;
- Ao clicar em “**Agendadas**”, você visualizará as suas consultas que ainda serão realizadas, bem como as informações do agendamento;
- Ao clicar em “**Concluídas**”, você terá acesso a suas consultas que já foram realizadas;
  - Ao clicar em “**Ver detalhes**”, você terá acesso ao histórico de arquivos enviados durante aquela teleconsulta, tanto os exames e imagens enviados por você, quanto as receitas e demais solicitações enviadas pelo profissional responsável pelo atendimento.
  - Nessa aba, o atendimento será exibido com o status de finalizado;
  - Você ainda poderá fazer o download dos arquivos trocados durante o atendimento selecionado, caso necessite.



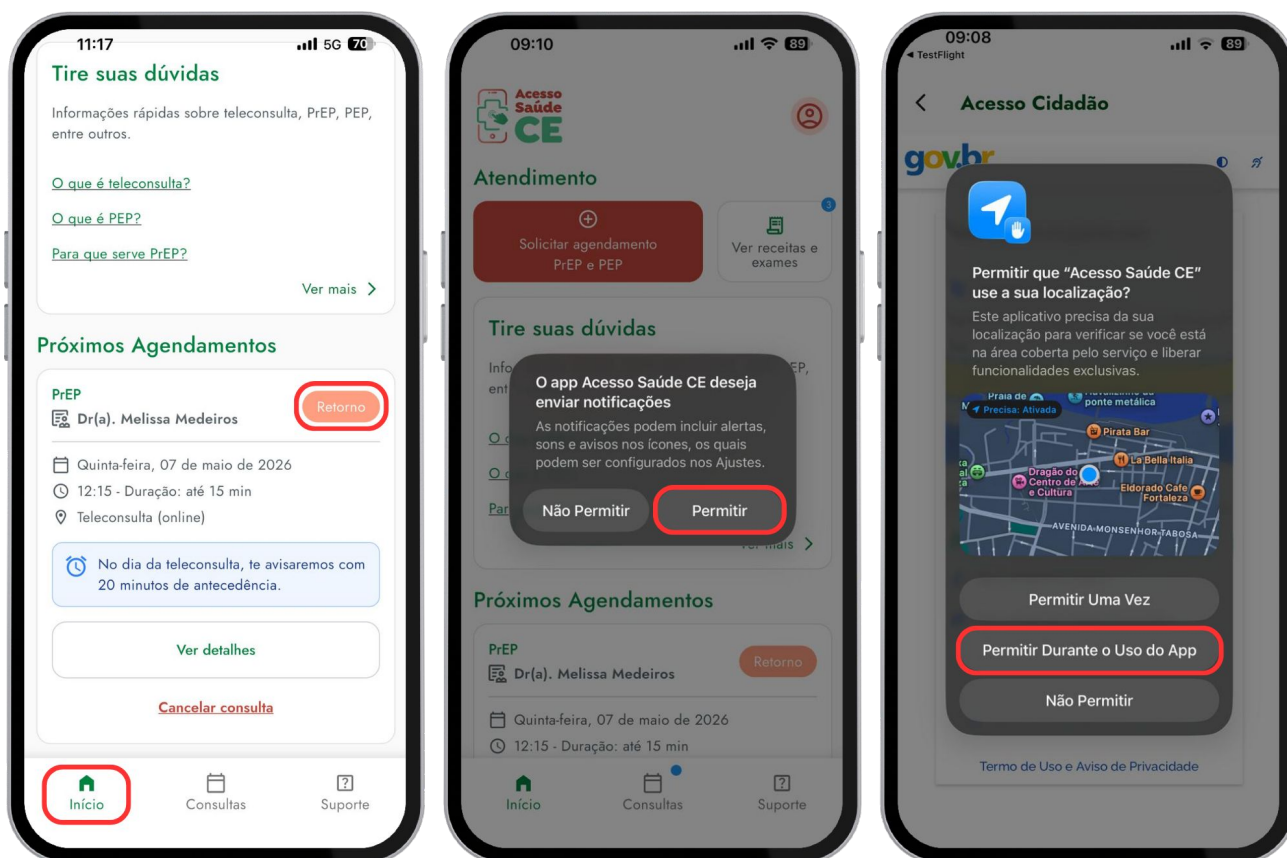
- Na tela inicial, no canto superior direito, clique em “**Ver receitas e exames**”;
- Ao executar essa ação, você irá acessar a sua ficha de atendimento, nela você encontrará as RECEITAS prescritas e os EXAMES solicitados (quando houver) em cada teleatendimento recebido.
- Ao clicar em “**Receitas**”, você irá visualizar as receitas de todos os atendimentos realizados, em ordem cronológica.
- Encontre o atendimento desejado e clique em “**Visualizar**” para acessar a receita;
- Na visualização do documento, você tem a opção de fazer o download do arquivo clicando no ícone “↓” no canto superior direito.
- O mesmo processo se aplica para a visualização e download de “**Solicitação de Exames**”.

