

Telefonaudiologia Descomplicada



Sistema de Conselhos de Fonoaudiologia



Brasília
2024

Introdução

A prestação de serviços fonoaudiológicos por meio de Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) é uma prática profissional que exige rigor e responsabilidade. Essa modalidade de atendimento deve respeitar os padrões éticos e de conduta estabelecidos pela profissão, garantindo a conformidade com diretrizes de prática clínica e regulamentações pertinentes. As TICs possibilitam a ampliação do acesso aos serviços, mas é preciso assegurar a qualidade e a integridade do atendimento em todos os níveis.





P 1. O que é Telefonaudiologia?



A Telefonaudiologia é o exercício da Fonoaudiologia mediado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação para fins de promoção da saúde, do aperfeiçoamento da fala e da voz, assim como para prevenção, identificação, avaliação, diagnóstico e intervenção dos distúrbios da comunicação humana, equilíbrio e funções orofaciais.

P 2. Quais são os tipos/modelos de atendimento em Telefonaudiologia?



Existem diferentes modelos de fornecimento de serviços em Telefonaudiologia, de acordo com a sincronidade das interações. No modelo síncrono, a interação entre os participantes ocorre em tempo real, ou seja, “ao vivo”, e frequentemente envolve a utilização de áudio e vídeo bidirecional (videoconferência ou vídeo interativo), assemelhando-se às situações face a face.

No modelo assíncrono, também conhecido como modelo “offline” ou “armazenar e enviar”, a interação entre os participantes não ocorre em tempo real, e os dados (arquivos de áudio, vídeo, texto etc.) são coletados, armazenados e enviados. Já o modelo híbrido envolve a combinação dos modelos síncrono e assíncrono.



P **3. É possível realizar atendimentos apenas pela Telefonaudiologia ou é necessário que eles sejam híbridos?**

 Sim, é possível atuar 100% por meio da Telefonaudiologia. Existem diferentes modelos de fornecimento de serviços em Telefonaudiologia e o fonoaudiólogo poderá optar pela melhor forma de acompanhar seu cliente.

P **4. Posso realizar atendimentos online para clientes de qualquer parte do Brasil?**

 Sim. O fornecimento de serviços via Telefonaudiologia é permitido em todo o território nacional.

P **5. O que preciso saber para atuar com a Telefonaudiologia?**

 O fonoaudiólogo que presta serviço em Telefonaudiologia deve ter domínio das ferramentas utilizadas, garantir a equivalência em relação aos serviços prestados presencialmente, ter bom manejo das TICs e obedecer ao Código de Ética da Fonoaudiologia, bem como etiqueta digital e segurança dos dados dos clientes.

P **6. Posso fazer atendimento a distância em todas as áreas da Fonoaudiologia?**

 As particularidades das atividades de Telefonaudiologia relacionadas às especialidades da Fonoaudiologia estão sendo discutidas. É importante atentar para algumas limitações dessa prática, como a realização de procedimentos clínicos que exigem exame físico do cliente. Por isso, o fonoaudiólogo deve se certificar de que o atendimento realizado por meio da Telefonaudiologia seja equivalente, em termos de qualidade, ao atendimento presencial. Se não houver equivalência, é recomendado o atendimento presencial.

P **7. Nos procedimentos realizados por meio da Telefonaudiologia, se o facilitador for um fonoaudiólogo, é possível encaminhar documentos para que ele os assine?**

 Não. Os serviços interpretativos como a emissão de laudo ou parecer, de acordo com o Código de Ética, deverão ser assinados pelo fonoaudiólogo que elaborou o documento, e não pelo fonoaudiólogo facilitador.

P **8. Quais cuidados devem ser observados em relação ao local (tanto do fonoaudiólogo quanto do cliente) para um atendimento por Telefonaudiologia?**

 Os dois participantes do atendimento realizado via Telefonaudiologia deverão estar atentos ao local físico



onde estão localizados a fim de resguardar a privacidade e segurança do cliente e dos dados. O local deverá ser seguro, ter iluminação adequada, com equipamentos áudio e vídeo de boa qualidade. O procedimento não deve ser realizado em espaços públicos, com presença de pessoas alheias ao atendimento. Podem estar presentes o facilitador e/ou acompanhante do cliente, devidamente identificado previamente ao fonoaudiólogo. Além disso, tanto o profissional quanto o cliente deverão estar adequadamente vestidos.



