

**THAÍS RIBEIRO DA SILVA**

**Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no  
Sistema Único de Saúde (SUS)**

Produto Educacional apresentado à Faculdade de Odontologia da Universidade de São Paulo, Programa de Mestrado Profissional Formação Interdisciplinar em Saúde, para obtenção do título de Mestre em Ciências.

Orientador: Profa. Dra. Simone Rennó Junqueira

SÃO PAULO  
2023

## RESUMO DA DISSERTAÇÃO

Silva TR. Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde (SUS) [Dissertação]. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Odontologia; 2023. Versão Original.

O objetivo do presente estudo foi compreender a percepção dos psicólogos sobre a prática da Telessaúde ou da Telepsicologia e a intervenção psicológica por meio das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) em seus atendimentos no SUS, com maior destaque para o período da pandemia de COVID-19, entre 2020 e 2021. Trata-se de uma pesquisa qualitativa e exploratória feita com 15 psicólogos vinculados a três Secretarias de Saúde da região Norte da Grande São Paulo, que foram convidados a responder um questionário em ambiente virtual de forma não presencial. Posteriormente, 4 dentre os 15 psicólogos aceitaram participar de uma entrevista semiestruturada, também em ambiente virtual e de forma remota, para aprofundamento das percepções. Os dados obtidos foram analisados por meio da análise de conteúdo proposta por Bardin (2011). As categorias organizadas para análise se relacionaram a garantia de continuidade do atendimento, a importância da aplicação em processos de trabalho e as TICs como meio de acesso aos pacientes. Conceitos como acolhimento, cuidado, orientação, garantia da assistência, familiaridade, continuidade nos atendimentos e manutenção do vínculo terapêutico evidenciam a tentativa em manter o contato com os usuários durante a pandemia de COVID-19. Em relação às dificuldades, os participantes trouxeram pontos convergentes, relacionados a três categorias finais: disponibilidade de estrutura tecnológica pela rede de serviços, necessidade de sigilo e proteção dos dados e o acesso às tecnologias pelos usuários. Os psicólogos levantaram dados sobre os benefícios e limitações do atendimento à distância no SUS e como essa modalidade da assistência pode contribuir para manter o vínculo com os pacientes. Acredita-se que o uso das TICs possa contribuir para o aprimoramento das Redes de Atenção em Saúde por meio do atendimento remoto aos usuários dos serviços públicos de saúde. Informações sobre a aplicação da Telepsicologia nos atendimentos no SUS foram inseridas em um sítio eletrônico, criado como produto educacional desta dissertação.

Palavras-chave: Tecnologias da Informação e Comunicação. Telessaúde. Telepsicologia. Sistema Único de Saúde (SUS).

## PRODUTO EDUCACIONAL

Site: Telessaúde e Telepsicologia

Silva TR. Uso das tecnologias da informação e comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde (SUS) [Produto Educacional]. São Paulo: Universidade de São Paulo, Faculdade de Odontologia; 2023. Versão Original.

Resumo: A partir da pesquisa “Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação por psicólogos no Sistema Único de Saúde – SUS”, criou-se um produto educacional voltado a divulgação da Telessaúde e Telepsicologia aos profissionais de saúde, com foco em psicólogos trabalhadores do SUS. A solução elaborada se trata de um site com conteúdos sobre Telessaúde, Telepsicologia e legislação referente a esta modalidade de assistência em saúde.

Palavras-chave: Telessaúde, Telepsicologia, Sistema Único de Saúde SUS, Psicologia, Saúde Pública.

Justificativa: O produto educacional proposto como devolutiva social da pesquisa de mestrado profissional “Uso das TICs (Tecnologias da Informação e Comunicação) por psicólogos do SUS” é a criação de um material digital interativo, com objetivo de mobilizar os psicólogos a uma ação orientada para o uso da Telepsicologia em atendimentos do SUS. O referente material digital se trata de um site com conteúdo voltado à Telessaúde e à aplicação da Telepsicologia nos processos de trabalho das/dos psicólogos atuantes nos três municípios participantes da pesquisa: Caieiras, Francisco Morato e Mairiporã.

O objetivo principal do site <https://telessaudepsico.github.io> é a sensibilização dos profissionais por meio de material *online*. O usuário do site poderá facilmente acessar as informações pelo *smartphone* ou computador disponível no ambiente de trabalho. O conteúdo do site foi elaborado com linguagem adaptada ao material digital, de maneira direta e informativa.

A página inicial conduz o usuário aos tópicos: O que é Telessaúde, Sobre a pesquisa e Telessaúde como política pública de saúde.

