

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Ficha Catalográfica elaborada pelo bibliotecário Henrique Bezerra de
Araújo, CRB-1 – nº 3233

C755m Conselho Federal de Nutricionistas

Manual Prático de Telenutrição / Conselho Federal de
Nutricionistas - Brasília: CFN, 2024.

56 p. : 14,8 x 21 cm - E-book

e-ISBN: 978-65-994383-4-9.

1. Nutrição. 2. Telenutrição - Modalidades. 3. Teleconsulta. 4. Teleconsultoria. 5. Segunda Opinião Formativa. 6. Teleinterconsulta. 7. Telemonitoramento. 8. Tele-Educação. 9. Política Nacional de Humanização. 10. Lei Geral de Proteção de Dados. 11. Tecnologias da Informação e Comunicação. 12. Código de Ética e Conduta do Nutricionista. 13. Telenutrição – Questões Legais, Regulatórias e Éticas. 14. Telenutrição – Limitações. 15. Telenutrição – Benefícios. I. Conselho Federal de Nutricionistas. II. Título.

CDU 636



Elaboração técnica de conteúdo e texto

Grupo de Trabalho (GT) de Teleconsulta de Nutrição

Liliana Paula Bricarello

Coordenadora - <http://lattes.cnpq.br/8842485101009574>

Anna Carolina Rego

<http://lattes.cnpq.br/9315182966553157>

Lia Ferreira da Silva

<http://lattes.cnpq.br/7956867988398623>

Maria Cristina Mendes Bignardi Pessôa

<http://lattes.cnpq.br/2306853582458937>

Samanta Winck Madruga

<http://lattes.cnpq.br/5098688372162412>

Assessoria Técnica

Mariana Delgado de Olival

Unidade de Tecnologia

Vinicius Bonfim

Coordenação Unidade de Comunicação

João Paulo Oliveira – MTE 2815 SRTE-BA

Jornalista responsável

Kamila Aleixo de Oliveira Brito - MTB 7379/DF



Gestão 2021-2024

Conselheiros efetivos e suplentes

Alcemi Almeida de Barros
Alexsandro Wosniaki
Amilton Feitosa da Silva
Ana Jeanette Ferreira Lopes de Haro
Bruno Reis dos Santos
Carmem Kieling Franco
Élido Bonomo
Ivete Barbisan
Kátia Regina Leoni Silva Lima de Queiroz Guimarães
Liliana Paula Bricarello
Lorena Gonçalves Chaves Medeiros
Manuela Dolinsky
Maria Cristina Mendes Bignardi Pessôa
Mirian Marcolino da Cunha
Naum Charles do Nascimento
Renata Alves Monteiro
Risoneide Rodrigues Calazans

Colaboradores Federais

Adele Luiza da Matta Costa
Deise Regina Baptista
Severiano Janeo da Silva Gomes

Lista de Siglas e Abreviaturas

CECN - Código de Ética e Conduta do Nutricionista
CFN - Conselho Federal de Nutricionistas
CONBRAN - Congresso Brasileiro de Alimentação e Nutrição
CPF - Cadastro de Pessoa Física
GT - Grupo de Trabalho
ICP-Brasil - Padrão de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira
LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados
MS - Ministério da Saúde
OMS - Organização Mundial da Saúde
PNH - Política Nacional de Humanização
SOF - Segunda Opinião Formativa
SUS - Serviço Único de Saúde
TCLE - Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TICs - Tecnologias da Informação e Comunicação

Lista de Quadros

Quadro 1 Etapas necessárias para o sucesso da Telenutrição	23
Quadro 2 Possíveis benefícios da Telenutrição	39
Quadro 3 Possíveis limitações da Telenutrição	40

Lista de Figuras

Figura 1 Nuvem de palavras com as principais preocupações apontadas pelos nutricionistas que participaram da consulta pública	12
Figura 2 Linha do tempo sobre a publicação das resoluções sobre a Telenutrição no Brasil	13
Figura 3 Exemplo esquemático de Teleconsulta	16
Figura 4 Exemplo esquemático de Teleconsultoria	17
Figura 5 Exemplo esquemático de Segunda Opinião Formativa (SOF)	18
Figura 6 Exemplo esquemático de Teleinterconsulta	19
Figura 7 Exemplo esquemático de Telemonitoramento	20
Figura 8 Exemplo esquemático de Tele-Educação	21

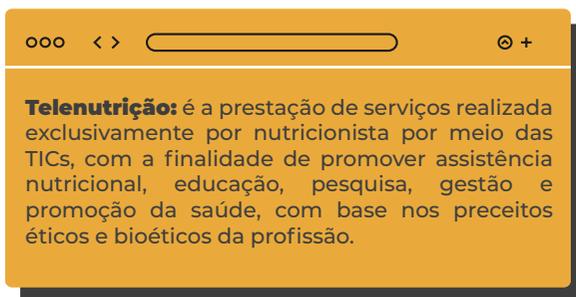
Sumário

1. APRESENTAÇÃO	06
2. CONTEXTUALIZAÇÃO	08
3. TIPOS DE INTERAÇÃO E MODALIDADES EM TELENUTRIÇÃO	14
3.1 TELECONSULTA	16
3.2 TELECONSULTORIA	17
3.3 SEGUNDA OPINIÃO FORMATIVA (SOF)	18
3.4 TELEINTERCONSULTA	19
3.5 TELEMONITORAMENTO	20
3.6 TELE-EDUCAÇÃO	21
4. ASPECTOS RELEVANTES SOBRE A TELENUTRIÇÃO	22
4.1 PRÁTICA PROFISSIONAL	23
4.2 RECURSOS TECNOLÓGICOS	29
4.3 QUESTÕES LEGAIS, REGULATÓRIAS E ÉTICAS	33
4.4 POSSÍVEIS BENEFÍCIOS E LIMITAÇÕES DA TELENUTRIÇÃO	38
5. LISTA DE VERIFICAÇÃO E DICAS PARA TELENUTRIÇÃO	41
6. CONSIDERAÇÕES FINAIS	46
REFERÊNCIAS	

Apresentação



Este manual apresenta-se como material de apoio prático aos nutricionistas para realização da Telenutrição como prestação de serviços em alimentação e nutrição por meio de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Foi elaborado pelo Grupo de Trabalho (GT) de Teleconsulta de Nutrição instituído pelo Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) na gestão de 2021-2024. O objetivo da criação deste material é orientar os nutricionistas de todo o Brasil quanto ao atendimento nutricional via Teleconsulta, e todos os demais serviços, a fim de fomentar uma atuação profissional comprometida com a ética e a bioética, visando à proteção da saúde da população.



A regra básica para exercer a Telenutrição é a busca por um processo de trabalho que mais se assemelhe ao presencial, ou seja, o profissional deve respeitar todas as normativas técnicas, legais e éticas vigentes no âmbito do Sistema CFN/CRN, além de incluir estratégias para construção de uma relação de confiança, criação de vínculo, de empatia e humanização. A Telenutrição deve superar os desafios do distanciamento espacial, atentando às possíveis limitações na coleta de informações. Se bem conduzida, pode ser uma possibilidade de garantir o acesso ao cuidado nutricional especializado para aqueles que necessitam de atendimento e garantir a prestação de serviços em alimentação e nutrição por meio de TICs.

O conteúdo deste Manual foi elaborado com base nas evidências científicas disponíveis até o presente momento sobre a utilização de Telenutrição via TICs no Brasil e em outros países, assim como em portarias, resoluções, notas técnicas, diretrizes e outros documentos publicados pelo CFN, pelo Ministério da Saúde (MS), pela Organização Mundial da Saúde (OMS) e por órgãos reguladores de outras profissões da saúde. Este Manual não pretende esgotar o assunto e sugere a leitura de outros materiais e referências a fim de aprofundar o entendimento sobre essa temática que permeia a prática profissional do nutricionista.

Desejamos que aproveitem o material. Boa leitura!

The image features a dark blue background with a large, lighter blue abstract shape that resembles a stylized 'C' or a curved arrow. In the top-left corner, there is a blue-outlined icon of a smartphone displaying a list of items. In the bottom-right corner, there is a blue-outlined icon of a laptop displaying a list of items. The word 'Contextualização' is written in white, bold, sans-serif font in the center of the image.

Contextualização



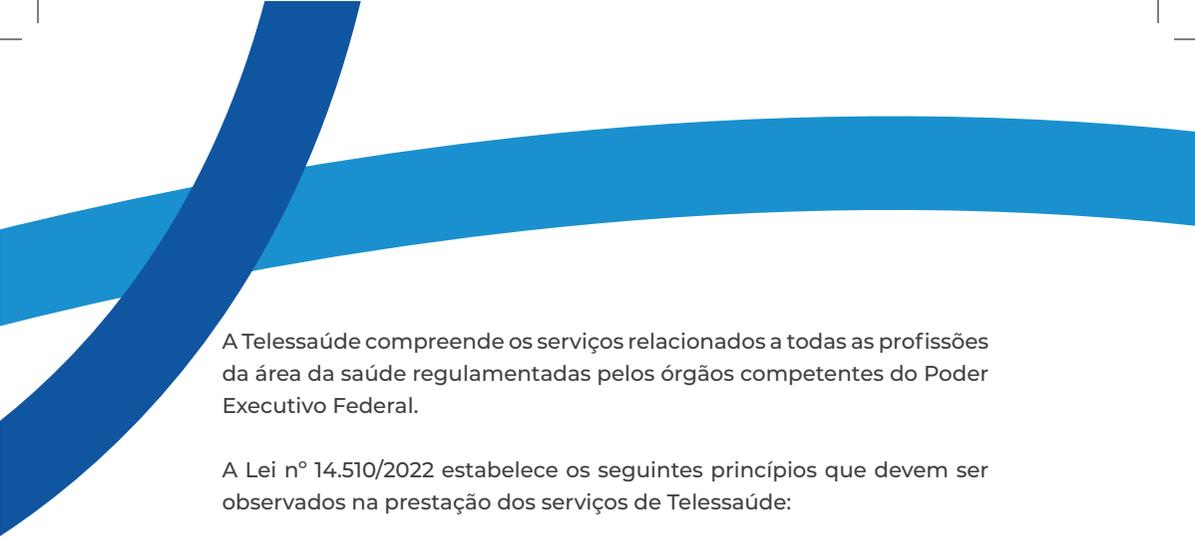
Os avanços tecnológicos vivenciados pela sociedade contemporânea abrem precedentes para novas formas de comunicação. Em meados da década de 90, as ferramentas de comunicação on-line começaram a ser utilizadas para fins terapêuticos, evoluindo a ponto de ser possível ver e ouvir, em tempo real, o indivíduo com o qual estamos interagindo a distância.

A OMS (2016), define Telessaúde como a oferta de serviços de saúde a distância com o uso das TICs para troca de informações para diagnóstico e tratamento de doenças, pesquisa, avaliação e para educação continuada de profissionais de saúde. A OMS entende a Telessaúde como ferramenta para propiciar a cobertura universal, melhorando o acesso dos pacientes a serviços de qualidade e economicamente viáveis, sendo particularmente útil para populações de áreas remotas, grupos vulneráveis e idosos.