9. O atendimento pode ou deve ser gravado?



A gravação é permitida. Cabe ao fonoaudiólogo decidir sobre a melhor conduta em relação aos procedimentos realizados e à gravação em áudio ou vídeo, considerando sempre a Lei Geral de Proteção de Dados, os preceitos éticos e as normatizações do Conselho Federal de Fonoaudiologia.



10. Para realizar atendimento por meio de Telefonaudiologia, é preciso fazer algum cadastro no Conselho Regional de Fonoaudiologia?



De acordo com o §1º do Art. 8º da Resolução CFFa nº 580/2020, os fonoaudiólogos que prestam serviços via Telefonaudiologia devem enviar uma declaração autorreferida ao Conselho Regional de sua jurisdição informando sobre sua atuação nesta modalidade.



11. Existe um protocolo de trabalho e conduta padrão para Telefonaudiologia?



O Conselho Federal de Fonoaudiologia disponibiliza, em seu site, as Diretrizes de Boas Práticas em Telefonaudiologia. No item 7.1, você encontrará uma lista de verificação do planejamento do fonoaudiólogo para atividades de Telefonaudiologia, bem como outras informações importantes.



12. Há um padrão de tempo de consulta específico para a Telefonaudiologia?



A frequência, duração e composição de atendimento presencial e remoto dos clientes devem ser determinadas pelo fonoaudiólogo, seguindo o que preconizam os Parâmetros Assistenciais em Fonoaudiologia.



13. Os planos de saúde remuneram se a consulta for por Telefonaudiologia?



Os serviços de Telefonaudiologia não se caracterizam como novos procedimentos, e sim como uma modalidade de atendimento não presencial, de cobertura obrigatória, na medida em que cumprem as orientações normativas do Conselho Profissional e/ou do Ministério da Saúde. Embora a cobertura da Telefonaudiologia esteja garantida de maneira obrigatória (Notas 4, 6 e 7 da ANS, 2020), é sugerido que, antes de começar a prestação dos serviços de Telefonaudiologia, sempre sejam verificadas com cada operadora as regras pactuadas em contrato estabelecido com o prestador de serviços, as diretrizes quanto à cobertura, modo de cobrança e códigos de procedimentos.

P **14. Há diferença de valores em relação à Telefoniaudiologia e ao atendimento presencial?**

 O fonoaudiólogo tem autonomia para instituir seus honorários, conforme previsto no Código de Ética da Fonoaudiologia, considerando o nível de formação, a jornada de trabalho, a complexidade das ações e a responsabilidade pelo exercício profissional. O valor do atendimento realizado por meio da Telefoniaudiologia deve ser correspondente ao que seria cobrado presencialmente.

P **15. Posso morar no Brasil e atender clientes de outros países via Telefoniaudiologia?**

 Sim, considerando os preceitos éticos e as normatizações do Conselho Federal de Fonoaudiologia.

P **16. Posso morar fora do Brasil e atender clientes do Brasil via Telefoniaudiologia?**

 O CFFa regulamenta a profissão dentro do território nacional. Sendo assim, o fonoaudiólogo deverá seguir a legislação do país em que estiver fisicamente.



17. Se eu atender, via Telefonaudiologia, clientes de outros estados fora da jurisdição do meu Conselho Regional de Fonoaudiologia, preciso me registrar em outro Conselho Regional?



Não. O fonoaudiólogo deverá estar registrado na jurisdição de sua atuação profissional.