**IMPORTANTE:** As receitas, formulários e solicitações de exames emitidos através do aplicativo **Acesso Saúde CE**, são assinados digitalmente com certificação eletrônica, tendo a mesma validade que os documentos assinados e carimbados de forma manual.



- Ao finalizar o seu teleatendimento, o profissional responsável por atendê-lo irá definir o prazo estimado para sua consulta de retorno, caso seja necessário, que será agendada de forma interna. Com o agendamento realizado, você receberá uma notificação em seu aparelho celular com as informações da sua consulta de retorno.
- Essa informação estará disponível na tela inicial do aplicativo.

**IMPORTANTE:** Após a primeira consulta você não precisará fazer uma nova solicitação de atendimento para as consultas realizadas de forma regular, conforme o protocolo institucional. Você deverá realizar uma nova solicitação apenas se em algum momento tiver solicitado o cancelamento da consulta.



## ATENÇÃO!

Para uma melhor experiência de uso do aplicativo e para garantir a qualidade do seu atendimento, mantenha as **NOTIFICAÇÕES ATIVADAS**, permita uso da sua localização e autorize o uso da câmera e microfone do seu aparelho celular sempre que solicitado.

## Teleinterconsulta

Na modalidade de teleinterconsulta, após a solicitação realizada pelo profissional, conforme descrito no **subitem 08 deste documento**, as informações referentes ao agendamento, como data e horário da consulta, são disponibilizadas ao profissional solicitante.

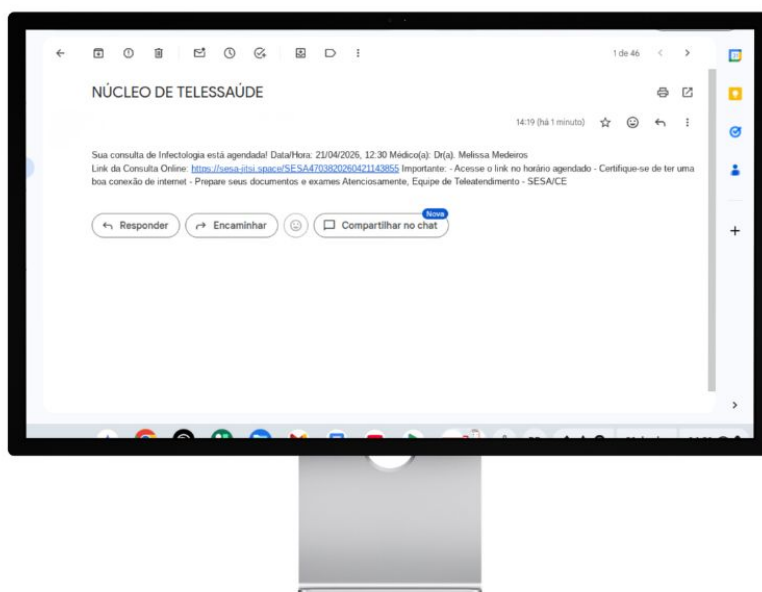
Após a realização do agendamento pela equipe do Núcleo de Telessaúde da Secretaria da Saúde, essas informações serão encaminhadas para o e-mail cadastrado pelo profissional no momento do preenchimento do formulário de solicitação.



Recomenda-se que o e-mail cadastrado seja institucional, garantindo que a equipe da unidade tenha acesso às informações e possa acompanhar adequadamente os agendamentos realizados.

### Passo 1: VERIFICAR AGENDAMENTO NO EMAIL

Após o recebimento do e-mail com o link de acesso, bem como a data e o horário agendados, o profissional deverá comunicar o paciente, orientando-o a comparecer à unidade de saúde no dia e horário da consulta.