Quer acessar
a lei na íntegra?
Acesse o QR Code

Nos termos da Lei nº 14.510, de 27 de dezembro de 2022, considera-se como Telessaúde a modalidade de prestação de serviços de saúde a distância, por meio da utilização das TICs, que envolve, entre outros, a transmissão segura de dados e informações de saúde, por meio de textos, de sons, de imagens ou outras formas adequadas.



A Telessaúde compreende os serviços relacionados a todas as profissões da área da saúde regulamentadas pelos órgãos competentes do Poder Executivo Federal.

A Lei nº 14.510/2022 estabelece os seguintes princípios que devem ser observados na prestação dos serviços de Telessaúde:

- 01** Autonomia do profissional de saúde;
- 02** Consentimento livre e informado do paciente;
- 03** Direito de recusa ao atendimento na modalidade Telessaúde, com a garantia do atendimento presencial sempre que solicitado;
- 04** Dignidade e valorização do profissional de saúde;
- 05** Assistência segura e com qualidade ao paciente;
- 06** Confidencialidade dos dados;
- 07** Promoção da universalização do acesso dos brasileiros às ações e aos serviços de saúde;
- 08** Estrita observância das atribuições legais de cada profissão;
- 09** Responsabilidade digital.

O prefixo grego “tele” ou “telo” significa “a distância”; assim, a Telenutrição pode ser entendida como “prestação de serviços em alimentação e nutrição a distância”.

Na área da Nutrição, alguns movimentos foram desenvolvidos a partir de 2009 no Programa Telessaúde Brasil Redes (parceria entre os Ministérios da Saúde, Ciência & Tecnologia e Educação e universidades brasileiras à época). Mais recentemente, a necessidade e oferta de serviços na modalidade a distância ganharam maior notoriedade devido à pandemia da covid-19.

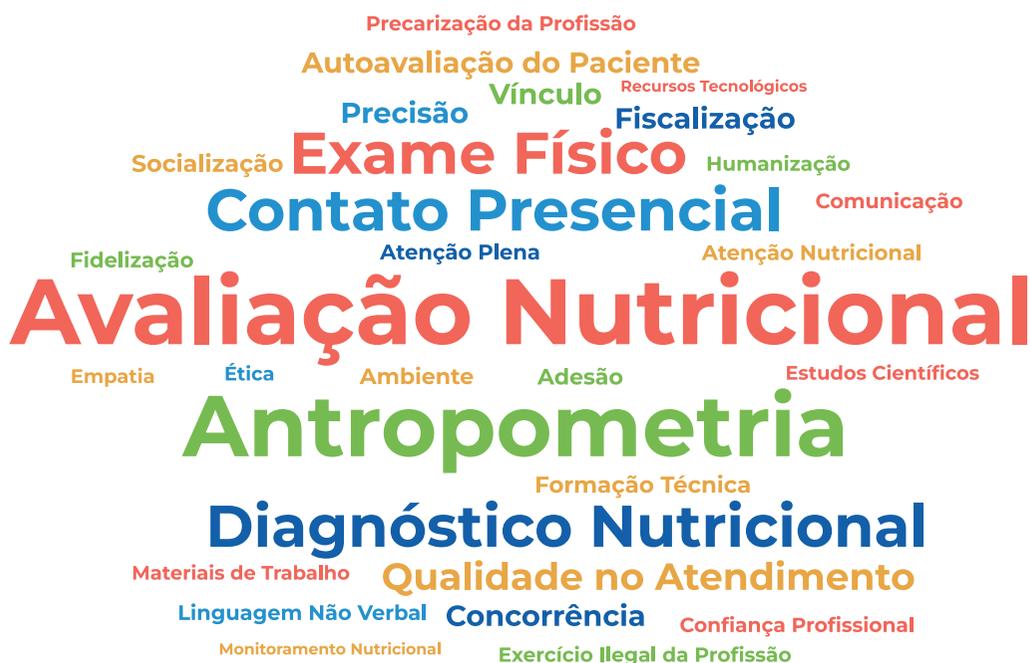
A assistência nutricional por meio de Teleconsulta foi autorizada pelo CFN inicialmente pela Resolução nº 646, de 3 de março de 2020, que suspendeu até 31 de agosto de 2020 o disposto no artigo 36 do Código de Ética e Conduta do Nutricionista (CECN). O artigo 36 da Resolução do CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, dispõe: “É dever do nutricionista realizar consulta presencial, avaliação nutricional e diagnóstico dos indivíduos sob sua responsabilidade” (Artigo 36 do Código de Ética e de Conduta do Nutricionista 2018).

Depois disso, o CFN decidiu, excepcionalmente, suspender o disposto no mesmo artigo até 2 de fevereiro de 2021, por meio da Resolução do CFN nº 660, de 21 de agosto de 2020. Em 2 de outubro de 2020, o CFN publicou a Resolução nº 666, a fim de definir e regulamentar a teleconsulta como forma de realização da consulta de Nutrição por meio das TICs durante a pandemia de covid-19 e estabeleceu o Cadastro Nacional de Nutricionistas para Teleconsulta (e-Nutricionista). Em fevereiro de 2021, o CFN publicou a Resolução nº 684, que permitiu que os nutricionistas prestassem assistência nutricional eletrônica até a declaração do fim da pandemia pela OMS.

Diante disso, em meados de 2022, o plenário do CFN detectou a necessidade de nova discussão acerca da regulamentação para permanência da Teleconsulta como modalidade de atendimento prestado pelo nutricionista. Assim, instituiu um Grupo de Trabalho (GT) sobre Teleconsulta de Nutrição que emitiu um Parecer aprovado na 468ª Reunião Plenária em setembro de 2022 sugerindo que a continuidade da Teleconsulta de Nutrição no território nacional seria necessária, desde que respeitadas as normativas técnicas, legais e éticas. O GT emitiu esse parecer após amplo estudo sobre a modalidade e após avaliação do resultado da consulta pública realizada entre junho e julho de 2022 com participação de 17.392 nutricionistas, na qual 97,3% referiram ser a favor da continuidade da Teleconsulta de Nutrição quando fosse decretado o fim da pandemia.

Foi construída uma nuvem de palavras com as principais preocupações apontadas pelos nutricionistas na consulta pública (Figura 1) que norteou a construção do parecer, da resolução e da elaboração deste manual. O parecer foi lançado oficialmente no Congresso Brasileiro de Alimentação e Nutrição (Conbran) em outubro de 2022 e divulgado no site do CFN. No dia 22 de maio de 2023, foi publicada a Resolução do CFN nº 751, que suspendeu, mais uma vez, o artigo 36 do CECN, por conta da declaração do fim da emergência de saúde pública de importância internacional.

Figura 1. Nuvem de palavras com as principais preocupações apontadas pelos nutricionistas que participaram da consulta pública.



Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

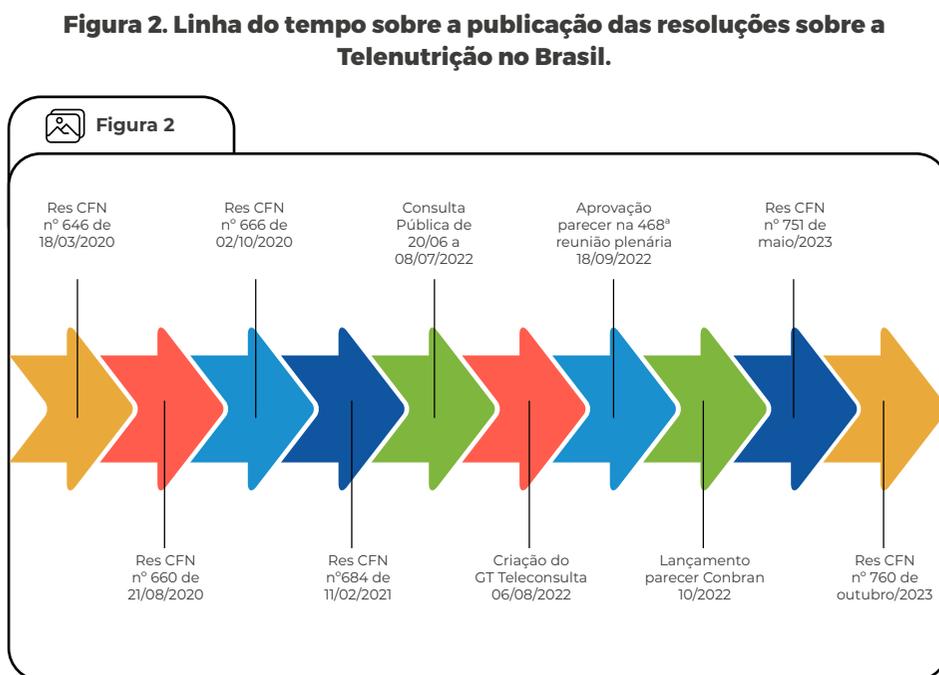


Quer acessar a resolução na íntegra?

Acesse o QR Code

Em 22 de outubro de 2023, o CFN publicou a Resolução nº 760, que define e regulamenta a Telenutrição como forma de atendimento e/ou prestação de serviços em alimentação e nutrição por meio de TICs, entendendo que apenas criar uma resolução sobre Teleconsulta não supriria todas as modalidades e possibilidades de atuação do nutricionista contemporâneo.

A figura 2 ilustra a linha do tempo sobre a publicação das resoluções sobre a Telenutrição no Brasil.



Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

O uso da Telenutrição constitui um ato profissional e, assim, deve seguir o padrão de conduta da profissão do nutricionista, que envolve a conformidade com diretrizes de prática clínica, CECN e demais legislações. Ademais, também se faz necessário um conjunto de habilidades e competências que permitam a utilização da Telenutrição com técnica, privacidade, segurança e qualidade, conforme será abordado nos itens a seguir.



Tipos de interação e modalidades em Telenutrição

Na Telenutrição, existem diferentes formas de interação entre o nutricionista e o cliente, a depender da sincronicidade. Por vezes, será necessária mais de uma forma para alcançar a qualidade que se espera no atendimento e/ou prestação de serviços. As formas de interação podem ser classificadas como:



Assíncrona: a interação entre os indivíduos não ocorre em tempo real, ou seja, não acontece comunicação imediata entre o nutricionista e o cliente. Os dados são coletados, armazenados e enviados, e a comunicação pode variar de acordo com o tempo de cada um.

Síncrona: permite interatividade imediata entre os indivíduos, de forma on-line, em que o nutricionista e o cliente estão conectados ao mesmo tempo. Essa é a forma de interação que mais se assemelha à presencial.



Híbrida: combina as duas formas de interação, assíncrona e síncrona.

Automática: transmite os dados do cliente automaticamente, gerando um relatório regular que permite o monitoramento desses dados a distância.