18. Quais são as atividades que posso executar usando a Telefonaudiologia?



Podem ser executadas as seguintes atividades por meio da Telefonaudiologia: (1) serviços interpretativos: é a transmissão de gráficos, arquivos de imagens ou áudio e outros dados para emissão de laudo ou parecer por fonoaudiólogo com expertise naquela determinada área; (2) teleconsultoria: é o ato de consultoria mediada por tecnologias entre fonoaudiólogos, gestores, profissionais e trabalhadores da área da saúde ou áreas correlatas, com a finalidade de esclarecer dúvidas sobre procedimentos, ações de saúde e questões relativas aos processos de trabalho e de intervenção fonoaudiológica; (3) segunda opinião formativa: consiste em resposta sistematizada, fundamentada em revisão bibliográfica e melhores evidências clínico-científicas disponíveis sobre um determinado tema; (4) teleconsulta: é a consulta fonoaudiológica, mediada por TIC, com fonoaudiólogo e cliente localizados em diferentes espaços geográficos e é frequentemente síncrona; (5) teleinterconsulta: envolve o compartilhamento de informações entre fonoaudiólogos, com ou sem a presença do cliente, para fins de apoio diagnóstico ou terapêutico, por meio de modelos síncronos, assín-



cronos ou híbridos; (6) telemonitoramento: consiste no monitoramento de parâmetros de saúde e/ou doença do cliente (coleta, transmissão, processamento e análise de dados clínicos) por um fonoaudiólogo por meio das TICs.



19. Posso mesclar atendimento presencial com Telefonaudiologia?



São asseguradas ao fonoaudiólogo a liberdade e a completa autonomia para decidir pela utilização da Telefonaudiologia ou sua recusa, assim como de indicar a consulta presencial sempre que entender necessário.



20. Preciso de um contrato e/ou declaração específica nos casos de Telefonaudiologia?



O fonoaudiólogo deve elaborar um documento contratual, assim como na situação de atendimento presencial, conforme previsto no Código de Ética da Fonoaudiologia bem como nas Resoluções pertinentes. O contrato de prestação de serviços fonoaudiológicos deve conter, minimamente: a identificação das partes, a descrição do serviço que será ofertado, de maneira que esteja claro o que foi planejado pelo fonoaudiólogo para oferecer ao cliente, a remuneração acordada entre as partes, os riscos que o cliente corre, o aplicativo no qual será realizado o teleatendimento, o horário da prestação de serviços e o tempo previsto para o tratamento fonoaudiológico.



21. Há alguma diferença em relação à produção, manuseio, envio e guarda de documentos nos casos de clientes da Telefonaudiologia?



Não. Os atendimentos realizados por meio da Telefonaudiologia devem ser devidamente registrados em prontuário, manuscrito ou eletrônico, conforme normativas do CFFa, da mesma forma que os atendimentos presenciais.



22. Preciso identificar no prontuário ou em outro documento do cliente que o atendimento acontece por Telefonaudiologia?



A prestação de serviços em Telefonaudiologia, em qualquer modalidade, deve ser devidamente consentida pelo cliente ou seu responsável/representante legal, por meio de termo de consentimento livre e esclarecido (TCLE) devidamente assinado, incluindo, no mínimo, a descrição dos serviços oferecidos, como esses serviços podem diferir daqueles ofertados presencialmente, as vantagens e limitações do modo de serviço, o modo de armazenamento das informações transmitidas (imagens e dados), o plano de ação em caso de falha tecnológica e a indicação do responsável pelas condutas.



P **23. Quando é necessário um facilitador no atendimento realizado por meio de Telefonaudiologia?**

 O facilitador é um indivíduo localizado presencialmente com o cliente durante a atividade de Telefonaudiologia, responsável por assistir o cliente e o profissional, conduzindo atividades de suporte tecnológico básico e auxiliando no preparo do cliente para a atividade, entre outras. Pode ser um outro profissional de saúde, auxiliar de professor, professor, estudante de Fonoaudiologia, intérprete, membro da família, cuidador, entre outros.

P **24. Caso seja necessária a presença de um facilitador, ele deve receber algum treinamento?**

 O facilitador deve receber treinamento adequado, sob responsabilidade do fonoaudiólogo. É importante ressaltar que, segundo o Código de Ética da Fonoaudiologia, constitui infração ética permitir que pessoas não habilitadas realizem práticas fonoaudiológicas. Sendo assim, o fonoaudiólogo nunca pode delegar tais práticas a facilitadores ou outros profissionais de saúde que participam da atividade de Telefonaudiologia.

“Recomenda-se a leitura das Diretrizes de Boas Práticas em Telefonaudiologia (CFFa, 2020)”



Sistema de Conselhos de Fonoaudiologia

