

Instruções para os pacientes

Aviso sobre as Práticas de Privacidade – Telessaúde

Passo 1: Aceda à página Telehealth (Telessaúde) no site da Lifespan:

<https://www.lifespan.org/telehealth>.

Desloque o ecrã até ao fundo da página e clique em [Lifespan’s Notification of Privacy Practices](#)

(Notificação sobre as Práticas de Privacidade da Lifespan).

Ligação direta para as Práticas de Privacidade: <https://www.lifespan.org/lifespan-summary-joint-privacy-practices>

- Antes da sua consulta de telessaúde Lifespan agendada, é necessário ler e aceitar a Notificação sobre as Práticas de Privacidade da Lifespan e a política de “Consentimento para Tratamento” da Lifespan.

Passo 2: Desloque o cursor para o fundo da página e selecione o idioma da sua preferência, clicando no mesmo. Os idiomas disponíveis incluem inglês, cambojano, português, russo e espanhol

Passo 3: Clique também na **ADENDA** e analise o documento.

Passo 4: Para quaisquer dúvidas, entre em contacto com os nossos serviços.

Passo 5: Assine e devolva o formulário de reconhecimento em anexo, que confirma que foi informado(a) acerca da privacidade das suas informações pessoais de saúde.

É a primeira vez que utiliza o serviço de telessaúde? Sugestões para novos pacientes

Antes da sua consulta de telessaúde, ser-lhe-á atribuída uma plataforma específica, que o seu prestador de cuidados de saúde irá utilizar durante a consulta. Para garantir uma consulta de telessaúde bem-sucedida com o prestador de cuidados de saúde, reveja as orientações que se seguem.

Preparar o computador/dispositivo:

- Consoante a plataforma de vídeo utilizada, pode usar praticamente qualquer computador, tablet, portátil ou smartphone desde que tenha:
 - Uma câmara
 - Um microfone
 - Altifalantes
 - Ligação à Internet/Wi-Fi

- Familiarize-se com a plataforma de vídeo antes da sua consulta. Consulte o conjunto de instruções fornecido. Se tiver alguma questão técnica, agradecemos que entre em contacto com os nossos serviços.

No dia da consulta:

- Antes da consulta, aponte quaisquer questões que pretenda colocar ao seu prestador de cuidados de saúde.
- Tenha as embalagens de medicamentos que toma acessíveis para que possa mostrar e analisar as mesmas com o prestador de cuidados de saúde.
- Caso tenha tido a possibilidade de medir a pressão arterial, peso, temperatura ou pulsação, tenha essas informações prontas para a consulta.
- Apresente-se na consulta, pelo menos, cinco minutos antes da hora marcada.
- Se o seu prestador de cuidados de saúde não aceder à plataforma exatamente à hora marcada, agradecemos que seja paciente e aguarde um pouco. É provável que o prestador de cuidados de saúde esteja a terminar uma consulta com outro paciente. Este atraso pode ser no máximo de 15 minutos, por isso, não termine a sessão na plataforma se o seu prestador de cuidados de saúde não estiver imediatamente disponível à hora da consulta.
- Se estiver a participar numa consulta por telefone, certifique-se de que tem o telefone com o som ligado e, se receber uma chamada de um número não identificado por volta da hora da consulta, atenda. É possível que seja o seu prestador de cuidados de saúde a tentar entrar em contacto consigo.
- Para pacientes pediátricos, um dos pais ou tutor legal tem de participar na videoconsulta com a criança. Salvo se debatido com o pediatra, a criança não deve ser deixada sem supervisão durante toda a videoconsulta.

Orientações para participação:

1. **Local seguro e privado.** Certifique-se de que tem um local seguro e privado para participar na sua videoconsulta. Para manter o ruído ambiente num nível mínimo, feche as portas e janelas, e desligue qualquer ruído de fundo, como televisões. Poderá ser útil utilizar auscultadores, para aumentar a sua privacidade e remover quaisquer distrações.
 - Se for identificado(a) a tentar participar numa videoconsulta ou teleconsulta enquanto conduz, ser-lhe-á solicitado que encoste e pare o veículo durante toda

a consulta ou que a consulta seja reagendada. Se for um passageiro num veículo em movimento e pretender reagendar a sua consulta devido a questões de privacidade, agradecemos que contacte diretamente a clínica para reagendar a consulta.

2. **Vestuário apropriado.** Apesar de estar a participar a partir de casa, tenha em conta que está a receber um serviço de saúde profissional. Como tal, deve usar vestuário semelhante ao que utilizaria numa consulta num consultório médico.
3. **Postura apropriada.** Sentar-se direito(a) irá ajudá-lo(a) a estar atento(a) durante a consulta. Sente-se a uma distância confortável da câmara, para que o seu prestador de cuidados de saúde o(a) consiga ver e ouvir bem. Coloque o seu dispositivo virado para si sobre uma mesa ou secretária de forma a estabilizar a câmara e para evitar o bloqueio dos altifalantes e do microfone. Não recomendamos que segure o seu dispositivo durante a consulta.
4. **Proibido o consumo de álcool ou de substâncias.** Não é permitido o consumo de álcool ou drogas durante as sessões de telessaúde. Isto também se aplica a substâncias legais ou prescritas. Durante as sessões de telessaúde evite: consumir álcool, fumar tabaco, fumar marijuana, tomar comprimidos ou consumir quaisquer outras drogas.
5. **Proibido gravar.** É estritamente proibido gravar qualquer parte da consulta.
6. **Pela sua segurança.** Se estiver em perigo e não conseguir informar o prestador de cuidados de saúde ou falar acerca disso durante a videochamada, pode fazer um sinal com as mãos para indicar que está nessa situação e que precisa de ajuda. Isto irá alertar o prestador de cuidados de saúde para responder à situação.



