

GESTÃO DE PRÁTICAS

Dicas e truques para iniciar a telessaúde amanhã

ORIENTAÇÕES DA ASSOCIAÇÃO AMERICANA
DE FISIOTERAPIA - www.apta.org



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE FISIOTERAPIA PÉLVICA

Rua Olinda Rosa da Conceição,
664 - Ingleses do Rio Vermelho,
Florianópolis - SC, 88058-336

www.abfp.org.br | [@abfp_oficial](https://www.instagram.com/abfp_oficial)
contato@abfp.org.br

TRADUÇÃO E ADAPTAÇÃO LIVRE
POR: **Cristiane Carboni**

MEMBRO ABFP COLABORADORA
Dra. Cristiane Carboni /ABFP nº225
E-mail: criscarboni@hotmail.com

Estamos em tempos sem precedentes, com uma adaptação rápida da tecnologia para disponibilizar atendimento ao paciente, em todas as disciplinas. Dito isto, é importante que uma abordagem de longo termo seja considerada ao configurar a prestação de telessaúde em sua prática. Normalmente, a configuração de um sistema de telessaúde em uma empresa é um processo demorado - desde a implementação de sistemas clínicos e fluxo de trabalho dos funcionários até o processo de jornada do paciente. Durante esta pandemia da COVID-19, esses prazos são muito compactados ou eliminados.

Se você adotou a consulta digital de serviços de fisioterapia ou se desconfiou disso, agora é a hora de configurar o lado digital da sua prática.

Aqui estão as 10 principais etapas para configurar sua prática digital:

1. Identifique a população de pacientes e defina as expectativas. Durante essa crise, a maioria das pessoas estará adaptada para o atendimento digital, mas você precisará “configurar” seus pacientes para o sucesso. A definição das expectativas dos pacientes para a prestação de cuidados digitais será essencial. A linguagem precisa ser clara para que o paciente receba o melhor atendimento pessoalmente ou digitalmente. Dê ao paciente, instruções claras para o envolvimento dele durante a visita digital para maximizar sua experiência.

2. Identifique a tecnologia que você usará para o atendimento digital. Essa etapa é normalmente a mais desafiadora e demorada, pois há muitas opções diferentes. Os tipos de plataformas de telessaúde variam do que você deseja. Você pode querer apenas transmitir o vídeo ou compartilhar a imagem do seu computador para demonstrar slides ou imagens. A seguir estão algumas plataformas sugeridas: BlueJayHealth; Clocktree; Doxy.me ; Phyzio; Auto-Doc; Vsee; Synzi; Theranow; Kareo; Facetime; Skype; Whatsapp; Google Meet; Zoom.

As preocupações com a privacidade devem ser uma prioridade, pois a crise da COVID-19 é uma situação temporária. As proteções de privacidade foram temporariamente reduzidas devido à necessidade de flexibilidade na prestação de cuidados. Documente todas as consultas.

Um grande recurso é um grupo extremamente ativo do Facebook para quem fala/entende a língua inglesa: Telehealth Physical Therapy Providers (PT-Physio) - Fisioterapeutas compartilham suas plataformas/experiências e preços.

Não há restrições sobre onde você pode estar para prestar o serviço. Você pode realizá-lo na clínica ou em casa. Você precisará de um dispositivo com câmera e microfone e estará pronto para começar.

3. Identifique o tipo de atendimento:

- **Síncrona:** interação bidirecional ao vivo entre uma pessoa (paciente, cuidador ou provedor) e um provedor que usa a tecnologia de telecomunicações audiovisuais.
 - Usado para serviços de consultoria, diagnóstico e tratamento.
- **Assíncrono:** transmissão do histórico de saúde gravado (por exemplo, vídeos pré-gravados e imagens digitais, ressonância, envio de questionários respondidos e fotos) através de um sistema de comunicações eletrônicas para o profissional que usa as informações para avaliar o caso ou prestar um serviço fora de uma interação em tempo real ou ao vivo. Muito útil para fazer uma análise prévia antes da primeira consulta online.
 - Envolver ferramentas de comunicação, como e-mail seguro, para fornecer instruções, responder perguntas ou entrega de laudos.

4. Identificar Equipamento

Profissional:

- O WiFi precisa ter pelo menos 15 Mbps de download e 5 Mbps de *upload*, com conexão com fio preferida;
- Laptop ou dispositivo com microfone interno ou externo;
- Microfone / fone de ouvido;
- Espaço tranquilo e privado.

Paciente:

- Computador ou laptop para alguns aplicativos;
- Telefone ou tablet para a maioria;
- Espaço privado e tranquilo;
- Serviço WiFi ou celular de download de 15 Mbps e upload de 5 Mbps ou mais rápido.

