

# NAVEGAÇÃO DIGITAL VIA WHATSAPP APOIADA POR INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL: UM MODELO VIÁVEL PARA O CUIDADO DE IDOSOS

Ribeiro RS<sup>1</sup>; Monteiro RL<sup>1</sup>; Nascimento SF<sup>2</sup>; Blanco RAM<sup>2</sup>

1. Agile Healthtech, São Paulo; 2. VIVEST, São Paulo

**OBJETIVOS:** Segundo o Instituto de Estudos da Saúde Suplementar, a proporção de idosos (>60 anos) na saúde suplementar cresceu 26,6% na última década, chegando a 7,2 milhões de beneficiários. O envelhecimento populacional demanda soluções inovadoras para melhorar o acesso à promoção da saúde, à prevenção de doenças e ao cuidado coordenado e integral. O objetivo deste trabalho é identificar as necessidades e implantar um serviço de navegação digital via WhatsApp para o cuidado personalizado de idosos.

**MÉTODOS:** Realizamos um estudo descritivo transversal de 13896 idosos para mapear necessidades em uma carteira fechada de um plano de saúde, usando dados epidemiológicos, análise do sinistro (2021) e entrevistas de usuário. Os resultados foram usados para treinar nossa equipe multidisciplinar e adaptar nossa plataforma integrada ao WhatsApp® com o apoio de inteligência artificial para entender necessidades e orientar soluções personalizadas, incluindo materiais de orientação, educação e direcionamento de profissionais e serviços da rede credenciada. Em uma 2ª fase, realizamos um estudo prospectivo longitudinal para avaliar a efetividade da captação, do engajamento e da satisfação dos usuários (NPS) após 3 meses de implantação da plataforma.

**RESULTADOS:** No estudo descritivo, foram incluídos 13896 indivíduos com idade média de  $72,9 \pm 7$  anos, dos quais 18% têm mais de 80 anos, 57% eram mulheres, 95% residem no estado de São Paulo e 58% na região metropolitana da capital. O tempo médio de adesão ao plano foi  $16,4 \pm 3$  anos e os titulares correspondem a 51% da carteira. Em 2021, a média de consultas per capita foi de 7,5 e a taxa de internação foi 34%. As causas de internação foram infecção respiratória (21%), doença cardiovascular (20%), câncer (14%) e doenças articulares (12%). Nas entrevistas, a maioria dos idosos referiu falta de suporte social, familiar e de acesso a profissionais para orientar dúvidas ou queixas agudas. A maioria procura o pronto socorro para resolver inseguranças e problemas agudos, mas poderia interagir via WhatsApp para receber orientações e atendimento desde que não seja vigiado, incomodado ou controlado. Na 2ª fase de implantação da navegação digital, 5105 idosos receberam mensagens de busca ativa, dos quais 4288 leram as mensagens. Destes, 1010 (23,5%) foram captados. A captação foi maior nas pessoas internadas nos últimos 3 meses (risco relativo=1,9), com mais de 6 consultas em 6 meses (RR=1,4), com sinistro acima da média (RR=1,3) e utilização de PS nos últimos 6 meses (RR=1,2). As soluções mais frequentes foram orientações ou educação em saúde (346), consultas (270), incluindo a geriatria (78), teleatendimento de PA (42), clínico (23) e fisioterapia (10). O NPS foi 84 (194 avaliações).

**CONCLUSÃO:** A navegação digital por WhatsApp pode ser um modelo efetivo para captar idosos, principalmente os que utilizam mais serviços, e orientar uma jornada de cuidado coordenado e personalizado. Esta tecnologia melhora o acesso a serviços simples de orientação, educação e direcionamento de profissionais da rede que atendam as necessidades, com o potencial de reduzir as utilizações de pronto socorro e internações.

Este trabalho foi concebido com a participação de:

Rogério Silicani Ribeiro



---

Renata Luciria Monteiro



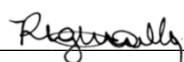
---

Sonaira Fonseca Nascimento



---

Regina de Arruda Mello Blanco



---

São Paulo, 31 de julho de 2023