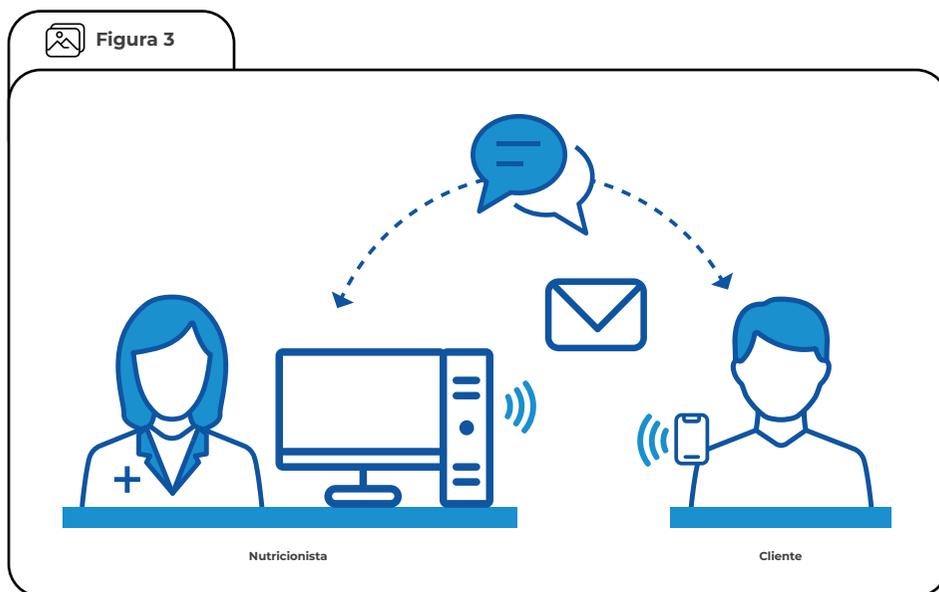
No contexto da definição de Telessaúde, dada pela OMS, a Telenutrição, regulamentada pela Resolução do CFN nº 760/23, envolve uma gama de serviços e atividades que podem ser realizados nas modalidades elencadas neste capítulo.

A prestação de serviço em Telenutrição pode ocorrer de diferentes formas de acordo com a sincronicidade das interações. Ainda, mais de um modelo pode ser necessário para atender às diferentes situações com a qualidade esperada.

3.1 Teleconsulta

Consulta e acompanhamento de nutrição realizados de maneira remota, mediados por TICs, com comunicação síncrona e/ou híbrida entre nutricionista e cliente localizados em diferentes espaços geográficos, desde que mantido o caráter privativo e confidencial. A figura 3 apresenta o exemplo esquemático de Teleconsulta.

Figura 3. Exemplo esquemático de Teleconsulta.

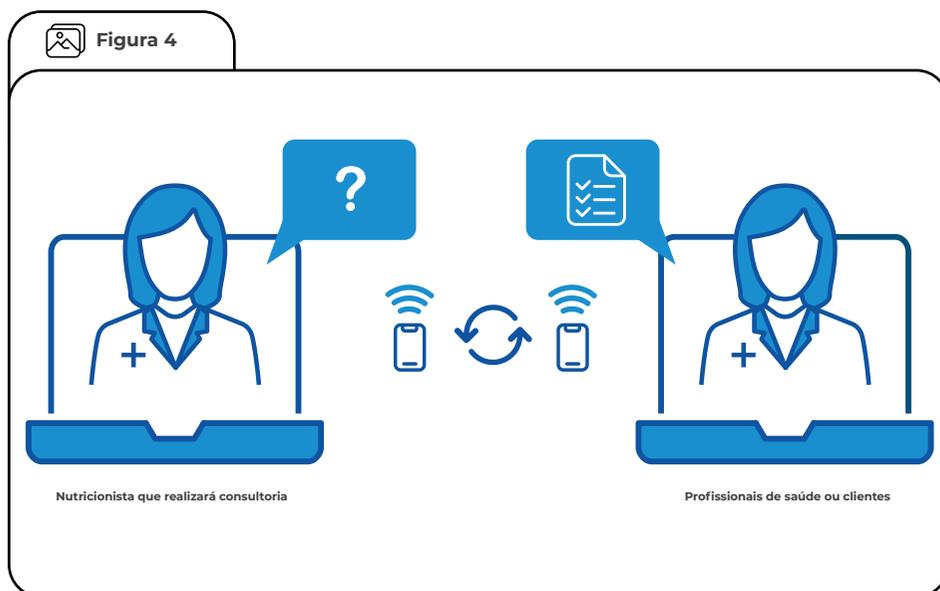


Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

3.2 Teleconsultoria

Serviço realizado por nutricionista de maneira remota, mediado por TICs, que abrange a análise e emissão de parecer sobre as áreas relacionadas à alimentação e nutrição, com prazo determinado, sem assumir a responsabilidade técnica, podendo contar com a participação de outros profissionais, conforme figura 4.

Figura 4. Exemplo esquemático de Teleconsultoria.

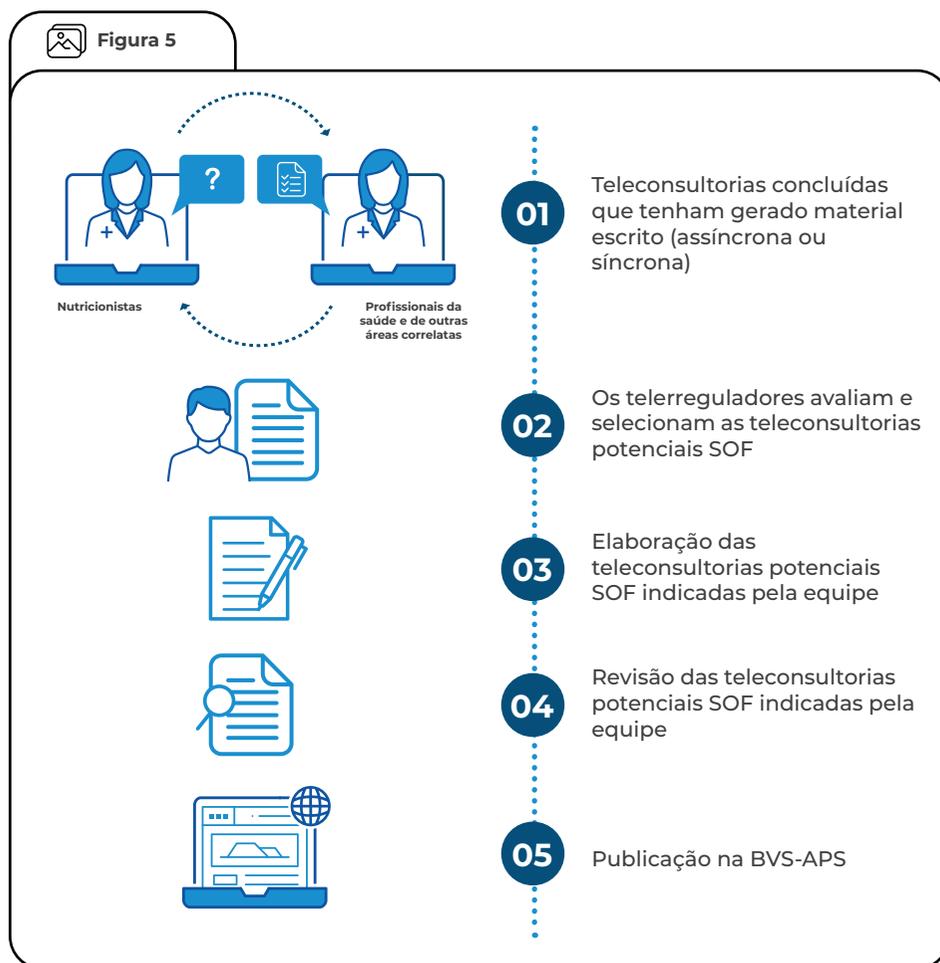


Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

3.3 Segunda Opinião Formativa (SOF)

Resposta sistematizada, construída com base em revisão bibliográfica, das melhores evidências científicas e clínicas. A resposta é originada de teleconsultorias que tratam de assuntos relevantes e com possibilidade de responder a dúvidas e necessidades dos profissionais da saúde e de outras áreas correlatas, mediadas por TICs, visando à ampliação da capacidade resolutive em casos ou situações semelhantes. A figura 5 apresenta um exemplo esquemático de SOF.

Figura 5. Exemplo esquemático de Segunda Opinião Formativa (SOF)

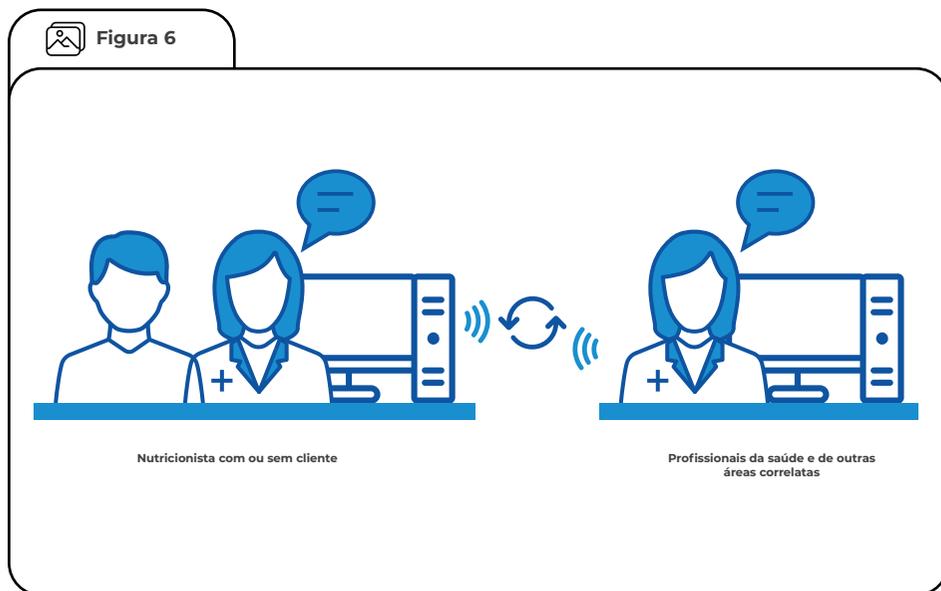


Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

3.4 Teleinterconsulta

Compartilhamento de informações entre nutricionistas e/ou outros profissionais da saúde e de outras áreas correlatas, mediado por TICs, com ou sem a presença do cliente, para fins de apoio diagnóstico ou terapêutico, acompanhamento e promoção da saúde, conforme figura 6.

Figura 6. Exemplo esquemático de Teleinterconsulta.

