

# Consultas Virtuais na UHN

**O que esperar se você for agendado para uma consulta pelo telefone ou por vídeo com a sua equipa de cuidados de saúde da UHN**

## **O que é uma consulta virtual?**

Durante a consulta virtual, você não vem ao hospital para encontrar com a pessoa. Você fala com a sua equipa médica usando um telefone, smartphone (telemóvel) ou o seu computador.

## **Por que a UHN está a oferecer as consultas virtuais?**

Nós estamos a usar as consultas virtuais com mais frequência na UHN para reduzir o tanto de pessoas que estão a vir ao hospital. Isto é para proteger nossos pacientes, nossa equipa e a comunidade de espalhar o COVID-19.

As consultas virtuais não são novidade. A UHN e as equipas de cuidados de saúde por todo o Ontário tem usado as consultas virtuais por algum tempo, através do Ontario Telemedicine Network (OTN).

## O que acontece durante uma consulta virtual?

Sua equipa médica fala para você sobre o seu estado de saúde atual, qualquer sintoma que você está a ter e suas necessidades. No caso da sua equipa sentir que uma consulta em pessoa é necessária em vez de uma consulta virtual, eles irão discutir suas opções e os próximos passos com você.

## Como a minha consulta virtual será marcada?

A sua equipa médica talvez o chame para discutir em mudar o seu próximo apontamento para uma consulta virtual.

- Eles irão falar à você sobre as opções de cuidados virtuais. Isto talvez inclua oferecer uma chamada ao telefone ou uma chamada de vídeo usando um sistema chamado OTN.
- Eles irão dar à você instruções em como se preparar.
- Eles irão também pedir o seu consentimento verbal para o seu próximo apontamento.
- Eles irão falar à você o dia e horário da sua visita virtual e confirmar se eles possuem o seu contacto de informação preferido.

A decisão sobre o tipo de consulta virtual que você vai ter será baseada nas suas necessidades de cuidados médicos e na tecnologia que você e a clínica tiverem acesso.

## Como posso saber quais apontamentos são consultas virtuais?

Se você usar o myUHN Patient Portal:

- Uma chamada ao telefone ou consulta por vídeo estão agendados como apontamento **TELE-OTNINVITE** no [myUHN Patient Portal](#).
- Sua clínica vai contactá-lo para explicar como a consulta virtual vai ser feita.

## myUHN Patient Portal

No myUHN Patient Portal você vê mudanças sobre o seu apontamento e tem acesso aos seus resultados e relatórios online. Se você não usa o myPortal Patient Portal e gostaria de usá-lo, contactar a equipa do myUHN Support:

**Telefone:** 416 340 3777 ou

**Email:** [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)

## O que posso esperar durante minha consulta virtual?

### Consulta por telefone

- Sua equipa médica vai chamá-lo ao telephone no horário agendado.
  - Uma chamada ao telephone com o número da UHN vai aparecer como “bloqueada” (blocked) ou “número oculto” (unknown). Por favor atenda ao telefone se você estiver esperando a nossa chamada para ter certeza que podemos entrar em contacto com você.
- Você e sua equipa vão falar sobre como se sente, suas perguntas e os próximos passos para o seu plano de saúde.

### Consulta por vídeo (audiovisual) usando OTN

A UHN usa uma ferramenta para Vídeo Conferência segura, providenciada pelo Ontario Telemedicine Network (OTN) para as chamadas de vídeo. O OTN é financiado e completamente mantido pelo Governo do Ontário para dar às pessoas o direito de receber cuidados de saúde em casa.

### O que se esperar ao usar o OTN

- Sua equipa médica o chama no seu smartphone (telemóvel) ou no computador usando o sistema de vídeo OTN no horário agendado.

- Você e a sua equipa falam em como você se sente, suas perguntas e os próximos passos nos seu plano de saúde.
- Se você tiver problemas com o sistema de vídeo, sua equipa vai chamá-lo ao seu número de telefone.

