



**SPMS**<sub>EPE</sub>  
Serviços Partilhados do  
Ministério da Saúde



**LIVE**

Plataforma de  
Videochamada Clínica

# Índice

<b>1</b>	<b>Registo de versões</b> .....	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Introdução</b> .....	<b>4</b>
2.1	Sobre este manual .....	4
<b>3</b>	<b>Enquadramento</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Necessidades Técnicas</b> .....	<b>5</b>
4.1	Requisitos para Teleconsulta   Android e IOS .....	5
4.1.1	Android .....	5
4.1.2	IOS .....	5
<b>5</b>	<b>Como aceder à Teleconsulta - Live</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Sessão de Teleconsulta</b> .....	<b>8</b>
6.1	Barra informativa .....	8
6.2	Barra de ações .....	9
6.3	Área de conversação (chat) .....	9
6.4	Partilha de ecrã .....	10
6.5	Ecrã de encerramento .....	11
6.6	Questionário .....	11
6.7	Ecrã de fim de Teleconsulta .....	12
<b>7</b>	<b>Questões adicionais</b> .....	<b>12</b>
7.1	Quando existir falhas de internet .....	12
7.2	Quando existir lentidão na internet .....	13

## 1 Registo de versões

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

## 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

Na versão móvel da Plataforma Live, o acesso pode ser efetuado através de **telemóvel ou tablet**, utilizando a App SNS 24 ou a área pessoal do Portal SNS 24.



O navegador principal para utilização da Live é o Chrome.



**OBS:** Adicionalmente ao Chrome, os navegadores Edge<sup>1</sup> (versão 92 ou superior), Firefox<sup>2</sup> (versão 89 ou superior) e Safari<sup>3</sup> (versão 12 ou superior) podem ser utilizados.

Para garantir o bom funcionamento da Teleconsulta, o utente deverá ter:

- 1 **App SNS 24** instalada no seu dispositivo;
- 2 Ligação à internet com velocidade e qualidade suficientes;
- 3 Equipamentos de áudio e vídeo de qualidade e resolução adequadas.

### 4.1 Requisitos para Teleconsulta | Android e IOS

#### 4.1.1 Android

**Versão do Sistema Operativo:** Android 10 ou superior.

#### 4.1.2 IOS

**Versão:** IOS 12 ou superior

**Modelo do dispositivo:** XR, Xs e Xs Max ou superior.

## 5 COMO ACEDER À TELECONSULTA - LIVE



- 1 Ter a App SNS 24 instalada no seu dispositivo. 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 O utente deverá ter uma Teleconsulta previamente agendada pela unidade de saúde e confirmada pela mesma;
- 3 Após aceder à aplicação, deverá entrar na **"Home"** e depois seleccionar a opção **"Teleconsulta"**;
- 4 De seguida será apresentada uma página com breves informações sobre a Teleconsulta na qual deverá clicar no botão **"Continuar"**;
- 5 Após clicar no botão de **"Continuar"**, será direcionado para a página inicial da **Teleconsulta, Live**.



Deve ter em consideração que para prosseguir com a realização da Teleconsulta a opção bloquear pop-ups do navegador do seu dispositivo deve estar inativa. Ao lado, um exemplo de pop-up no navegador Chrome.





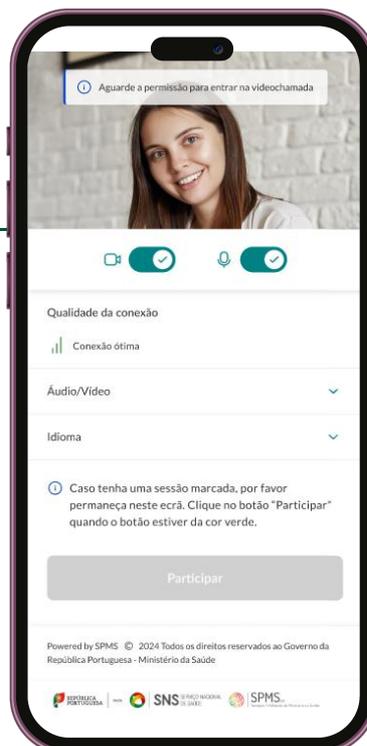
## Como iniciar a Teleconsulta?