A segunda página foi construída especificamente para tratar da temática da Telepsicologia e das diretrizes estabelecidas pelo Conselho Federal e Conselho Regional de Psicologia e legislações recentes sobre a Telessaúde.

Os conteúdos a serem expostos no site são voltados a informações sobre os principais termos utilizados em Telepsicologia, como “Telessaúde”, “Telepsicologia”, “Saúde Digital” e ações realizadas previamente à pandemia por psicólogos da região pesquisada. As ações desenvolvidas pelos profissionais, utilizando os recursos digitais, foram citadas ao longo do texto da dissertação.

O atendimento emergencial aos pacientes em internação durante a pandemia de Covid 19 e orientação familiar, atendimento remoto as pessoas desabrigadas vítimas do deslizamento de terra em Franco da Rocha (janeiro de 2022) e as ações cotidianas nas unidades de saúde são algumas das atividades em que os profissionais participantes da pesquisa fazem uso das TIC – tecnologias da informação e comunicação no SUS e demais recursos digitais disponíveis.

A implantação de inovações tecnológicas nos serviços de saúde com o principal objetivo de aproximar os pacientes do atendimento em psicologia tem obtido crescimento constante nos últimos anos. As barreiras sociais e geográficas enfrentadas pelos usuários do sistema público de saúde são impedimentos diários que impactam a continuidade dos tratamentos.

As tecnologias digitais podem ser usadas para aprimorar as estratégias na Saúde Pública. Um produto educacional em formato digital e de livre acesso aos profissionais pode contribuir com uma prática em Telessaúde reflexiva e integrada, que identifique aspectos comuns dos atendidos em diferentes bairros em uma região.

É fato que a Covid-19 representou uma grande adversidade ao funcionamento dos sistemas de saúde públicos e privados, as altas taxas de mortalidade e a velocidade de contágio dificultaram o controle sobre a doença. O distanciamento e isolamento social foram medidas para mitigar os riscos, e que impediu pacientes sob cuidados psicológicos de manter uma rotina de atendimento presencial em unidades de saúde ou clínicas.

Até o mês de março de 2020, não havia um marco regulatório consolidado sobre o funcionamento da Telessaúde no Brasil. Com a pandemia, houve a valorização dessa modalidade e a necessidade em se aprimorar novos usos da telessaúde e a melhoria da oferta de assistência diante de uma crise sanitária.

A lei nº 14.510 de 27 de dezembro de 2022, revoga a lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020, garantindo que a prestação remota de serviços relacionados as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do poder executivo federal. Dentre os princípios afirmados neste documento, estão a autonomia do profissional de saúde, a garantia do atendimento presencial quando o paciente solicitar, confidencialidade dos dados, promoção da universalização do acesso aos brasileiros e responsabilidade digital.

A portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007 institui o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Em 2011, houve alteração do texto, redefinida pela portaria MS nº 2.546. Esse programa tem como principal atuação a melhoria da qualidade do atendimento da Atenção Básica no Sistema Único de Saúde – SUS, integrando a Formação em Saúde pela Educação Permanente e a assistência por meio das TIC. Há núcleos Estaduais, Intermunicipais e Regionais, que ofertam serviços como Tele-educação, Telediagnóstico, Teleconsultoria e Segunda Opinião Formativa.

## Telas

Site: <https://telessaudepsico.github.io>

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://telessaudepsico.github.io/#/conceito>. The page features a teal background and a white sidebar navigation menu on the left. The main content area is divided into three sections, each with a heading and a paragraph of text. The first section, 'O que é Telessaúde?', includes an image of a woman working at a laptop. The second section, 'O que é Telemedicina?', and the third, 'O que é Saúde Digital?', provide definitions and context for these concepts. A footer at the bottom right reads 'WT software® todos os direitos reservados'.

**TS TELESSAUDE**

- Conceito
- Materials
- Crp
- Videos
- Telessaúde Brasil Redes

### O que é Telessaúde?

A Telessaúde é a modalidade de prestação de serviços em saúde à distância ou on line, por meio da utilização de Tecnologias da Informação e Comunicação.

O contato com os pacientes é intermediado por recursos digitais como aplicativos e plataformas e realizado por chat, áudios ou videoconferências.

Um dos principais objetivos da telessaúde é a ampliação da oferta do cuidado em saúde a populações que estão longe dos grandes centros urbanos.

### O que é Telemedicina?

A Telemedicina desenvolveu-se pelas interações entre médico e paciente por meio de recursos como cartas, depois telecomunicação por rádio, televisão, ligações telefônicas e posteriormente, áudios e vídeo. Em dias atuais, compreende-se que a Telemedicina se refere a uma rede de serviços e atividades complexas, de interação entre equipes e pacientes.