## → 📱 Passo 2: CLICAR NO LINK

No dia e horário agendados, estando o paciente e o médico da Atenção Primária no mesmo ambiente físico, o profissional deverá acessar o link enviado por e-mail.

## → 📱 Passo 3: ENTRAR USANDO NAVEGADOR

Ao clicar no link, será direcionado para uma página onde deverá selecionar a opção de acesso via navegador



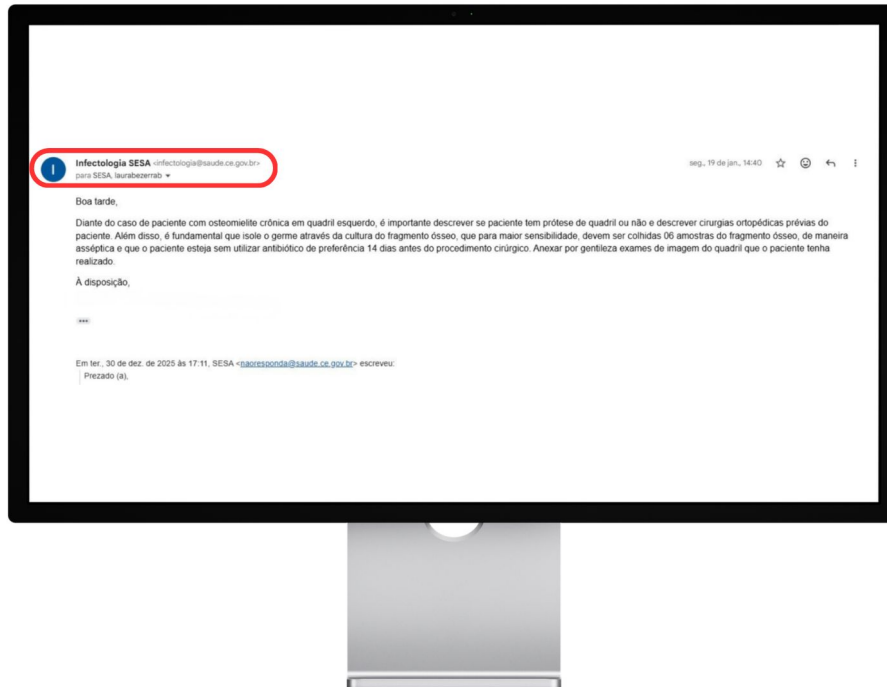
## → 📱 Passo 4: PERMITIR USO DE MICROFONE E CÂMERA

Em seguida, o profissional deverá permitir o uso do microfone e da câmera. Após esses procedimentos, será automaticamente direcionado para a sala virtual, onde ocorrerá a consulta com o especialista.



## Teleconsultoria

A modalidade de teleconsultoria é solicitada pelo médico da Atenção Primária à Saúde (APS) por meio da plataforma.



## Telediagnóstico

A modalidade de telediagnóstico é solicitada por meio da plataforma. A devolutiva é realizada posteriormente e enviada ao profissional solicitante por e-mail, utilizando o endereço cadastrado no momento do preenchimento do formulário. Esse retorno inclui as orientações e os laudos necessários para a condução adequada do caso clínico.