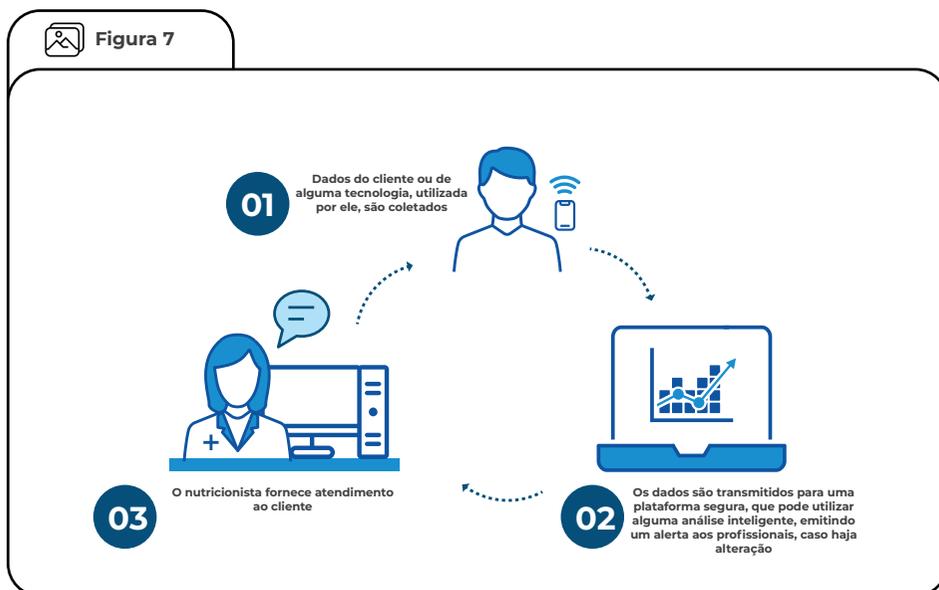


Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

3.5 Telemonitoramento

Monitoramento remoto de parâmetros de saúde e/ou doença (no âmbito da competência do nutricionista), mediado por TICs, incluindo a coleta de dados clínicos do cliente, a sua transmissão, o processamento e o manejo por meio de um sistema eletrônico, de acordo com a figura 7.

Figura 7. Exemplo esquemático de Telemonitoramento.



Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).

3.6 Tele-educação

Atividades educacionais (conferências, palestras, treinamentos, capacitações, cursos ou disponibilização de objetos de aprendizagem interativos), ministradas de forma remota, mediadas por TICs, conforme figura 8.

Figura 8. Exemplo esquemático de Tele-educação.



Fonte: Conselho Federal de Nutricionistas (2024).



**Aspectos
relevantes
sobre
Telenutrição**

4.1 Prática profissional

Segue um esquema proposto por Farid (2020) que trata de questões gerais que podem contribuir para o sucesso da Teleconsulta de Nutrição, que aqui foi adaptado para os serviços em Telenutrição (quadro 1).

Quadro 1. Etapas necessárias para o sucesso da Telenutrição.	
	<p>Etapa 1: Divulgação dos serviços on-line Informe aos seus contatos antigos que você está prestando serviços on-line. Divulgue seu serviço on-line em todas as suas mídias sociais. Passe credibilidade – informe que trabalha com plataformas seguras e preserva a privacidade do cliente.</p>
	<p>Etapa 2: Preparação Faça a verificação das necessidades técnicas e ergonômicas para a Telenutrição. Consulte os prontuários, relatórios e outros documentos necessários para a execução do serviço. Garanta a confidencialidade dos dados. Estabeleça ambiente adequado. Prepare-se para o serviço que será prestado – envie previamente formulário, checklist, anamnese, sempre que for o caso. Informe preços e formas de pagamento.</p>
	<p>Etapa 3: Conexão Esteja em uma área tranquila e privada. Cheque o áudio e o vídeo. Dê instruções ao cliente, verifique se precisa de auxílio. Veja quais são os objetivos do serviço e as expectativas do cliente. Verifique as informações recebidas a partir do material enviado previamente. Dê as orientações iniciais. Combine como será o contato para entrega dos produtos (plano alimentar, materiais educativos, receitas, relatórios, pareceres, entre outros) e como será o acompanhamento do serviço.</p>
	<p>Etapa 4: Acompanhamento Escuta ativa e empática para um acompanhamento de longo prazo. Esclarecimento de dúvidas. Motivação. Novas orientações.</p>

Fonte: adaptado de Farid (2020).

Considerando que a Teleconsulta de Nutrição foi a modalidade que suscitou mais questionamentos ao longo do processo de regulamentação da Telenutrição e que o entendimento sobre a práxis necessita de maiores esclarecimentos, este tópico apresenta propostas de técnicas, orientações e sugestões para a realização da Teleconsulta.

Importante ressaltar que, se o nutricionista já atua com atendimento nutricional e possui um protocolo, deve ser feita a adaptação deste para o atendimento não presencial, pois é essencial que o método de trabalho esteja bem claro e definido para que a segurança do cliente esteja garantida em relação à conduta adotada pelo profissional.

Avaliação nutricional

Seguem os aspectos a serem considerados na avaliação nutricional realizada por meio de TICs:

I. Antropometria:

A antropometria consiste na medição das medidas corporais: peso, estatura, dobras cutâneas, circunferências e suas relações, entre outras medidas que se fizerem necessárias ao diagnóstico nutricional. Considerando que o nutricionista não se encontra presencialmente com o cliente, o profissional poderá trabalhar com os dados diretos e indiretos referenciados pelos próprios clientes, que devem ser orientados sobre a correta mensuração das informações solicitadas. Esclarecer ao cliente sobre as limitações da realização dessa avaliação por meio não presencial.

Medidas sugeridas:



Peso Autorreferido:

Medido na mesma balança, sempre que possível.
Medido no mesmo horário do dia, sempre que possível.
Sem sapatos e com roupas leves.



Altura autorreferida:

Medida em balança antropométrica ou fita métrica fixada na parede.
Sem sapatos e em postura ereta.



Circunferência:

Medida com fita métrica, caso o cliente disponha de uma.
Orientação sobre a importância dos pontos corretos para a medida.



Fotos corporais:

Imagens de frente, de costas e de perfil, de acordo com os protocolos utilizados pelo profissional.

Caso o cliente esteja realizando algum tipo de atendimento ou acompanhamento com outro profissional de saúde que realiza as medidas antropométricas, estas podem ser utilizadas para o diagnóstico nutricional, a exemplo de avaliação física realizada por profissional de educação física.

As medidas de circunferência e a solicitação de imagens são facultativas, uma vez que são passíveis de falhas importantes na sua interpretação caso ocorram erros de medida ou posicionamento inadequado da câmera.

É importante registrar em prontuário o fato de as medidas serem autorreferidas, quando for o caso. As imagens devem ser utilizadas somente para auxiliar o profissional na avaliação nutricional e em nenhuma hipótese poderão ser divulgadas, conforme determinado no CECN.

II. Anamnese alimentar

Esse momento é considerado extremamente importante para a criação de vínculo e relação de confiança, segundo os aspectos de humanização do atendimento que serão tratados mais especificamente no decorrer do manual. Esteja presente, atento e disposto a uma escuta qualificada do que o cliente está relatando. Recomenda-se que seja utilizada a videoconferência para essa etapa do atendimento.

Caso a anamnese seja enviada ao cliente para preenchimento anterior à teleconsulta, é recomendado que o profissional valide as informações no momento síncrono da consulta.

Informações sugeridas para anamnese:

- Variáveis socioeconômicas e culturais.
- Histórico familiar de saúde física e mental.
- Histórico de doenças pregressas e atuais.
- Medicamentos e suplementos em uso.
- Sintomas gastrointestinais.
- Rotina diária e de atividade física.
- Consumo alimentar.
- Rotina de sono.
- Todas as demais informações que o profissional entender pertinentes ao contexto e à realidade de seu cliente.

III. Exames laboratoriais

O nutricionista poderá solicitar exames laboratoriais necessários ao acompanhamento nutricional dos clientes, quando necessário.

A solicitação de exames laboratoriais deverá ser:

- feita por meio de requisição devidamente preenchida e elaborada de forma que possibilite o entendimento;
- datada e identificada com dados do cliente e do nutricionista: nome completo, número de inscrição no Conselho Regional de Nutricionistas (CRN) e meios de contato, tais como e-mail e telefone;
- assinada eletronicamente e/ou com código verificador da autenticidade do documento, em consonância com a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, sendo, preferencialmente, assinatura eletrônica avançada ou qualificada;
- enviada eletronicamente ao cliente, com confirmação de recebimento, no momento da consulta ou posteriormente; e adequadamente registrada em prontuário.



Quer acessar a lei na íntegra?

Acesse o QR Code

Em caso de disponibilidade de exames laboratoriais atualizados do cliente, estes poderão ser utilizados, mesmo que tenham sido solicitados por outro profissional da área da saúde, devendo tais informações serem adequadamente registradas em prontuário.

IV. Avaliação nutricional subjetiva global

É o método clínico de avaliação do estado nutricional que considera sintomas gastrointestinais, hábitos alimentares, perda de peso, alterações da composição corporal, exame físico e alterações funcionais do cliente.

Essa é uma das avaliações que, embora possa ser feita, a limitação da avaliação remota pode comprometer significativamente o resultado, principalmente das avaliações de composição corporal, que requerem um protocolo mais complexo para sua realização. Imagens e vídeos podem contribuir para a condução do exame físico e alterações funcionais do cliente.

Acompanhamento nutricional

O acompanhamento nutricional consiste na assistência ou orientação dada pelo nutricionista a alguém sob seus cuidados. É o monitoramento da evolução nutricional do paciente em assistência nutricional, com objetivo de avaliar a resposta à intervenção, comparando sistematicamente com a avaliação inicial, as metas propostas e os padrões de referência. Nesse momento, é necessário qualificar as estratégias de comunicação e manter proximidade do cliente, com o objetivo de manter o engajamento para o alcance dos objetivos propostos.

Orientações, planos alimentares e prescrições

O plano alimentar, as orientações e as prescrições de suplementos alimentares, conforme a conduta usual do nutricionista, deverão ser:

- elaborados a partir de avaliação e diagnóstico nutricional;
- estruturados, apresentados de forma clara para o entendimento e, no caso de prescrição de suplementos alimentares, contemplando via, composição e posologia;
- datados e identificados com dados do paciente e do nutricionista (nome completo, número de inscrição no CRN e meios de contato, tais como e-mail e telefone);
- emitidos com assinatura digital (orientação em item específico);
- enviados eletronicamente ao cliente, com confirmação de recebimento, no momento da consulta ou posteriormente;
- adequadamente registrados em prontuário.

Assim como o prontuário, as orientações, os planos alimentares e as prescrições são de propriedade do cliente e devem estar acessíveis a ele, de forma permanente. Toda a atenção e cuidado devem ser dedicados pelo nutricionista para esse momento, uma vez que o entendimento do paciente acerca de orientações, planos e prescrições deve ser a prioridade. A partir do contexto de atendimento e da relação nutricionista versus cliente, o profissional deve buscar garantir que o material elaborado possa ser colocado em prática sem dúvidas ou distorções. Estar disponível para eventuais esclarecimentos é fundamental.

Prontuários

O prontuário é o documento legal que todo paciente deve ter. Nele deve conter todas as informações relativas aos seus atendimentos e acompanhamentos, como consultas, informações nutricionais, cirurgias, solicitações de exames, e toda e qualquer informação da história do cliente que seja pertinente ao atendimento nutricional. Além disso, é essencial atentar-se para o período de guarda e arquivamento dos prontuários. Ver resoluções que tratam do tempo de guarda de prontuário.

