

A ADESÃO AOS SERVIÇOS DE TELEMEDICINA APÓS A REDUÇÃO DOS CASOS DE COVID, COMO FONTE DE SUSTENTABILIDADE PARA O SISTEMA DE SAÚDE SUPLEMENTAR

Autores: Schmitt, J.; Zagonel, S.; Gomes, T. F.; Santos, P.; Machado, A.; Parizotto, D.
AsQ – Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

OBJETIVOS: Com o início da pandemia do coronavírus, surgiu a necessidade de isolamento e restrições, neste período, o serviço de telemedicina, que até então era desconhecido pela maioria da população brasileira, foi se destacando e se aliando aos serviços de saúde em caráter emergencial e provisório. Com a baixa dos casos de Covid-19 surgiu a dúvida se o serviço remoto continuaria sendo buscado pela população, sendo que a maioria dos atendimentos estavam relacionados ao vírus. Este estudo tem como objetivo verificar a adesão e eficiência da telemedicina por pessoas que buscam o canal para serviços de saúde, que não sejam relacionados ao Covid-19.

MÉTODOS: Para esse estudo, foram analisados os motivos de acesso de um serviço de telemedicina, com atendimento 24 horas, todos os dias, com abrangência nacional, nos últimos 24 meses. Foi comparado o percentual de pessoas que acessavam o canal por motivos de saúde não relacionados ao Covid-19, em dois períodos, de setembro de 2020 a agosto de 2021 (P1) setembro de 2021 a agosto de 2022 (P2). Uma pesquisa foi aplicada 72 horas após atendimento, aleatoriamente com 20% das pessoas atendidas para verificar: a adesão ao tratamento, os resultados reportados pelos pacientes (PROMs), satisfação por meio do *Net Promoter Score* (NPS) e a utilização de recursos. Também foi analisado perfil da população (idade e sexo) e região do contato. Os dados foram analisados por meio do SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) versão 25.0, as análises descritivas foram apresentadas com média e desvio padrão. Para comparação entre períodos foi aplicado o teste t pareado.

RESULTADOS: Foram realizados em todo período avaliado 65.304 atendimentos pela telemedicina, sendo a idade média de 41 ± 14 anos, maioria do sexo feminino ($58 \pm 15\%$). O maior volume de atendimento foi realizado na região Sudeste (45%) e Nordeste (20%) seguidos do Centro-Oeste (16%), Sul (15%) e Norte (4%). Tanto em P1 quanto em P2 os resultados das pesquisas foram similares, a telemedicina ajudou aliviar a dor e sofrimento em cerca de $88 \pm 5\%$ dos participantes, apenas $14 \pm 3\%$ precisaram ir a atendimento presencial, sendo que $90 \pm 7\%$ afirmaram que procurariam algum tipo de serviço presencial (pronto atendimento, hospital ou consulta eletiva), se não tivesse a telemedicina, a satisfação foi de 92 ± 4 e $89 \pm 5\%$ voltariam a utilizar o serviço. O aumento no percentual de contato por motivos de saúde não relacionados ao COVID-19 foi significativo ($p \leq 0,001$) entre os períodos avaliados, passando de $11,1 \pm 3,8\%$ em P1, para $27 \pm 12,5\%$ em P2.

CONCLUSÕES: Apesar do índice de saúde geral ainda parecer baixo comparado aos do Covid-19, os resultados evidenciam um aumento gradativo por situações de saúde em geral. A satisfação e a confiabilidade dos usuários ao serviço de telemedicina demonstrados pela pesquisa realizada confirmam a eficiência do serviço. Desta forma, percebemos a viabilidade da utilização desta ferramenta que aliada a tecnologia, tem se mostrado um campo inovador, quando somada aos serviços de saúde, auxiliando na acessibilidade, na redução das filas hospitalares e de pronto atendimento, na exposição de pessoas a riscos além de ser uma fonte econômica e sustentável para o sistema saúde.

 