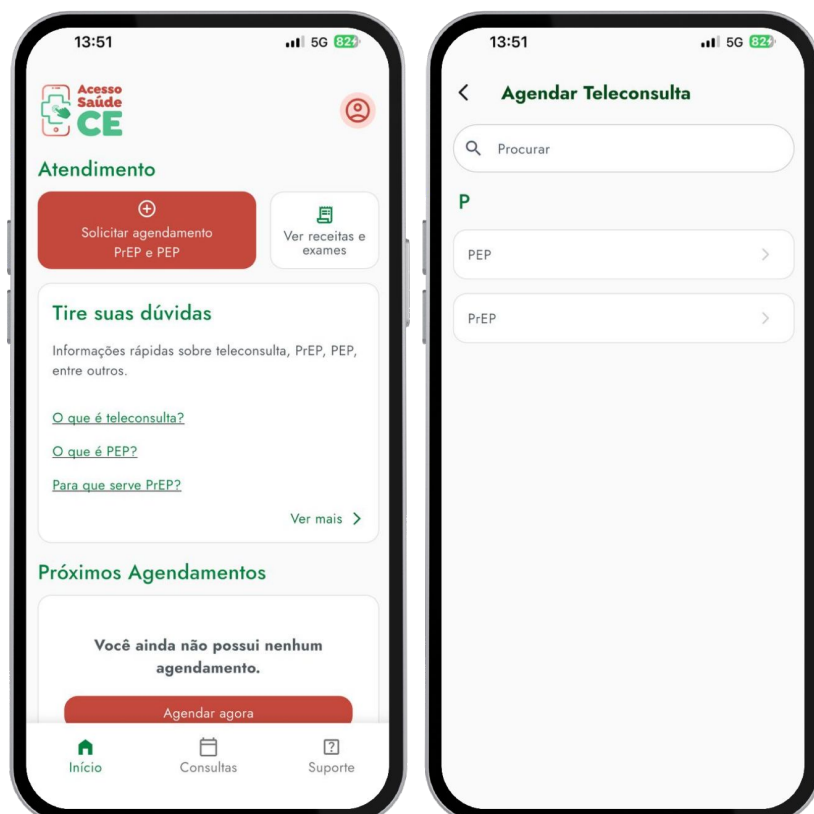
# 11

## Passo a passo para solicitação de teleatendimento nas modalidades de PrEP ou PEP

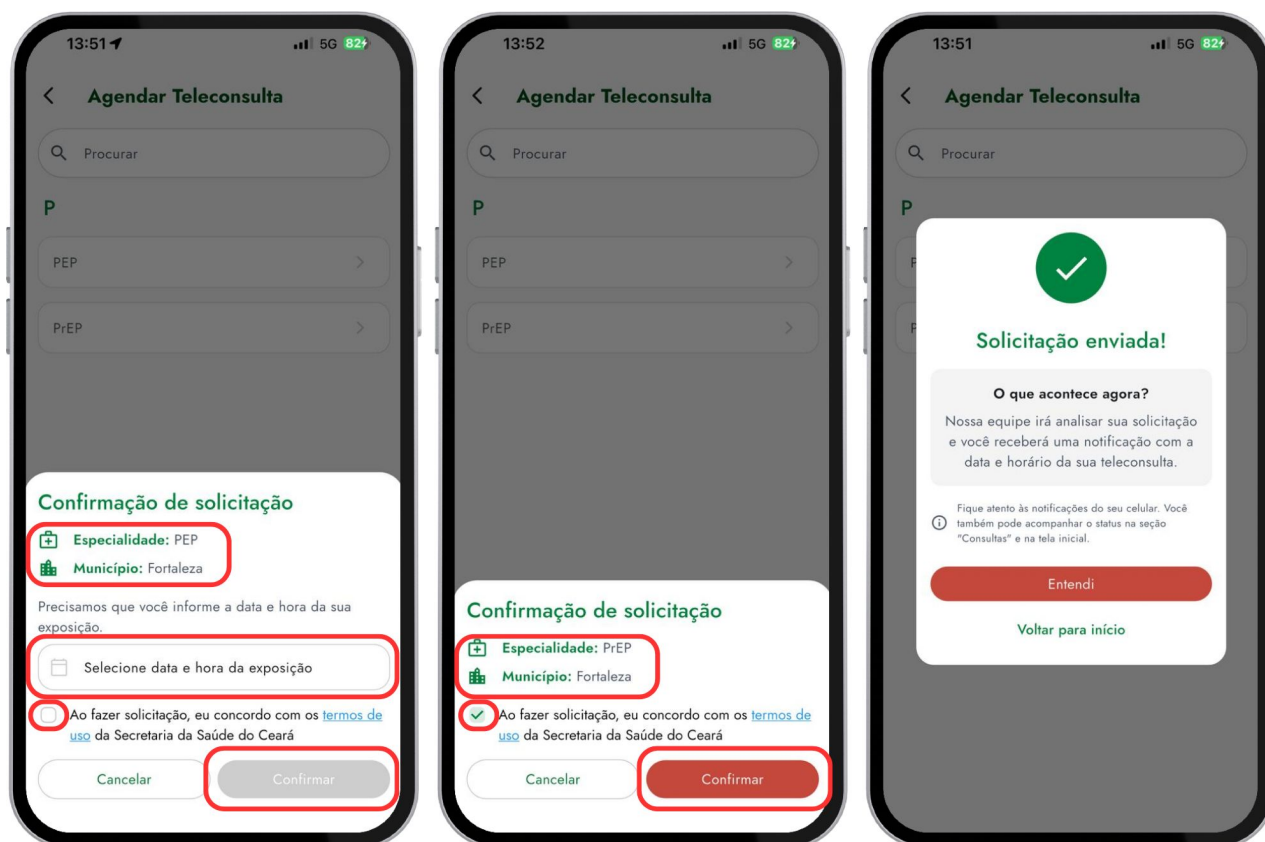
Após baixar o aplicativo, conforme orientado no **item 09 deste documento**, o paciente deverá acessá-lo e seguir as instruções abaixo para dar continuidade ao atendimento.