O prontuário deve ser acessível ao nutricionista e ao próprio cliente. Esse registro da história é muito importante para a assistência e contribui para a humanização do atendimento.

Tempo de atendimento

Tempo necessário para realização de uma consulta de nutrição, que priorize a escuta qualificada ao cliente e atenda às necessidades de trocas e informações pertinentes à sua atuação profissional, considerando o seu contexto e o do seu cliente.

Importância da capacitação

A capacitação profissional diz respeito ao aperfeiçoamento das habilidades profissionais, a fim de realizar as atividades com maior efetividade e autonomia. Em se tratando do crescimento, evolução e dinamicidade do mundo digital atual, torna-se cada vez mais necessária a adaptação a essa nova realidade. Diante disso, recomenda-se que o nutricionista busque formação continuada no uso das TICs e bioética digital para atendimento e/ou prestação de serviços em alimentação e nutrição nas modalidades da Telenutrição.

Humanização da Teleconsulta

A humanização da Teleconsulta de Nutrição é ponto crucial a ser considerado, uma vez que, embora esse método de atendimento seja necessário e pertinente com o contexto atual da nossa sociedade, o atendimento a distância tende a requerer maior atenção e empenho de ambas as partes, profissional e cliente, na busca por melhor interação, relação de confiança e vínculo, os quais tendem a ocorrer e serem percebidos de forma mais natural nos atendimentos presenciais.

De forma prática e orientadora, este manual visa fundamentar a humanização do atendimento por Teleconsulta sob a luz das diretrizes da Política Nacional de Humanização (PNH) para o Serviço Único de Saúde (SUS), em especial o acolhimento e a ambiência, e contribuir para o cumprimento efetivo dos objetivos dessa modalidade de atendimento.

O primeiro ponto a ser destacado é a forma de acolhimento do cliente, ou seja, o quanto é preciso que o nutricionista esteja atento, presente e disposto a reconhecer o que o outro traz como legítima e singular necessidade de saúde. A comunicação digital, estando próxima de um tempo real, desde que respeitando os limites estabelecidos entre profissional e cliente, proporcionará acolhimento, confiança, compromisso e vínculo, reduzindo a distância inerente ao atendimento não presencial.

A PNH também se refere à ambiência como a diretriz que trata de criar espaços saudáveis, acolhedores e confortáveis, que respeitem a privacidade, propiciem mudanças no processo de trabalho e sejam lugares de encontros entre as pessoas, entretanto, adaptando aqui à perspectiva dos ambientes virtuais, considerando-se a estética visual/interface, a quantidade e forma de comunicação até os elementos sonoros, interacionais e inclusivos. Então, é, sim, importante preparar a ambiência, inclusive diminuindo estímulos que possam interferir no foco do cliente, atentando ao tempo de consulta (evitar consultas longas), para possibilitar maior sucesso no cumprimento dos objetivos.

4.2 Recursos tecnológicos

Os recursos tecnológicos foram amplamente discutidos, considerando as ferramentas disponíveis, o contexto de utilização e principalmente a segurança do profissional e do cliente.

As ferramentas tecnológicas, quando bem escolhidas e utilizadas, podem favorecer o maior engajamento e a construção de vínculo entre o profissional e o cliente. Tais ferramentas de comunicação incluem não somente vídeos síncronos ou ligações, como também mensagens, e-mail e outras tecnologias seguras de registro e transmissão de informações.

- Plataformas de videoconferência.
- Prontuário eletrônico.
- Aplicativos para automonitoramento e troca de mensagens e e-mails, que permitem a realização de diários alimentares e registros de hábitos saudáveis.
- Acesso a orientações e esclarecimento de dúvidas, uso de inteligência artificial para avaliação corporal.



As plataformas de videoconferência recomendadas são aquelas que atendem às necessidades do nutricionista e do cliente em relação aos custos, ao tempo de chamada necessário para a prestação do serviço, ao atendimento das necessidades em relação a recursos técnicos que se entendam pertinentes (chat, compartilhamento de imagem etc.), domínio da ferramenta por ambas as partes, entre outros.

A Telenutrição deve ser realizada em local onde a estabilidade da conexão seja garantida para manutenção da qualidade do atendimento. Em casos excepcionais relacionados a problemas tecnológicos e/ou logísticos, o encontro deve ser agendado para outro dia e horário, acordados os termos deste reagendamento entre as partes. Quando a Telenutrição for realizada por telefone, a premissa da qualidade do serviço é a mesma, ambos – profissional e cliente – não devem estar em locais em que as condições não permitam o entendimento, a troca de informações e orientações, além de outros aspectos que conferem qualidade à Telenutrição.

Em relação à assinatura de documentos, recomenda-se que sejam assinados eletronicamente e/ou com código verificador da autenticidade do documento, em consonância com a Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, sendo, preferencialmente, assinatura eletrônica avançada ou qualificada.

Assinatura de documentos eletronicamente



Conforme o art. 4º do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, que regulamenta o artigo 4º da Lei nº 14.063 de 23 de setembro de 2020, existem três níveis mínimos exigidos para a assinatura eletrônica em documentos digital:

1. Assinatura eletrônica simples;
2. Assinatura eletrônica avançada;
3. Assinatura eletrônica qualificada.

Uma assinatura eletrônica simples refere-se a qualquer mecanismo eletrônico, inclusive obtido por meio de escaneamento de uma assinatura que possa identificar o seu signatário. Tal assinatura, por ser menos segura e, por isso, com valor probatório relativo, necessita de perícia de sua origem e remetente.

Especialmente nos casos em que há dúvidas sobre a autenticidade, o documento deve vir acompanhado de outros elementos probatórios, a exemplo de ferramenta de verificação da autenticidade dele ou um e-mail de contato para perícias, a fim de comprovar que, de fato, a assinatura pertence ao remetente e/ou signatário. Por sua vez, a utilização da assinatura avançada providencia a prova inegável de que uma mensagem recebida pelo destinatário realmente foi originada no emissor. Para verificar esse requisito, a assinatura digital deve ter as seguintes propriedades:

Autenticidade: o receptor deve poder confirmar que a assinatura foi feita pelo emissor.

Integridade: qualquer alteração da mensagem faz com que a assinatura não corresponda mais ao documento.

Irretratabilidade ou não repúdio: o emissor não pode negar a autenticidade da mensagem.



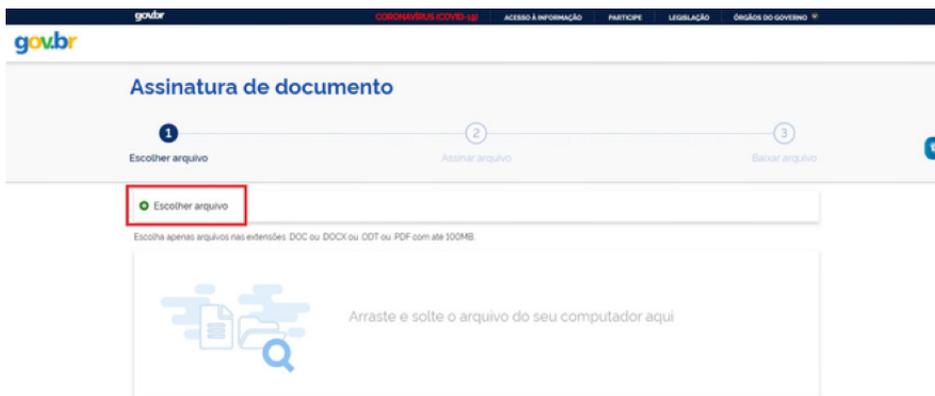
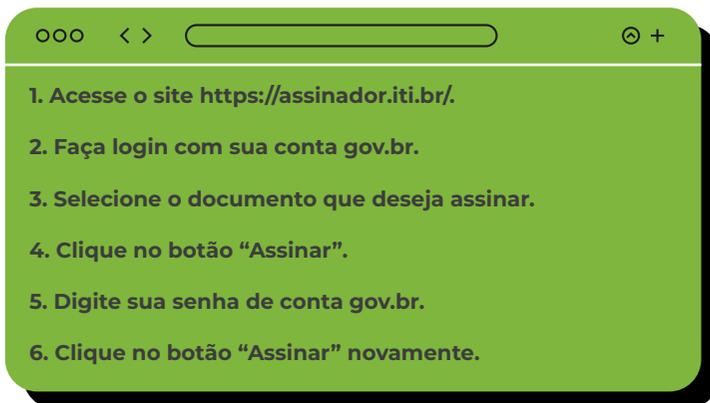
OOO < >

A assinatura eletrônica¹ qualificada utiliza certificado digital, nos termos do §1º do art. 10 da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, produzido com a utilização de processo de certificação disponibilizado pela ICP-Brasil, o padrão de Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira.

O Assinador ITI oferece uma tecnologia de assinatura eletrônica avançada que atende aos requisitos da Lei da Assinatura Eletrônica e permite a verificação da integridade do conteúdo e autenticidade do documento. A utilização da ferramenta é gratuita para pessoas físicas e jurídicas e é uma opção segura e confiável para assinar documentos eletronicamente. Todavia, a validade jurídica dos documentos assinados pelo Assinador ITI depende da aceitação das partes envolvidas. Isso significa que as partes devem concordar em aceitar a validade jurídica desses documentos.

¹ Assinatura eletrônica é um conceito amplo que engloba qualquer método eletrônico utilizado para representar a aceitação ou autorização de um documento ou transação. Pode incluir métodos simples, como o uso de um nome digitado ou uma imagem escaneada da assinatura, bem como métodos mais complexos, como senhas. A assinatura digital é um tipo específico de assinatura eletrônica que envolve criptografia e chaves digitais para garantir a autenticidade, integridade e não repúdio de um documento ou transação eletrônica.

Para utilizar o Assinador ITI, é necessário ter uma conta gov.br nível prata ou ouro. A conta gov.br é um cadastro único e gratuito que permite que os cidadãos brasileiros tenham acesso a diversos serviços públicos digitais. Para assinar um documento com o Assinador ITI, basta seguir os seguintes passos:



A seguir, há orientações do uso do assinador.iti.br e vídeo do passo a passo:

•Manual de uso do assinador:



•Vídeo com o passo a passo do uso do assinador:



4.3 Questões legais, regulatórias e éticas

Código de Ética e de Conduta do Nutricionista

A prestação de serviço por meio da Telenutrição tem a premissa de respeitar e atender a todos os valores, princípios, responsabilidades, direitos e deveres estabelecidos pelo Código de Ética e de Conduta do Nutricionista.

Sistema on-line de cadastro nacional de nutricionistas (e-Nutricionista)

O cadastro no sistema e-Nutricionista é obrigatório para a realização da Telenutrição. Ele deve ser realizado antes de o profissional iniciar a prestação de serviço.

