

RESULTADO DOS ELEMENTOS DE VALUE-BASED HEALTH CARE APLICADOS NA TELESÁUDE DURANTE 18 MESES DE PANDEMIA DO COVID -19

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

OBJETIVOS: Analisar os desfechos reportados pelos pacientes (Patient-Reported Outcome Measure-PROMs), satisfação e utilização de recursos de usuários da telesaúde durante 18 meses de pandemia de Covid-19 em 100.048 atendimentos realizados.

MÉTODOS: Estudo descritivo, realizado entre abril de 2020 e setembro de 2021, dos atendimentos realizados por equipe de enfermagem e médica na telesaúde. Nesta pesquisa foram avaliados o perfil da população utilizadora, os motivos de contato, a utilização e adesão ao serviço prestado. Foi aplicada uma pesquisa de satisfação entre 72 e 120 horas após atendimento com 9% (n=9.053) dos usuários. 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: Nos 100.048 atendimentos realizados, observou-se que a maior concentração de atendimentos foi entre 34-43 anos (41,9%), sendo que 55% eram do sexo feminino. Em relação ao motivo de contato, o Covid-19 representou 85% dos atendimentos, outros motivos clínicos de saúde 12% e motivos administrativos foram 3%. A pesquisa realizada pós-atendimento, demonstrou que 84,3% dos usuários informaram que a telesaúde ajudou a aliviar o seu sofrimento e que o serviço o deixou mais tranquilo para lidar com a situação. Em relação a utilização de serviço, foi observado que 82,7% procurariam um serviço presencial (32,8% pronto atendimento, 18,2% hospital, 31,7% consulta presencial) e 13% aguardaria em casa caso não houvesse o serviço de teleassistência a disposição no momento. Destes, 18,1% precisaram se deslocar para o atendimento presencial (7,5% pronto atendimento, 0,9% hospital/internação e 9,7% consulta eletiva). Estima-se uma redução de 31% no custo evitado, analisando o valor da consulta em pronto atendimento e consulta presencial. Além dos resultados obtidos, a população ainda ficou muito satisfeita com o NPS foi de 92 (zona de excelência).

Conclusão: Após mais de um ano e meio de atendimentos na pandemia, percebe-se uma alta adesão aos serviços de assistência por meio de acesso tecnológico, como aplicativo ou canais digitais exclusivos. Os desfechos de telesaúde demonstram a importância do serviço para seus usuários e para a sustentabilidade financeira das instituições de saúde Além disto, percebe-se uma facilitação do acesso ao sistema de saúde. Devido a representatividade da amostra pode-se concluir que esses resultados apoiam a relevância da regulamentação definitiva da telemedicina no Brasil.

Patruia Santos
Francelise S. Schneider
A.P.
M. Makdisse