VIOLÊNCIA DOMÉSTICA – SINAL DE PEDIDO DE AJUDA

1. Mostre a palma da mão para câmara, com o polegar para dentro
2. Feche a mão, de forma a “prender” o polegar

Estamos aqui para ajudar! Caso tenha alguma dúvida ou necessite reagendar uma consulta, agradecemos que contacte diretamente a clínica. Se necessitar de apoio técnico quanto ao serviço de telessaúde antes da sua consulta, agradecemos que contacte o consultório do seu médico.

Instruções para os pacientes sobre transferências e acesso MyLifespan e Zoom

DESCRIÇÃO GERAL

Nas páginas seguintes, vai encontrar instruções para aceder à plataforma Zoom e MyLifespan e, assim, conseguir participar na sua videoconsulta de telessaúde. Antes da sua consulta de telessaúde, ser-lhe-á atribuída uma plataforma específica, que o seu prestador de cuidados de saúde irá utilizar durante a consulta. Agradecemos que reveja as instruções antes da consulta para garantir que tem o equipamento/tecnologia adequados e que a transferência e configuração da plataforma foram bem-sucedidas.

COMO ACEDER AO PORTAL MYLIFESPAN

Para participar numa videoconsulta através do portal **MyLifespan**, tem de:

1. Ter uma conta MyLifespan ativa.

Tem duas opções para se inscrever: solicitar o seu código de acesso pessoal a um prestador de cuidados de saúde Lifespan; *ou* solicitar o seu código de acesso pessoal respondendo a algumas perguntas pessoais online.

- **Se recebeu o seu código de acesso pessoal através de um prestador de cuidados de saúde, visite:**

<https://my.lifespan.org/MyChartPRD/accesscheck.asp>

- Se não tiver acesso ao código de acesso pessoal, visite:

<https://my.lifespan.org/mychartprd/signup>

Ser-lhe-ão solicitadas respostas a perguntas de segurança no site para validar e proteger a sua identidade.

2. Tem de ter uma aplicação móvel MyChart ativa no seu smartphone. *Esta aplicação não irá funcionar num computador ou portátil.*

- Para transferir a aplicação “MyChart”, pesquise na Apple Store ou Google Play Store.
- Esta é uma aplicação gratuita para dispositivos Apple e Android. Pode aceder aos seus registos médicos de forma rápida e fácil, enviar mensagens privadas para médicos e prestadores de cuidados de saúde, ver consultas futuras e passadas, obter resultados de análises, acesso proxy e muito mais.



Antes da sua videoconsulta

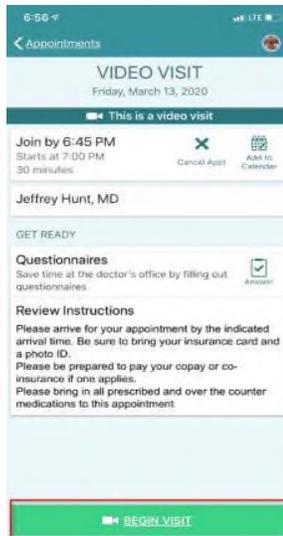
1. Até três dias antes da sua consulta, pode efetuar o registo eletrónico e preencher outros questionários no seu portal de paciente.
2. Um membro da nossa equipa de apoio clínico poderá entrar em contacto consigo antes da hora da consulta para reunir informações importantes.

No dia da videoconsulta:

1. Abra a aplicação MyChart a partir do seu smartphone.
2. Selecione "Marcações" (ícone de calendário).
3. Selecione a sua próxima "videoconsulta" específica.



4. Selecione o botão "Begin Visit" (Iniciar Consulta) na parte inferior do ecrã.



5. A consulta vai abrir automaticamente.

COMO ACEDER À PLATAFORMA ZOOM

1. A plataforma **Zoom** pode ser utilizada num computador de secretária, computador portátil, dispositivo iPhone ou Android com câmara.
 - Se optar por participar através de um dispositivo móvel, terá de transferir a aplicação Zoom a partir da Apple Store ou Google Play Store. Após transferir a aplicação com êxito, é apresentada a opção de se registar e criar uma conta (sem custos associados). Não tem de criar uma conta Zoom para participar na videoconsulta.



- Se optar por participar através do seu computador, aceda ao site www.zoom.us/ no browser do seu PC ou Mac.
2. Para participar na reunião no Zoom:
 - Se a clínica do prestador de cuidados de saúde lhe tiver enviado uma ligação, clique na mesma ou copie-a para o seu browser.
 - Se a clínica do prestador de cuidados de saúde lhe tiver enviado um ID da reunião:
 - Clique em “Join a Meeting” (Participar numa reunião) no canto superior direito do site da Zoom.

- Ser-lhe-á solicitado que introduza o ID da reunião.
 - Quando aderir à reunião, certifique-se de que o seu nome está introduzido na caixa de texto correspondente ao nome, para que o prestador de cuidados de saúde possa identificá-lo na reunião do Zoom.
- 3. Está agora na reunião do Zoom, a sala de espera virtual do seu prestador de cuidados de saúde. Será apresentada a mensagem seguinte.

- 4. Será adicionado(a) à reunião quando o prestador de cuidados de saúde estiver pronto para a consulta. Enquanto estiver na reunião, certifique-se de que participa com o áudio e vídeo ligados. Se o prestador de cuidados de saúde não conseguir vê-lo(a) ou ouvi-lo(a), tem de seleccionar “Join Audio” (Ligar áudio) e “Start Video” (Iniciar vídeo). Se estiver a utilizar um dispositivo móvel, clique em “ligar através de áudio por internet”, para conseguir ouvir o prestador de cuidados de saúde e para que também o(a) oiçam a si.