Etapas para realização da inscrição na plataforma:

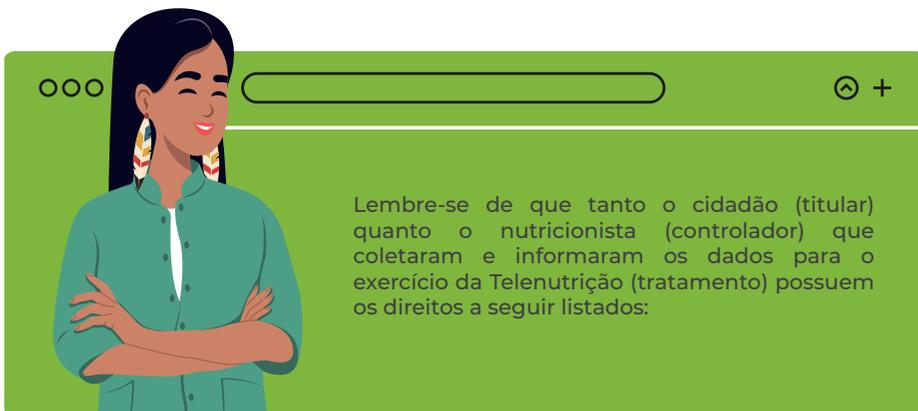
- 1 Acesse o Link e-Nutricionista - Conselho Federal de Nutricionistas (cfn.org.br).
- 2 Clique FAZER CADASTRO.
- 3 Valide sua inscrição, preenchendo os dados solicitados: CPF, nome completo, número da inscrição profissional principal e CRN.
- 4 Confirme seus dados, clicando no seu nome.
- 5 Preencha as informações solicitadas e clique em CONCLUIR E ENVIAR.

Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)



Quer acessar a lei na íntegra?
Acesse o QR Code

A LGPD, Lei nº 13.709, foi sancionada no Brasil em 14 de agosto de 2018. Seu objetivo é regulamentar o uso de dados pessoais por empresas, entidades e órgãos públicos, de forma que o cidadão tenha segurança e controle sobre suas informações. Essa lei estabelece as condições nas quais os dados pessoais devem ser tratados, define um conjunto de direitos para os titulares dos dados, gera obrigações específicas para os controladores dos dados e cria uma série de procedimentos e normas para que haja maior cuidado com o tratamento de dados pessoais e compartilhamento com terceiros. A lei cria um cenário de segurança jurídica, com a padronização de normas e práticas, promovendo a proteção da informação.



- Confirmação da existência de tratamento dos dados.
- Acesso aos dados integralmente.
- Correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados.
- Anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários, excessivos ou tratados em desconformidade com a Lei.
- Portabilidade dos dados a outro nutricionista, mediante requisição expressa e observados os segredos comercial e industrial, de acordo com a regulamentação do órgão controlador.
- Eliminação dos dados pessoais tratados com o consentimento do titular, exceto nas hipóteses previstas no art. 16 da Lei.
- Informação das entidades públicas e privadas com as quais o controlador realizou uso compartilhado de dados.
- Informação sobre a possibilidade de não fornecer consentimento e sobre as consequências da negativa.
- Revogação do consentimento, nos termos do § 5º do art. 8º da Lei.

Como a LGPD possui o objetivo de proteger a privacidade e garantir o tratamento adequado dos dados pessoais, é crucial seguir as melhores práticas para cumprir as exigências da LGPD. Aqui estão algumas dicas e boas práticas:



- 1 Consentimento Informado: certifique-se de obter o consentimento informado dos pacientes antes de coletar qualquer informação pessoal. Explique claramente como os dados serão utilizados, armazenados e compartilhados. Ver modelo de Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).
- 2 Segurança da informação: utilize sistemas seguros e criptografados para garantir a confidencialidade dos dados durante a transmissão e o armazenamento. Proteja os dados contra acesso não autorizado.
- 3 Acesso restrito: restrinja o acesso aos dados pessoais apenas a profissionais autorizados. Implemente controles de acesso e autenticação robustos.
- 4 Treinamento de profissionais: forneça e treine regularmente os profissionais de saúde envolvidos na Telenutrição sobre as práticas adequadas de privacidade de dados e a importância do cumprimento da LGPD.
- 5 Registro de atividades de tratamento: mantenha um registro detalhado de todas as atividades de tratamento de dados realizadas, incluindo a coleta, o processamento e o compartilhamento de informações pessoais.
- 6 Atualização regular de sistemas: mantenha os sistemas e softwares utilizados na Telenutrição atualizados para corrigir vulnerabilidades de segurança e garantir o cumprimento contínuo da LGPD.
- 7 Política de retenção de dados: estabeleça uma política clara de retenção de dados, indicando por quanto tempo os dados serão armazenados e quando serão devidamente descartados.
- 8 Compartilhamento de dados: ao compartilhar dados com terceiros, certifique-se de que eles também estejam em conformidade com a LGPD. Estabeleça contratos claros e seguros com prestadores de serviços.



Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE)

Para proteção e respaldo do profissional e do cliente, a resolução do CFN nº 760/23 prevê como dever do nutricionista enviar e guardar comprovante de ciência e acordo do paciente ou do seu responsável do TCLE.

Teleconsulta com menores de idade desacompanhados e pessoas com necessidades especiais

No caso de Teleconsulta com menores de 16 anos que desejem realizar a consulta desacompanhados, o nutricionista deverá solicitar a autorização do responsável, conforme previsto na Resolução do CFN nº 760/2023.

Para o atendimento de pessoas com necessidades especiais é permitida a permanência de acompanhante durante a Teleconsulta, sempre que necessário, se assim o cliente requerer, desde que pactuado com o nutricionista com antecedência.

Confidencialidade na Telenutrição

Conforme o art. 9º da Resolução do CFN nº 760/23, a Telenutrição (independente da modalidade), quando envolver o compartilhamento de dados pessoais e dados pessoais sensíveis, não poderá ser gravada nem compartilhada em forma de áudios, imagens, vídeos e capturas de tela, por ambas as partes, garantindo o sigilo e a segurança das informações; contudo, nas situações que não envolvam o compartilhamento de tais dados e que necessitem de qualquer tipo de gravação, essas deverão ser previamente acordadas e formalizadas entre as partes.

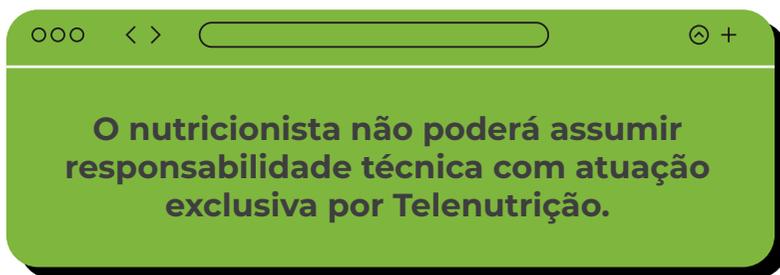
Aspectos da remuneração

Conforme explicitado no artigo 12 da Resolução do CFN nº 760/23, em atendimento e/ou prestação de serviços por Telenutrição, quando no âmbito privado, é recomendado ao nutricionista observar a tabela de honorário estabelecida pelo respectivo sindicato ou, na sua ausência, pela Federação Nacional de Nutricionistas.

Telenutrição no território nacional

A Lei nº 8.234/1991, que regulamenta a profissão de nutricionista, é válida apenas no território nacional, caracterizando as atividades que o nutricionista está habilitado a prestar à população brasileira. Da mesma forma, as competências do CFN em orientar, disciplinar e fiscalizar estabelecidas na Lei nº 6.583/1978, regulamentada pelo Decreto nº 84.444/1980, restringem-se ao território nacional. Sendo assim, o nutricionista que deseja atender clientes residentes no Brasil, independente do local de onde presta o serviço, deve seguir as normas vigentes e ficar sujeito à fiscalização dos Conselhos Regionais de Nutricionistas (CRN). No caso de o nutricionista residir no exterior, este deverá estar inscrito no CRN de sua escolha.

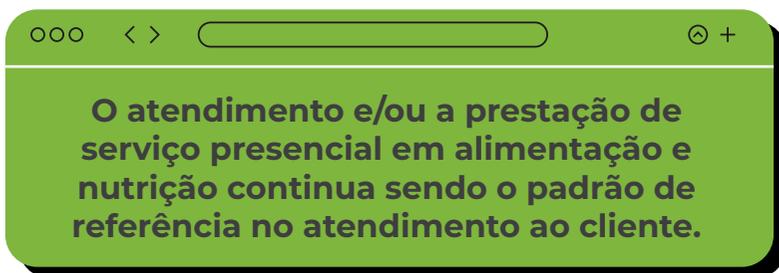
A Lei nº 14.510/2022, que disciplina a prática de Telessaúde em todo o território nacional, trata que é dispensada a inscrição secundária ou complementar do profissional de saúde que exercer a profissão em outra jurisdição exclusivamente por meio da modalidade Telessaúde. No caso de o nutricionista residir no exterior, este deverá estar inscrito no CRN da jurisdição em que tenha um endereço de referência.



Já no caso de nutricionistas, residentes no Brasil ou no exterior, que desejem atender pacientes que residam fora do território nacional, brasileiro ou não, o nutricionista deverá atender à regulamentação e legislação do país em questão. O serviço prestado internacionalmente tem implicações legais, corre o risco de não atender às expectativas do paciente e pode, ainda, ser caracterizado como exercício ilegal de profissão/ocupação naquele país.

4.4 Possíveis benefícios e limitações da Telenutrição

O incentivo ao desenvolvimento de caminhos inovadores para a oferta de serviços de saúde se faz necessário, a fim de avançar na modalidade remota e buscar solucionar desafios contemporâneos. Porém, ela não tem o intuito de substituir a atuação presencial, a qual continua sendo o padrão de referência para a prestação de serviços em alimentação e nutrição.



Pensando no perfil epidemiológico do Brasil, a Telenutrição mostra-se uma modalidade de atendimento ao cliente que poderá auxiliar o profissional na avaliação, no aconselhamento, na consultoria, na educação, abrangendo todas as áreas de atuação do nutricionista. Com a ampliação do uso das TICs na área de nutrição, há um novo cenário de incentivo a comportamentos saudáveis, permitindo melhorias nos padrões de saúde, nutrição e qualidade de vida da população.

Apesar de todo o potencial para o uso das TICs no automonitoramento em saúde e nutrição e no fortalecimento do vínculo entre a população e os profissionais de saúde, existem limitações. Os quadros 2 e 3 apresentam alguns dos possíveis benefícios e limitações da Telenutrição.

Quadro 2. Possíveis benefícios da Telenutrição.

Ampliação no acesso e qualidade assistencial à população, incluindo as residentes em áreas remotas.

Ampliação do monitoramento a distância de condições relacionadas aos serviços prestados.

Ampliação das possibilidades de serviços e parcerias realizados pelos nutricionistas.

Redução de custos para o cliente e para o profissional (aluguel de sala, funcionários, deslocamento, perda de produtividade com deslocamento, por exemplo).

Ampliação de discussões técnicas entre profissionais e equipes.

Redução da propagação de doenças infecciosas, como a covid-19, por exemplo.

Continuidade de ações e acompanhamentos em impossibilidades pontuais de atuação presencial.

Disseminação de informações sobre alimentação e nutrição.

Ampliação da participação em conferências, palestras, treinamentos, capacitações, cursos, pesquisas ou disponibilização de objetos de aprendizagem interativos de forma remota.

Aumento do contato/vínculo entre profissional e cliente.

Redução de absenteísmo e abandono do tratamento nutricional.

Aumento no envolvimento do cliente e dos seus familiares em seu tratamento e melhora no autocuidado.

Fonte: adaptado de Bricarello e Poltronieri (2021).

Quadro 3. Possíveis limitações da Telenutrição.

Maior vulnerabilidade de dados relacionados à privacidade e segurança das informações do cliente.

Aspectos cognitivos, culturais, educacionais e de logística podem limitar o cliente a alguns tipos de serviços.

Redução da qualidade do nível da interação entre profissional e cliente.

TICs indisponíveis e/ou falta de habilidade das partes com as ferramentas.

Interferência na comunicação profissional com cliente, em função da redução de percepção da linguagem não verbal.

Dificuldade em garantir a atenção plena do cliente durante as interações remotas.

Necessidade de espaço/local apropriado para o atendimento e/ou prestação de serviço.

Dificuldade de fiscalizar o exercício profissional.

Dificuldade de avaliar alguns sinais físicos de carências nutricionais e de realizar avaliação antropométrica.

Utilização de dispositivos tecnológicos para distorção de imagem.

Possibilidade de que alguns dados antropométricos sejam subestimados ou superestimados pelos próprios clientes.

Fonte: adaptado de Bricarello e Poltronieri (2021).



**Lista de
verificação e
dicas para
Telenutrição**



Para além de todos os pontos tratados ao longo deste manual, apresenta-se a seguir uma proposta de lista de verificação e outras dicas para serem consideradas previamente aos atendimentos e/ou prestação de serviços, abordando tanto questões relativas ao profissional quanto ao cliente.

Lista 1. Preparação do nutricionista para a Telenutrição.

Check List	1. Planejamento
<input type="radio"/>	Você perguntou ao cliente sobre sua condição de acesso à tecnologia necessária para a execução do serviço por Telenutrição?
<input type="radio"/>	O cliente concordou formalmente com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido estabelecido para a Telenutrição?
<input type="radio"/>	A plataforma a ser utilizada foi escolhida e testada? Foram exploradas todas as suas funcionalidades?
<input type="radio"/>	A capacidade da rede de internet (sua e do cliente) é suficiente para realização do atendimento e/ou prestação de serviço?
<input type="radio"/>	Em caso de atendimento e/ou prestação de serviço por equipe profissional, todos foram treinados para o uso das TICs?
<input type="radio"/>	O número de telefone do cliente está de fácil acesso para qualquer intercorrência com a videoconferência?
<input type="radio"/>	Foram selecionados todos os materiais necessários para o atendimento e/ou prestação de serviços, evitando ter que se retirar durante a atividade por Telenutrição?
<input type="radio"/>	Foi avaliado cuidadosamente o ambiente remoto para determinar a privacidade e/ou segurança durante o atendimento e/ou prestação de serviços?
<input type="radio"/>	Foi realizado teste de conexão com o cliente para a familiarização do mesmo com o atendimento e/ou prestação de serviços remoto e repassados os itens da lista de verificação?

2. Ambiente

- Há sinalizações na porta (ex.: “não perturbe”) ou outras soluções, a fim de evitar interrupções e assegurar a privacidade?
- O ruído do ambiente foi reduzido ao mínimo possível?
- A iluminação permite a visualização do rosto dos participantes?
- O fundo do vídeo (parede) tem decoração neutra, eliminando distrações?
- O espaço como um todo se apresenta organizado?

3. Aparência

- A sua vestimenta é do mesmo tipo que a utilizada no atendimento e/ou prestação de serviços na modalidade presencial?

4. Monitor e câmera

- O tamanho do monitor (tela) permite o conforto visual e facilita a interpretação das expressões faciais e/ou linguagem não verbal?
- O enquadramento da câmera privilegia a face até a altura dos cotovelos, para acesso à leitura facial e mímica corporal? A altura da câmera está na altura dos olhos?
- Aplicativos ou programas desnecessários estão fechados no seu dispositivo?

Lista 2. Preparação do cliente para a Telenutrição.

<input type="radio"/>	Você já foi atendido ou recebeu serviço de algum profissional de saúde por meio remoto/digital?
<input type="radio"/>	Você já fez ou sabe receber uma videochamada? Conhece a plataforma que será utilizada?
<input type="radio"/>	Você consegue enxergar bem o rosto do nutricionista e os materiais projetados na tela do celular, tablet ou computador?
<input type="radio"/>	Você checkou se sua rede de internet permite uma boa qualidade da conversa?
<input type="radio"/>	Você carregou o celular, tablet ou computador totalmente para evitar que a chamada caia durante o atendimento? Existem tomadas próximas ao local escolhido?
<input type="radio"/>	Você tem o número de contato do nutricionista para ligar ou reconhecer que é ele quem está te ligando no caso de um problema na chamada de vídeo?
<input type="radio"/>	O lugar que você escolheu para ser atendido é silencioso, privativo e livre de perturbações?

Dicas para uma boa comunicação com o cliente

Revisar as queixas e registros do cliente antes de iniciar o atendimento e/ou a prestação de serviços.

Narrar ações com o cliente (se você precisar se afastar, olhar para baixo para fazer anotações etc.).

Esclarecer verbalmente as próximas etapas: por exemplo, consultas de acompanhamento, plano de cuidados, reuniões etc.

Utilizar linguagem empática.

Conduzir um bate-papo para acostumar o cliente à acústica da chamada e ajustes necessários antes de começar o atendimento e/ou a prestação de serviços.

Oferecer ao cliente a possibilidade de habilitar legendas para facilitar a acessibilidade.

Usar uma linguagem corporal mais ativa, como: acenar com a cabeça, sorrir mais amplo, sinal de OK ou positivo, como maneira de facilitar a compreensão da informação.

Utilizar, durante os atendimentos e/ou a prestação de serviços remotos, as estratégias de comunicação para checar e garantir a melhor compreensão do cliente. Perguntar o que foi dito, reformular, sintetizar a informação, repetir conceitos importantes.

Solicitar uma devolutiva dos clientes ao término de atendimento e/ou a prestação de serviços. “– Como foi o atendimento para o Sr./Sra. hoje? O que funcionou bem? O que poderia ter sido melhor?”

Dicas aos clientes

Preferir tablet ou computador em detrimento do celular sempre que possível, pois, pelo tamanho da tela, você verá melhor o rosto do nutricionista ou algum material que ele possa compartilhar no momento do atendimento.

Tirar suas dúvidas sobre a plataforma utilizada com o profissional antes da sessão para aproveitá-la integralmente.

Lembrar-se de desligar a TV, música e outros equipamentos, se puder. Se conseguir, desative ou peça a ajuda de algum familiar para desabilitar avisos sonoros no seu celular, tablet ou computador para não interromper a chamada de vídeo.

Outras pessoas não autorizadas não devem ouvir ou visualizar a sessão. Recomenda-se o uso de sinalizações na porta, como “não perturbe”, a fim de evitar interrupções.

Avisar quando o sinal da comunicação estiver ruim (voz cortada, atraso no som, quando você não vê bem o nutricionistas etc.) para que o profissional possa melhorar a qualidade da chamada.

Levantar a mão sinalizando que deseja falar durante a chamada de vídeo. É importante que fique à vontade para se expressar. Não tenha vergonha de perguntar durante a sessão.

The image features a solid red background. In the upper left, there is a stylized smartphone icon with a white top bar containing a small black dot and a white bottom bar with a black pill-shaped element. A thick, dark red curved line starts from the top right and extends towards the center. In the lower right, there is another identical smartphone icon. A thick, dark red curved line starts from the bottom left and extends towards the center, meeting the other line.

Considerações finais

O Manual Prático de Telenutrição foi construído com base em uma revisão documental e de literatura com o objetivo de subsidiar e respaldar as ações do nutricionista no contexto da Telessaúde. Nessa perspectiva, é necessário reforçar a ideia de que: a modalidade presencial é o método de referência para atendimento e/ou prestação de serviços em alimentação e nutrição; é essencial a avaliação crítica e responsável se a Telenutrição é a melhor forma de atendimento e/ou a prestação de serviços de acordo com o contexto do profissional e do cliente; a avaliação conjunta pelas partes envolvidas é condição fundamental para o planejamento, a execução e, conseqüentemente, o sucesso da modalidade; e as questões relacionadas à ambiência, à humanização e aos recursos tecnológicos são determinantes para a efetividade da Telenutrição.

Os pontos aqui tratados não esgotam todos os aspectos a serem observados nas modalidades, mas pretendem nortear as boas práticas em Telenutrição.

ooo

< >

⌂ +

Não inicie o atendimento e/ou prestação de serviços por Telenutrição sem fazer a leitura integral da resolução do CFN nº 760/2023.



Referências

BARAK, A., KLEIN, B., PROUDFOOT, J. G. Defining Internet-Supported Therapeutic Interventions. **Annals of Behavioral Medicine**, v. 38, n. 01, p. 04–17, 2009. Disponível em: <https://doi.org/10.1007/s12160-009-9130-7>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BELO HORIZONTE. Prefeitura de Belo Horizonte; SIMÕES, Warley Aguiar (org.). **Manual para Teleatendimento: novos tempos, novos desafios**. 2020. Disponível em: https://prefeitura.pbh.gov.br/sites/default/files/estrutura-de-governo/saude/2020/manual-para-teleatendimento_19-08-20.pdf. Acesso em: 21 fev. 2024.