### 🔑 Passo 1: Solicitar Teleatendimento para PrEP ou PEP

- Clique em “Solicitar agendamento de PrEP e PEP”;
- Escolha o tipo de atendimento que você deseja;
- Fique atento quanto às definições de PrEP e PEP para solicitar o atendimento na modalidade correta. Caso tenha dúvida, retorne para a página inicial e veja as definições na aba “**Tire suas dúvidas**”.



- Selecione o tipo de teleatendimento desejado;
- Para solicitação de **PrEP**, ao selecionar a opção, você encontrará uma tela de confirmação de solicitação. Você deverá selecionar a opção de concordância com os “[termos de uso](#)” e “**Confirmar**” a solicitação.
- Para solicitação de **PEP**, ao selecionar a opção, você encontrará uma tela de confirmação de solicitação. Você deverá incluir a data e hora da sua exposição de risco e selecionar a opção de concordância com os “[termos de uso](#)” e “**Confirmar**” a solicitação.
- Após confirmação, você verá uma tela informando que sua solicitação foi enviada e seguirá para agendamento interno.



Após o envio da solicitação de teleatendimento, nossa equipe interna irá realizar o agendamento de acordo com a disponibilidade da escala da equipe e seguindo a ordem cronológica de solicitações.

# 13

## Suporte e contato

Para esclarecimentos adicionais, dúvidas ou suporte técnico, o Núcleo de Telessaúde disponibiliza os contatos abaixo para atendimento e suporte aos profissionais.

### Telessaúde



(85) 2018-1330  
(85) 2018-1341  
(85) 2018-1328



(85) 98974-5572



[telessaude.ceara@saude.ce.gov.br](mailto:telessaude.ceara@saude.ce.gov.br)

### TelePrEP/PEP



(85) 982125308



[teleprep@saude.ce.gov.br](mailto:teleprep@saude.ce.gov.br)

# 14

## Considerações Finais

A implementação do Acesso Saúde CE representa um avanço na oferta de serviços de saúde digital no Estado do Ceará, ampliando o acesso da população a modalidades como teleconsulta, teleinterconsulta, teleconsultoria, telediagnóstico e Tele PrEP/PEP. A plataforma contribui para um cuidado mais ágil, resolutivo e acessível, especialmente em contextos de maior vulnerabilidade.

Além disso, possibilita melhor organização do fluxo assistencial, acompanhamento contínuo dos usuários e apoio à tomada de decisão clínica, favorecendo a qualidade da assistência. Dessa forma, o Acesso Saúde CE fortalece a integração entre os níveis de atenção e promove um cuidado mais equitativo, acessível e centrado no usuário.

## Lista de Abreviaturas e Siglas

- APS** - Atenção Primária em Saúde
- CFF** - Conselho Federal de Farmácia
- CFM** - Conselho Federal de Medicina
- COREN** - Conselho Regional de Enfermagem
- CPF** - Cadastro de Pessoas Físicas
- CRM** - Conselho Regional de Medicina
- CRP** - Conselho Regional de Psicologia
- ECG** - Eletrocardiograma
- HIV** - Vírus da Imunodeficiência Humana
- PEP** - Profilaxia Pré-Exposição
- PREP** - Profilaxia Pós-Exposição
- SESA** - Secretaria Estadual da Saúde
- SUS** - Sistema Único de Saúde
- TDICS** - Tecnologias Digitais de Informação e Comunicação
- UBS** - Unidade Básica de Saúde
- UTI** - Unidade de Terapia Intensiva



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA SAÚDE