### O que é Saúde Digital?

A OMS (Organização Mundial de Saúde) define a saúde digital como o uso seguro e com positivo custo-benefício das TICs para dar suporte à saúde e campos relacionados, o que inclui prestação de serviços, vigilância, literatura, educação, conhecimento e pesquisa na área. Utiliza-se os recursos digitais para a elaboração de prontuários eletrônicos nas unidades de saúde, emissão de receitas e laudos, teleconsultas dentre outros procedimentos.

WT software® todos os direitos reservados

Telessaude

Segurança adicionada | https://telessaudepsico.github.io/#/materiais

CONDOMÍNIO RESL... Fórmula de Imigraç... Darkhouse - Home... Darkhouse local se... Darkhouse local Plex Portainer Node-RED: 192.16... Outros favoritos

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materiais**
- Crp
- Videos
- Telessaúde Brasil Redes

Telessaude

## Telessaúde no Brasil: Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes

A portaria do Ministério da Saúde nº 35 de janeiro de 2007 institui o Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes. Em 2011, houve alteração do texto, redefinida pela portaria MS nº 2.546. Esse programa tem como principal atuação a melhoria da qualidade do atendimento da Atenção Básica no Sistema Único de Saúde – SUS, integrando a Formação em Saúde pela Educação Permanente e a assistência por meio das TIC. Há núcleos Estaduais, Intermunicipais e Regionais, que ofertam serviços como Tele-educação, Telediagnóstico, Teleconsultoria e Segunda Opinião Formaliva.

### LEI Nº 14.510, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022

ALTERA A LEI Nº 8.080, DE 19 DE SETEMBRO DE 1990, PARA AUTORIZAR E DISCIPLINAR A PRÁTICA DA TELESSAÚDE EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL, E A LEI Nº 13.140, DE 8 DE JULHO DE 2015, E REVOGA A LEI Nº 13.889, DE 15 DE ABRIL DE 2020.

Art. 26-A. A telessaúde abrange a prestação remota de serviços relacionados a todas as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do Poder Executivo Federal e obedecerá aos seguintes princípios:

- 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.

WT software® todos os direitos reservados.

Telessaude

Segurança adicionada | https://telessaudepsico.github.io/#/crp

CONDOMÍNIO RESL... Fórmula de Imigraç... Darkhouse - Home... Darkhouse local se... Darkhouse local Plex Portainer Node-RED: 192.16... Outros favoritos

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materiais
- Crp**
- Videos
- Telessaúde Brasil Redes

Telessaude

## Resolução CFP Nº 11/2018

LEIA TAMBÉM A VERSÃO COMENTADA DA RESOLUÇÃO CFP Nº 11/2018.

Regulamenta a prestação de serviços psicológicos realizados por meios de tecnologias da informação e da comunicação e revoga a Resolução CFP nº 11/2012.

O CONSELHO FEDERAL DE PSICOLOGIA, no uso de suas atribuições legais previstas na Lei nº 5.766/71, regulamentadas pelo Decreto nº 79.822/77,

CONSIDERANDO que é dever da psicóloga e do psicólogo prestarem serviços psicológicos de qualidade, em condições de trabalho dignas e apropriadas à natureza desses serviços, utilizando princípios, conhecimentos e técnicas fundamentados na ciência psicológica, na ética e na legislação profissional, bem como nas demais disposições do Código de Ética Profissional e legislações correlatas;

CONSIDERANDO que os meios tecnológicos de informação e comunicação são entendidos como sendo todas as mediações informacionais e comunicativas com acesso à Internet, por meio de televisão, aparelhos telefônicos, aparelhos conjugados ou híbridos, websites, aplicativos, plataformas digitais ou qualquer outro modo de interação que possa vir a ser implementado e que atenda ao objeto desta Resolução;

CONSIDERANDO as especificidades contidas nas legislações que versam sobre o atendimento de crianças e adolescentes, do atendimento em situações de urgências e emergências, do atendimento em situações de emergências e desastres e as legislações que dizem respeito aos atendimentos de pessoas em situação de violação de direitos;

CONSIDERANDO as disposições da Lei nº 12.955/14, que estabelece princípios, garantias, direitos e deveres para o uso da Internet no Brasil ou legislação que venha a substituir;

CONSIDERANDO a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO/2002, do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), no que se refere às atribuições da psicóloga e do psicólogo.

CONSIDERANDO a necessidade e a oportunidade de estabelecer critérios sobre a matéria em questão;

CONSIDERANDO a deliberação da Assembleia das Políticas, da Administração e das Finanças em reunião realizada em 17 de dezembro de 2017;

CONSIDERANDO a decisão deste Plenário em 26 e 27 de janeiro de 2018; RESOLVE:

Art. 1º Regulamentar a prestação de serviços psicológicos realizados por meio de tecnologias da informação e da comunicação.