5. Treinamento para equipes. A prestação de serviços de fisioterapia pode ser emocionante e desafiadora ao mesmo tempo. A capacidade de se conectar e se comunicar com os pacientes digitalmente é uma habilidade que precisa ser promovida para que todos prosperem. Como você faria em qualquer função na clínica, avalie a disposição e a capacidade de sua equipe em fornecer atendimento digital. Para aqueles que são cautelosos, peça-lhes que pratiquem com os outros

colegas. Oferecer atendimento digital é uma habilidade que pode ser aprendida! Realize uma "visita simulada" com sua equipe. Revise como documentar a visita, incluindo os parâmetros da visita e o consentimento do paciente.

6. Fluxo de trabalho. Ter uma agenda totalmente digital não é típico em uma clínica. Considere como a programação de sua equipe é utilizada para maximizar a prestação de cuidados.

7. Gerencie as expectativas. A sessão digital será nova para muitos fisioterapeutas. Reconhecer que essa transição é um novo estilo e poder treinar para executar essa tarefa é uma parte importante do processo. É importante revisar certos aspectos do atendimento clínico, como a importância do exame subjetivo, diagnóstico diferencial, intervenções baseadas em movimentos, mobilizações ou alongamentos articulares auto realizados e todos os exercícios. Os provedores precisarão demonstrar esses exercícios, pois essa é a maneira mais fácil de ensinar digitalmente – seja com vídeos, imagens ou demonstrações em tempo real.

8. Implantação e integração de pacientes. A adoção de novas tecnologias para a prestação de cuidados precisa ser comunicada ao paciente. A comunicação com seus pacientes pode ocorrer de várias formas (ver anexo). Um e-mail ou carta contendo todas as informações relevantes para a integração é padrão. Para garantir a máxima aderência do paciente, considere que toda a equipe se comunique com os pacientes da maneira nova e empolgante com a qual eles podem ser atendidos. As mensagens da clínica e da equipe precisam ser congruentes para que os pacientes possam adotar prontamente o novo método de atendimento.

9. Faça isso: Há algo a ser dito para entrar e fazer. Não há nada além de fazê-lo. Na arena digital, a atitude é tudo, e seus prestadores de serviços comunicam aos pacientes que isso é novo para todos e que a humildade sobre esse novo método de atendimento ajudará todos a serem mais pacientes e receptivos. Tomar as medidas certas agora para garantir que você possa atender à demanda atual e preparar sua empresa para o sucesso futuro é a principal mentalidade a ter!

10. Anexos: Exemplos de cartas para os pacientes e instruções

1. Caro (nome do paciente),

Estamos escrevendo para você com notícias emocionantes que afetarão diretamente a maneira como podemos tratá-lo e oferecer cuidados! Agora temos uma plataforma de telessaúde on-line chamada [insira aqui]. Essa ferramenta de telessaúde permitirá que você acesse seu fisioterapeuta e receba assistência caso não consiga acessar a clínica!

Podemos usar essa ferramenta de telessaúde de várias maneiras para atendê-lo. Podemos usá-lo como uma ferramenta de triagem, para consultas de acompanhamento, check-ins de bem-estar, progressão de exercícios e até mesmo para avaliações e tratamentos iniciais!

Acreditamos que isso trará um valor significativo para você como uma opção para aprimorar sua experiência em [insira aqui: Nome / Prática da Empresa]. Você ainda receberá a mesma qualidade impecável de atendimento, mas será a partir do conforto e conveniência de sua própria casa.

Tudo o que você precisa é ir para [inserir nome da plataforma aqui] e clicar em [inserir link de inscrição]. A partir daí, siga as instruções para configurar sua conta. Depois de configurar sua conta, você poderá fazer login no "Portal do paciente" e selecionar seu provedor. Em seguida, você poderá receber, solicitar, aprovar ou modificar compromissos. [Fornecedor: você pode desejar (recomendado) mencionar como o seu paciente será cobrado aqui. Ou instruir se deseja ou não inserir as informações do seguro]. Modifique esta seção para atender às suas necessidades, caso não pretenda utilizar um portal do paciente.

Não há taxas extras para usar esta plataforma e os aplicativos são gratuitos. Você pode usá-lo no Mac, PC e em todos os tipos de tablet e smartphone. Linha opcional dependendo do software:

Aqui estão os links para os aplicativos: [insira aqui]

Estamos muito felizes em expandir nosso alcance como profissionais e em fornecer mais atendimento a um escopo mais amplo. Há tantas pessoas que não moram perto de um centro de saúde ou estão sofrendo demais para viajar para um deles, ou talvez muito ocupadas. Esse tipo de atendimento é para você! Se você é um deles, seja bem-vindo ao próximo nível de experiência do paciente. Estamos ansiosos para fazer uma parceria com você na sua cura e recuperação.