BRASIL. Comitê Gestor da Internet no Brasil. (2020). **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC Domicílios 2019**. Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2020. Disponível em: <https://cetic.br/pt/pesquisa/domicilios/publicacoes/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 599/18, de 25 de fevereiro de 2018**. Dispõe sobre o Código de Ética e de Conduta do Nutricionista e dá outras providências. 2018. Disponível em: http://www.crn3.org.br/uploads/repositorio/2018_10_23/01.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 646 de 18 março de 2020**. Suspende até o dia 31 de agosto de 2020 o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. 2020. Disponível em: <https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/2020/04/Resol-CFN-646.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 660 de 21 de agosto de 2020**. Suspende até o dia 28 de fevereiro de 2021 o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. 2020. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/Res_660_2020.html. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 666 de 02 de outubro de 2020**. Define e disciplina a teleconsulta como forma de realização da consulta de nutrição durante a pandemia do novo coronavírus, foi publicada hoje (2), no Diário Oficial da União (DOU). A resolução também institui o Cadastro Nacional de Nutricionistas para Teleconsulta (e-Nutricionista), um recurso para dar mais segurança a usuários e profissionais. 2020. Disponível em: <https://www.cfn.org.br/index.php/noticias/com-a-resolucao-666-cfn-lanca-o-e-nutricionista/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 684 de 11 fevereiro de 2021**. O Conselho Federal de Nutricionistas (CFN) resolve, em caráter excepcional, suspender o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas. 2021. Disponível em: https://www.cfn.org.br/wp-content/uploads/resolucoes/resolucoes_old/Res_684_2021.html. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 751 de 22 de maio de 2023**. Art. 1º Suspender o disposto no artigo 36 da Resolução CFN nº 599, de 25 de fevereiro de 2018, que aprova o Código de Ética e de Conduta dos Nutricionistas até a publicação de Resolução que regulamente a Teleconsulta como forma de realização da Consulta de Nutrição. 2023. Disponível em: <http://sisnormas.cfn.org.br:8081/viewPage.html?id=75>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Federal de Nutricionistas. **Resolução CFN nº 760, de 22 de outubro de 2023**. Define e regulamenta a Telenutrição como forma de atendimento e/ou prestação de serviços em alimentação e nutrição por meio de Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs). 2023. Disponível em: <http://sisnormas.cfn.org.br:8081/viewPage.html?id=760>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Regional de Nutricionistas da 3ª Região (CRN3). **Cartilha de orientação para assistência nutricional não presencial: assistência, avaliação e diagnóstico nutricional não presencial durante a pandemia do novo coronavírus**. São Paulo: Conselho Regional de Nutricionistas da 3ª Região, 2020. Disponível em: http://www.crn3.org.br/uploads/BaseArquivos/2020_05_07/Cartilha-Digital_Etica20_final.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Conselho Regional de Nutricionistas da 4ª Região. **Guia para a atuação de nutricionistas e TND na pandemia da COVID-19**. Rio de Janeiro: Conselho Regional de Nutricionistas da 4ª Região, 2020. Disponível em: <http://crn4.org.br/noticia/500/CRN-4+lanca+guia+para+orientacao+profissional+durante+a+pandemia+>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020**. Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas na administração pública federal e regulamenta o art. 5º da Lei nº 14.063, de 23 de setembro de 2020, quanto ao nível mínimo exigido para a assinatura eletrônica em interações com o ente público. 2020. Disponível em: <https://legis.senado.leg.br/norma/32926609>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Decreto nº 84.444, de 30 de janeiro de 1980**. Regulamenta a Lei nº 6.583, de 20 de outubro de 1978, que cria os Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas, regula o seu funcionamento e dá outras providências. 1980. Disponível em: <https://www.cfn.org.br/index.php/legislacao/leis/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.709 de 14 de agosto de 2018**. Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Dispõe sobre a proteção de dados pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014 (Marco Civil da Internet). 2018. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 14.063 de 23 de setembro de 2020**. Dispõe sobre o uso de assinaturas eletrônicas em interações com entes públicos, em atos de pessoas jurídicas e em questões de saúde e sobre as licenças de softwares desenvolvidos por entes públicos; e altera a Lei nº 9.096, de 19 de setembro de 1995, a Lei nº 5.991, de 17 de dezembro de 1973, e a Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001. 2020. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/lei/l14063.htm. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **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 13.146, de 6 de julho de 2015; e revoga a Lei nº 13.989, de 15 de abril de 2020. 2022. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/lei/L14510.htm#:~:text=LEI%20N%C2%BA%2014.510%2C%20DE%2027,15%20de%20abril%20de%202020. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 6.583, de 20 de outubro de 1978.** Cria os Conselhos Federal e Regionais de Nutricionistas, regula o seu funcionamento e dá outras providências. 1978. Disponível em: <https://www.cfn.org.br/index.php/legislacao/leis/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. **Lei nº 8.234, de 17 de setembro de 1991.** Regulamenta a profissão de nutricionista e determina outras providências. 1991. Disponível em: <http://www.cfn.org.br/index.php/lei-no-8-234-de-17-de-setembro-de-1-991-dou-18091991-2/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. **Portaria nº 2.546, de 27 de outubro de 2011.** Redefine e amplia o Programa Telessaúde Brasil, que passa a ser denominado Programa Nacional Telessaúde Brasil Redes (Telessaúde Brasil Redes). 2011. Disponível em: <https://www.gov.br/saude/pt-br/composicao/sgtes/degas/legislacao/2018-e-antes/2011>. Acesso em: 22 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria de Ciência, Tecnologia e Insumos Estratégicos. Departamento de Ciência e Tecnologia. **Guia Metodológico para Programas e Serviços em Telessaúde.** Brasília: Ministério da Saúde, 2019. Disponível em: https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/guia_metodologico_programas_servicos_telessaude.pdf. Acesso em: 22 fev. 2024.

BRASIL. Ministério da Saúde. Secretaria-Executiva. Departamento de Informática do SUS. **Estratégia de Saúde Digital para o Brasil 2020-2028.** 2020. Brasília: Ministério da Saúde. Disponível em: https://bvsm.s.saude.gov.br/bvs/publicacoes/estrategia_saude_digital_Brasil.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRASIL. Secretaria de Estado de Saúde do Espírito Santo. **Nota técnica nº 06/2022 - SSAS/ SESA-ES.** Diretrizes para uso da TELEMEDICINA no Novo Modelo de Contratualização: atendimento na Saúde Digital. 2022. Disponível em: <https://saude.es.gov.br/Media/sesa/Regulacao/NOTA%20T%C3%89CNICA%20-%20TELEMEDICINA.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

BRICARELLO, L. P., POLTRONIERI, F. Ethical and technical aspects of the teleconsultation of nutrition in the days of -19. **Revista de Nutrição**, v. 34, e200265, 2021. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rn/a/p8jndD3Tzq8smQ7y4nxKkxD/>. Acesso em: 22 fev. 2024.

BRICARELLO, L. P., POLTRONIERI, F. Teleatendimento em nutrição clínica. In: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NUTRIÇÃO; HORDONHO, A. A. C.; COPPINI, L. Z.; FIDELIX, M. S. P. (org.). **Programa de Atualização em Nutrição Clínica: Ciclo 9.** Porto Alegre: Artmed Panamericana, 2022. p. 39–89.

CONTRERAS, C. M., METZGER, G. A., BEANE, J. D., DEDHIA, P. H., EJAZ, A., PAWLIK, T. M. Telemedicine: patient-provider clinical engagement during the COVID-19 pandemic and beyond. **J Gastrointest Surg**, v. 24, p. 1692–1697, 2020. Disponível em: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7206900/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

DICKISON, A. M., SANDERS, G. **A telehealth implementation checklist.** [Sacramento]: National Consortium of Telehealth Resource Centers, 2020.

FARID, D. COVID-19 and Telenutrition: remote consultation in clinical nutrition practice. **Curr Dev Nutr**, v. 26, n. 12, nzaa124, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33409442/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

FLODGREN, G., RACHAS, A., FARMER, A. J., INZITARI, M., SHEPPERD, S. Interactive telemedicine: effects on professional practice and health care outcomes. **Cochrane Database Syst Rev.**, v. 07, n. 09, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/26343551/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

GUSTIN, T. S., KOTT, K., RUTLEDGE, C. Telehealth Etiquette Training: a guideline for preparing interprofessional teams for successful encounters. **Nurse Educator, Philadelphia**, v. 45, n. 02, p. 88-92, 2020. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31022072/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

HODGES, C., MOORE, S., LOCKEE, B., TRUST, T., BOND, A. **The Difference Between Emergency Remote Teaching and Online Learning.** Educause Review, mar. 2020. <https://er.educause.edu/articles/2020/3/the-difference-between-emergency-remote-teaching-and-online-learning>. Acesso em: 20 fev. 2024.

INSTITUTO SEMESP. **Instituições de ensino adotam aulas remotas síncronas durante a quarentena.** São Paulo: SEMESP, 2020. Disponível em: <https://www.semesp.org.br/noticias/instituicoes-de-ensino-adotam-aulas-remotas-sincronas-durante-a-quarentena>. Acesso em: 20 fev. 2024.

KAUFMAN-SHRIQUI, V., SHERF-DAGAN, S., BOAZ, M., BIRK, R. Virtual nutrition consultation: what can we learn from the COVID-19 pandemic? **Public Health Nutr.**, v. 24, n. 05, p. 1166-1173, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.1017/S1368980021000148>. Acesso em: 20 fev. 2024.

LOPES, A. C., BARREIRA-NIELSEN, C., FERRARI, D. V., CAMPOS, P. D., RAMOS, S. M. **Diretrizes de boas práticas em telefonaudiologia.** Bauru: Faculdade de Odontologia de Bauru; Brasília: Conselho Federal de Fonoaudiologia, 2020. Disponível em: https://www.fonoaudiologia.org.br/wp-content/uploads/2020/09/CFFa_Diretrizes_Boas-Praticas_Em_Telefonaudiologia_VOL1_2020-1.pdf. Acesso em: 20 fev. 2024.

MAULDING, K; GIENG, J; SAARONY, D; HU, C. Performing Nutritional Assessment remotely via telehealth. **Nut. Clin. Pract.**, v. 36, p. 751-768, 2021. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34101249/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

MILLER, E. A. The technical and interpersonal aspects of telemedicine: effects on doctor-patient communication. **Journal of Telemedicine and Telecare**, London, v. 09, n. 01, p. 01-07, 2003. Disponível em: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/12641885/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

MISHNA, F., LEVINE, D., BOGO, M., VAN WERT, M. Cyber counselling: An innovative field education pilot project. **Social Work Education**, v. 32, n. 04, p. 484-492, 2013. Disponível em: <https://doi.org/10.1080/02615479.2012.685066>. Acesso em: 20 fev. 2024.

SANTOS, A. F., D'AGOSTINO, M., BOUSKELA, M. S., FERNANDÉZ, A., MESSINA, L. A., ALVES, H. J. Uma visão panorâmica das ações de telessaúde na América Latina. **Revista Panamericana de Salud Pública**, v. 35, n. 05/06, p. 465–470, 2014. Disponível em: <https://www.scielosp.org/pdf/rpsp/v35n5-6/25.pdf>. Acesso em: 20 fev. 2024.

SUTTO, G. **Comunicação síncrona e assíncrona**: como trabalhar melhor quando tempo e espaço são diferentes. InfoMoney, 2021. Disponível em: <https://www.infomoney.com.br/carreira/comunicacao-sincrona-e-assincrona-como-trabalharmelhor-quando-tempo-e-espaço-sao-diferentes/>. Acesso em: 20 fev. 2024.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **eHealth tools and services**: needs of the Member States: report of the who global observatory ofr ehealth. Geneva: WHO. 2006. Disponível em: https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/69226/WHO_EHL_06.1_eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 20 fev. 2024.

WORLD HEALTH ORGANIZATION. **Global diffusion of eHealth**: making universal health coverage achievable: report of the third global survey on eHealth. Geneva: World Health Organization. 2016. Disponível em: <https://apps.who.int/iris/handle/10665/252529>. Acesso em: 20 fev. 2024.