- 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.

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

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.

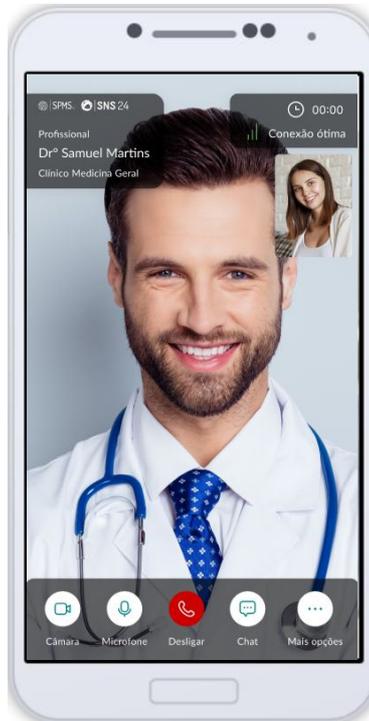


## 6 SESSÃO DE TELECONSULTA

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

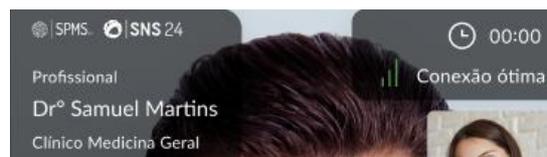
com o tempo decorrido e  
estado da ligação da  
sessão

### 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

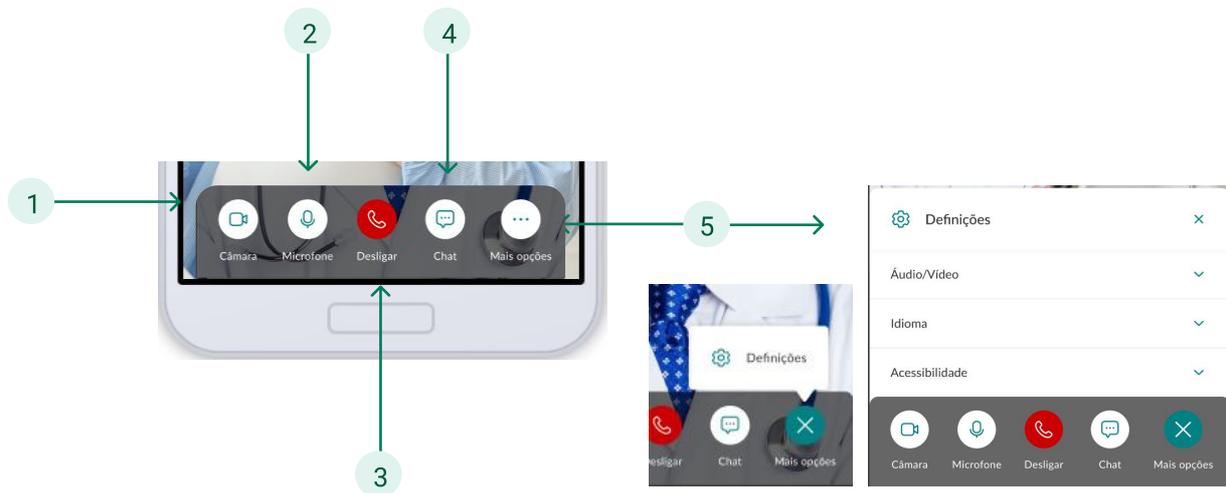
Informação relativa ao  
profissional de saúde

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    | 4 | Ativar/Desativar chat   |
| 2 | Ativar/Desativar microfone | 5 | Mais opções   |
| 3 | Desligar Teleconsulta      |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Definições</li> <li>• Idioma</li> <li>• Ajuste áudio/vídeo</li> <li>• Participantes</li> </ul> |