Em saúde e gratidão, (Seu Nome, Empresa)

Enviar feedback

Otimizando sua experiência em telessaúde

2. A telessaúde pode ser algo novo para você e talvez você esteja se perguntando o que esperar como paciente. Aqui estão algumas sugestões para ter a melhor experiência durante a conexão com seu fisioterapeuta.

1) Acessando o software: Seu fisioterapeuta enviará as informações para conectar-se ao sistema que eles usarão para telessaúde. Siga as instruções para baixar o *software* necessário ou fazer login no site necessário antes da sua visita inicial.

2) Necessidades de hardware: Você precisará de um computador, tablet, smartphone ou dispositivo móvel para acessar o software. Seu fisioterapeuta informará o que é melhor para você usar para se conectar ao software. Seu dispositivo deve ter um microfone (interno ou externo) para que você possa se comunicar. Seu dispositivo também deve ter uma câmera (interna ou externa) para que você possa ser visto pelo seu provedor durante a visita.

3) Conexão à Internet / WiFi: Ter uma conexão à Internet forte e sólida é vital para ter uma experiência positiva em telessaúde. Alguns softwares são executados em uma conexão lenta, mas a maioria não. Idealmente, a velocidade da sua internet deve ser de pelo menos 15 Mbps de download e 5 Mbps de upload. Aqui está um link para verificar sua velocidade! (link)



Se sua velocidade for consistentemente lenta, entre em contato com seu provedor de Internet e pergunte sobre como obter um serviço mais rápido ou discuta as possibilidades de contato com o seu fisioterapeuta.

Se a sua internet não estiver funcionando como deveria, tente uma conexão com a internet. O uso de um cabo conectado diretamente ao seu roteador ou modem pode ser muito mais rápido.

Usar o seu dispositivo móvel também pode ser uma solução, no entanto, os planos e custos de dados podem limitar o uso.

Aqui estão algumas dicas importantes para maximizar sua experiência digital em saúde:

- 1) Sinta-se confortável. Escolha um local em que você possa se sentir mais confortável tanto física quanto emocionalmente. Você provavelmente será solicitado pelo seu provedor a se mudar durante a sua visita, portanto, tenha espaço para se mover. Você deseja compartilhar informações livremente com seu fisioterapeuta. Quanto mais confortável você estiver ao seu redor, melhor será o resultado da consulta.
- 2) Use roupas confortáveis que também permitam que o movimento seja visto por vídeo. Por exemplo, roupas ou bermudas justas e uma camiseta permitem que seu fisioterapeuta avalie como as partes do seu corpo se movem para determinar a melhor intervenção.
- 3) Esteja seguro. Por favor, não tente fazer uma visita à telessaúde enquanto estiver dirigindo ou executando outras atividades que possam causar danos.
- 4) Localização. Escolha um local calmo e privado, sem distrações. Esta é uma consulta fisioterapêutica e as distrações podem tornar a consulta desafiadora para todos. A remoção de distrações permitirá que você se concentre totalmente no seu aprendizado e na sua cura.
- 5) Escolha um local consistente. Usar o mesmo espaço para cada visita permite que seu provedor saiba quais equipamentos e móveis estão disponíveis para tratamento.

Formulário de consentimento em telessaúde

Nome do paciente:

Endereço do paciente:

Data de nascimento: / /

Objetivo: O objetivo deste formulário é obter seu consentimento para participar de uma Consulta / Tratamento de Telessaúde em conexão com o (s) seguinte (s) procedimento (s) e / ou serviço (s)



Natureza da consulta de telessaúde. Durante a consulta de telessaúde:

- Detalhes de seu histórico fisioterapêutico, exames, raios-X e testes serão discutidos através do uso de vídeo interativo e telecomunicações de áudio.

- A gravação de vídeo, áudio e/ou foto pode ser feita durante o (s) procedimento (s) ou serviço (s) para fins de tratamento somente com sua autorização prévia.

- Confidencialidade: Foram feitos esforços razoáveis e apropriados para eliminar quaisquer riscos confidenciais associados à consulta de telessaúde, e todas as proteções de confidencialidade existentes de acordo com a lei estadual e federal se aplicam às informações divulgadas durante essa consulta de telessaúde.

- Direitos: Você pode reter ou retirar seu consentimento para a consulta de telessaúde a qualquer momento, sem afetar seu direito a cuidados ou tratamentos futuros.

- Riscos, conseqüências e benefícios: Você foi informado de todos os riscos, conseqüências e benefícios potenciais da telessaúde. O seu fisioterapeuta discutiu com você as informações fornecidas acima.

Concordo em participar dos cuidados de telessaúde com [Digite o nome da empresa aqui] para o (s) procedimento (s) e / ou serviço (s) acima.

Assinatura: _____

Data / /

Hora: _____

Se assinado por alguém que não seja o paciente, indique o relacionamento:
