

COMPORTAMENTO DIGITAL NA POPULAÇÃO RURAL: ESTUDO PILOTO DE TELEMEDICINA

Autores: Schneider, Franceline da Fonseca; Santos, P.; Machado, A.; Parizotto, D.
AsQ Saúde – Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

OBJETIVOS: Em 2020, com a pandemia, o acesso foi um dos principais motivos da liberação, em caráter provisório, da telemedicina no Brasil, visto que a concentração de médicos está na região Sul, Sudeste e Centro Oeste. Por ser um país de dimensões continentais, a dificuldade de acesso já é uma barreira geográfica, e quando se fala em população rural ela se acentua, pois envolve estrutura tecnológica. No Brasil, cerca de 16% da população mora no meio rural. Esse estudo tem como objetivo analisar os resultados parciais da implantação da telemedicina para uma população de 25.000 pessoas residentes no meio rural como forma de acesso e cuidado continuado.

MÉTODO: trata-se de um estudo piloto de implantação de telemedicina, realizado com produtores rurais da região Nordeste do Brasil e Norte de Minas Gerais. Estão participando do projeto 25.000 pessoas. Para os primeiros 2 meses foi disponibilizado um canal de atendimento 24 horas, sete vezes por semana. O acesso para essa população rural é realizado por meio de agendamento via telefone ou chatbot para uma consulta por vídeo com o médico. Nesta pesquisa foram avaliados o perfil da população utilizadora, localização geográfica, adesão ao serviço prestado e motivo das faltas. Realizou-se pesquisa de satisfação entre 03 a 05 dias após atendimento, com 20% dos agricultores. Estes foram selecionados aleatoriamente sendo avaliados os seguintes critérios: a adesão ao tratamento, os resultados reportados pelos pacientes (PROMs) e a utilização de recursos. A satisfação com o atendimento foi medida por meio do *Net Promoter Score* (NPS).

RESULTADOS: No período de dois meses foram realizados cerca de 10.800 cadastros, (43% de adesão). Quanto aos atendimentos realizados, foram 289 consultas, com um engajamento de 8,3%. A média de idade foi de 44 anos, sendo 57% do sexo feminino. Todos os estados (10) apresentaram atendimentos, os maiores volumes em relação ao total de atendimentos foram no Ceará (22%), Bahia (21%) e Minas Gerais (20%), e os menores foram em Sergipe (0,7%) e Piauí (0,3%). A taxa de *no-show* foi de 35%, cerca de 21% informaram que faltaram à consulta por alguma dificuldade de acesso. Na pesquisa pós-atendimento, 97% afirmaram seguir as informações fornecidas no atendimento, 87% relataram que a telemedicina ajudou aliviar o sofrimento e o deixou mais calmo e tranquilo. Em relação a utilização de recursos, 90% buscariam atendimento presencial caso não tivessem acesso à telemedicina (19% buscariam o Pronto Atendimento, 25% o hospital e 46% consulta presencial, 10% relataram que ficariam em casa). Apenas 15% realmente tiveram que buscar auxílio presencial (12% marcaram consulta, 3% se deslocaram para o Pronto Atendimento). O NPS foi de 95 (zona de excelência).

CONCLUSÃO: Os resultados parciais já apontam que a população rural possui um comportamento digital avançado, pois teve sucesso na viabilidade da utilização da telemedicina por essa população como forma de acesso e cuidado. Apesar de ter um índice de *no-show* alto, a adesão foi 3,8 vezes maior que de cliente não rural, o que demonstra que esta população está altamente adaptada aos meios digitais, e o quanto importante é levar acesso à saúde para as regiões mais afastadas dos grandes centros e o quanto a população que reside nessas regiões tem essa necessidade. Da mesma forma, quando avaliamos os resultados pós consulta, percebe-se que a atenção dada e que o atendimento médico realizado resolveu a necessidade de 87% dos pacientes e evitou deslocamento para centros de saúde de 90% dos utilizadores do serviço. Outro ponto importante é sobre a forma de acesso, os diversos canais disponibilizados, como agendamento por chatbot, app e até envio de link por sms /whatsapp geraram uma adesão maior, pois foi atendido, por meio desses canais de acesso ao serviço, os diversos perfis de pessoas que utilizam o serviço. Com base nos resultados obtidos, o projeto passa a ser disponibilizado para 100.000 pessoas a partir do terceiro mês.

