

DISRUPÇÃO DIGITAL À SERVIÇO DO BENEFICIÁRIO: APRENDIZADOS EM TEMPOS DE PANDEMIA

Emanuella Faheina Chaves Ferreira; Lima, R T L L; Mendes, M J O; Queiroz, I T P;

CAMED - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil, BRASIL

OBJETIVOS: O presente estudo objetiva apresentar a experiência da incorporação da telemedicina ao portfólio de serviços da Autogestão em diversos níveis de atenção à saúde.

MÉTODOS: A pandemia ocasionada pela COVID 19 limitou o atendimento presencial nos serviços de saúde e exigiu adequações tempestivas para assegurar os atendimentos oportunizando o uso de novas tecnologias e métodos para proporcionar a interação médico-paciente em prol do cuidado com a saúde. A telemedicina não era uma realidade dentro da rotina da instituição, se configurava como um promissor projeto estratégico ainda com muitas limitações e barreiras, uma vez que a adesão a esta modalidade era vista como ineficaz e desacreditada no tocante à efetividade da resolução dos problemas de saúde por parte dos usuários. Porém, em meio ao cenário crítico da pandemia, a instituição acelerou a implantação do serviço e em maio de 2020 implantou o serviço de telemedicina 24horas, inicialmente para as especialidades de pediatria e clínica geral, e em seguida, com a consolidação do uso e aceitação por parte de seu público alvo, passou a ofertar encaminhamento para diversas especialidades, sem cobrança de participação financeira. A crescente demanda de transtornos emocionais e psicológicos, aliado à carência da oferta de serviços especializados no interior do Nordeste, impulsionou a expansão do serviço de Telepsicologia em janeiro de 2022, com oferta de atendimento especializado, sem barreiras geográficas. A partir dos aprendizados e experiências positivas com os serviços remotos, e como forma de estender os atendimentos ofertados por sua rede própria de saúde preventiva, em fevereiro de 2022 a autogestão fez chegar aos beneficiários o atendimento preventivo também de forma on-line garantindo a fidelização do paciente de qualquer parte do país, além de ofertar ainda a oportunidade de realização de check- up com foco na prevenção de doenças.

RESULTADOS: Desde a implantação até agosto/2022 a telemedicina, somada a telepsicologia e CliniCamed *On-line* já garantiu 43.777 atendimentos aos beneficiários. Vale salientar, o achado de pico de serviço nos meses de novas ondas da pandemia, a exemplo do primeiro semestre de 2021 e de dezembro de 2021 a fevereiro de 2022. Registra-se ainda o ajuste ao longo do processo para propiciar ampliação dos canais de acesso, como a marcação, que passou a ser também via portal para agendamento pelo próprio beneficiário, garantindo comodidade e satisfação. Firmado como processo, com a telemedicina foi possível visualizar ao longo de 2021 até agosto/2022, uma economia estimada no valor de R\$ 1.725,102,80, ao comparar se a utilização fosse em pronto socorro convencional e psicoterapia ambulatorial.

CONCLUSÕES: Compreendemos que a oferta da telemedicina proporciona ampliação de acesso à saúde para toda a carteira de assistidos, estimula adesão aos programas de promoção e prevenção com foco na integralidade da assistência e fomenta a operadora de achados para definir ações e estratégias que venham a interferir de forma positiva na qualidade de vida dos beneficiários. Motivados pela disruptura digital exitosa e vivência da cultura da inovação da autogestão, a operadora já planeja avançar nos próximos anos em serviços semelhantes para proporcionar aos seus usuários experiências que proporcionem um atendimento sem limitações e barreiras geográficas, contribuindo assim para a equidade na oferta de serviços de saúde de qualidade para todos e todas.

Palavras Chave: Disrupção digital; Autogestão; Experiência do Paciente; Telemedicina

10/10/2022

 Estacionaal