### **O OTN é seguro e confidencial?**

- O OTN é seguro e confidencial (codificado).
- A informação pessoal de saúde discutida durante a consulta virtual não é de nenhuma forma guardada ou mantida pelo OTN.
- Se você concordar em participar de uma consulta virtual, a UHN precisa providenciar o seu nome e correio eletrónico (email) para o OTN. Sua equipa vai agendar sua consulta virtual com o OTN.
- Você receberá um email de [do-not-reply-otninvite@otn.ca](mailto:do-not-reply-otninvite@otn.ca)
  - Não responda ao email e não envie o link da Vídeo Conferência ou o email do apontamento à ninguém.
- Este email contém o nome do seu profissional de saúde, a data e a hora da sua consulta virtual.
- Também terá um link para acessar a sua consulta e instruções de como usar o OTN.

Por favor ligue para o seu consultório médico se tiver alguma dúvida em relação à sua consulta do OTN ou se não receber o email do OTN.

### **Consentimento de email e segurança**

- A UHN também poderá lhe enviar informação da sua consulta e outras informações gerais por email ou SMS (texto), se você consentiu a receber informações desta maneira.

- Por favor não mande emails para sintomas urgentes, perguntas ou em caso de emergência. Se tiver uma questão médica urgente, por favor chame o 911 ou dirija-se ao departamento de urgências ou ao posto de saúde de urgências.
- Algumas áreas de cuidados lhe podem enviar um enquete de acompanhamento por email ou SMS (texto). Isto ajudará a melhorar a qualidade de cuidados que damos. Devem-lhe avisar sobre isto durante a sua consulta, portanto confira com eles se possuem os seus detalhes de contato preferido.
  - Se receber um link para o enquete e não souber ao certo que vem da sua equipa médica, por favor ligue para eles para conferir antes de clicar em algum link.

A comunicação eletrónica, incluindo as consultas virtuais e email, pode haver algum risco. Partes alheias podem tomar poder da comunicação eletrónica e podem introduzir malware, fraudes de phishing, ou outro acesso não autorizado.

A UHN não é responsável pela segurança do provedor da internet dos pacientes, os domínios de email, dispositivos/ aparelhos pessoais ou computadores pessoais.

Nós sugerimos que use o seu email pessoal quando comunicar sobre a sua saúde e não um email de trabalho, já que o seu empregador talvez pode ter o direito de inspecionar o seu email do trabalho.

Use uma conexão segura de internet. Não use uma conexão de internet pública tal como a de um internet café de um aeroporto, biblioteca pública ou outra área pública. Outras pessoa podem usar o link para escutar a sua consulta sem voce saber.

Para mais informações de como se proteger contra riscos de segurança relacionados com a comunicação eletrónica, leia este artigo na UHN.ca: [Don't let a phishing attack reel you in.](#)

## **Protegendo a sua privacidade**

A sua privacidade é muito importante para nós aqui na UHN. Nós protegemos a sua privacidade durante as consultas virtuais da mesma maneira que fazemos durante uma visita clínica.

Isto significa que:

- Somente as pessoas que o irão atender estarão presentes durante a sua consulta.
- A nossa discussão durante a consulta será documentada na sua ficha médica, assim como seria uma consulta em pessoa.

Sugerimos-lhe que você tome passos semelhantes para proteger a sua privacidade. Isto significa que esteja ciente das suas redondezas e de quem possa ouvir secretamente a sua consulta virtual.

## **Eu posso recusar uma consulta virtual ou mudar de idéia?**

Sim, você pode recusar ou retirar o seu Consentimento para consultas virtuais ou a comunicação usando email ou SMS a qualquer momento contactando equipa/ o seu médico. Por favor tenha em conta que isto pode adiar os seus cuidados durante esta época difícil, já que só consultas urgentes estão sendo oferecidas agora em pessoa.

## **Posso ter acesso à um intérprete durante a minha consulta virtual?**

Serviços de interpretação estão disponíveis para todas as consultas virtuais. Avise a sua equipa médica antes da sua consulta se precisa de intérprete.

## Onde posso saber mais sobre as visitas virtuais?

- **Ontario Telemedicine Network**  
Website: <https://otn.ca/patients/evisit/>
- **UHN Privacy Office**  
Telefone: 416 340 4800 ramal 6937
- **myUHN Patient Portal Support Team**  
Telefone: 416 340 3777  
Email: [myuhn@uhn.ca](mailto:myuhn@uhn.ca)