Art. 2º São autorizadas a prestação dos seguintes serviços psicológicos realizados por meios tecnológicos da informação e comunicação, desde que não firam as disposições do Código de Ética Profissional da psicóloga e do psicólogo a esta Resolução:

- I – As consultas e/ou atendimentos psicológicos de diferentes tipos de maneira síncrona ou assíncrona;
- II – Os processos de Seleção de Pessoal;
- III – Utilização de instrumentos psicológicos devidamente regulamentados por resolução pertinente, sendo que os testes psicológicos devem ter caráter formal e ser utilizados de acordo com as disposições da Resolução (SATEPSI) com padronização e normatização específicas para tal



Telessaúde

Segurança adicionada | https://telessaudepsico.github.io/#/crp

CONDOMÍNIO RESL... Fórmula de Imigraç... Darkhouse - Home... DarkHouse local se... DarkHouse local... Plex... Portainer... Node-RED: 192.16... Outros favoritos

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materiais
- Crp
- Videos
- Telessaúde Brasil Redes

IV – A supervisão técnica dos serviços prestados por psicólogas e psicólogos nos mais diversos contextos de atuação.

§ 1º Entende-se por consulta e/ou atendimentos psicológicos o conjunto sistemático de procedimentos, por meio da utilização de métodos e técnicas psicológicas do qual se presta um serviço nas diferentes áreas de atuação da Psicologia com vistas à avaliação, orientação e/ou intervenção em processos individuais e grupais.

§ 2º Em quaisquer modalidades desses serviços, a psicóloga e o psicólogo estarão obrigada(os) a especificarem quais são os recursos tecnológicos utilizados para garantir o sigilo das informações e esclarecer o cliente sobre isso.

Art. 3º A prestação de serviços psicológicos referentes a esta Resolução está condicionada à realização de um cadastro prévio junto ao Conselho Regional de Psicologia e sua autorização.

§ 1º Os critérios de autorização serão disciplinados pelos Conselhos Regionais de Psicologia (CRPs), considerando os fatores éticos, técnicos e administrativos sobre a adequabilidade do serviço.

§ 2º O profissional deverá manter o cadastro atualizado anualmente sob pena de o cadastro ser considerado irregular, podendo a autorização da prestação do serviço ser suspensa.

Art. 4º O profissional que mantiver serviços psicológicos por meios tecnológicos de comunicação a distância, sem o cadastramento no Conselho Regional de Psicologia, cometerá falta disciplinar.

Art. 5º O atendimento de crianças e adolescentes ocorrerá na forma desta Resolução, com o consentimento expresso de ao menos um dos responsáveis legais e mediante avaliação de viabilidade técnica por parte da psicóloga e do psicólogo para a realização desse tipo de serviço.

Art. 6º O atendimento de pessoas e grupos em situação de urgência e emergência pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é inadequado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Parágrafo único. O atendimento psicológico citado neste artigo poderá ocorrer pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução, de forma a fornecer suporte técnico às equipes presenciais de atendimento e respeitando a legislação em vigência.

Art. 7º O atendimento de pessoas e grupos em situação de emergência e desastres pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução é vedado, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Art. 8º É vedado o atendimento de pessoas e grupos em situação de violação de direitos ou de violência, pelos meios de tecnologia e informação previstos nesta Resolução, devendo a prestação desse tipo de serviço ser executado por profissionais e equipes de forma presencial.

Art. 9º A prestação de serviços psicológicos, por meio de tecnologias de informação e comunicação, deverá respeitar as especificidades e adequação dos métodos e instrumentos utilizados em relação às pessoas com deficiência na forma da legislação vigente.

Art. 10 Ficam revogadas as disposições em contrário, em especial a Resolução CFP nº 011/2012.

Art. 11 Esta Resolução entra em vigor 180 dias após a data de sua publicação.

WT software todos os direitos reservados.

Telessaúde

Segurança adicionada | https://telessaudepsico.github.io/#/videos


CONDOMÍNIO RESL... Fórmula de Imigraç... Darkhouse - Home... DarkHouse local se... DarkHouse local... Plex... Portainer... Node-RED: 192.16... Outros favoritos

TS TELESSAUDE

- Conceito
- Materiais
- Crp
- Videos
- Telessaúde Brasil Redes

Videos sobre Telessaúde

O que é Telessaúde? **QUE É TELESSAUDE** compartilhe



Assistir no YouTube line Sachett

WT software todos os direitos reservados.