## 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.

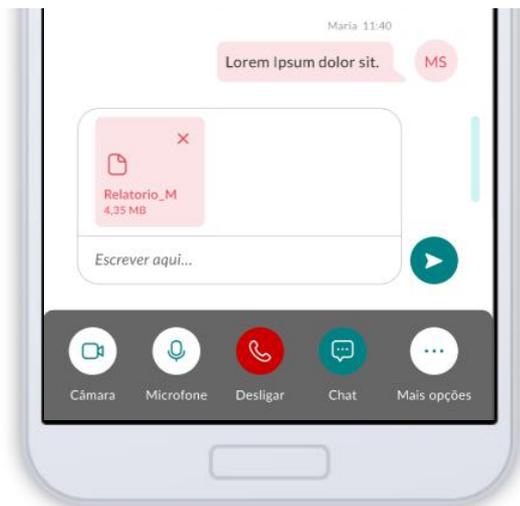
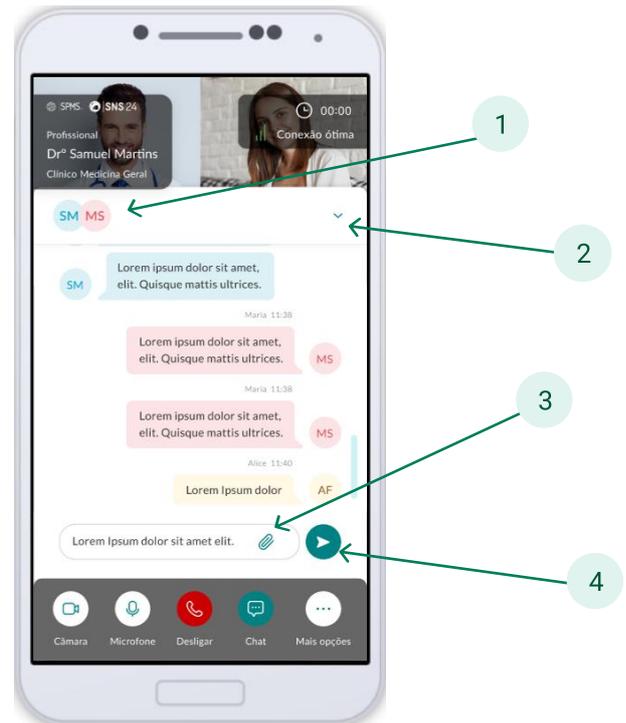
Como abrir a área de conversação?



- 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 **Anexar Ficheiro:** Anexar qualquer documento ou imagem (de acordo com as extensões permitidas: jpg, xls, doc, pdf);
- 4 **Botão Enviar:** Clicar para enviar as informações e documentação no chat da Teleconsulta.



- 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 que está disponível em desktop, não está disponível para dispositivos móveis. No entanto, embora não seja possível partilhar o ecrã do dispositivo móvel, é possível visualizar a imagem do ecrã partilhado por outro participante na Teleconsulta, que se encontre a usar um dispositivo desktop.

## 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 de satisfação.

## 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



Após o preenchimento, ou não, do questionário, o utente encerra a sessão.



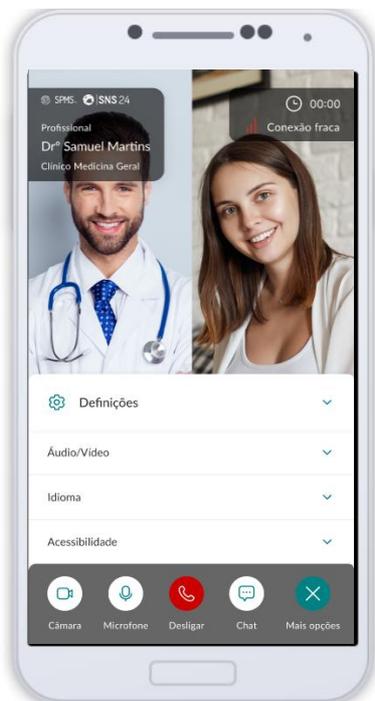
## 7 QUESTÕES ADICIONAIS

### 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 perca 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**<sub>EPE</sub>  
Serviços Partilhados do  
Ministério da Saúde



**LIVE**

Plataforma de  
Videochamada Clínica

Para informações adicionais:

[www.sns24.gov.pt/servico/aceder-a-teleconsulta](http://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](http://www.sns24.gov.pt/contacte-nos).