

Por Luciana Casemiro

### **Segundo entidade do setor, programas com teleatendimento registram redução de 30% de idas a pronto-socorro**

O atendimento médico à distância deve se tornar uma prática bastante comum nos planos de saúde com a edição da resolução pelo Conselho Federal de Medicina (2.227/18), que define regras para telemedicina e teleatendimento. Esse tipo de atendimento já vinha sendo adotado, há cerca de três anos, por operadoras que mantêm programas de atenção primária, como médico de família. E um dos resultados apurados é a redução de 30% das idas ao pronto-socorro entre os usuários com acesso a esse serviço, segundo a Associação Brasileira de Medicina de Grupo (Abramge). Cadri Massuda, presidente da Abramge PR-SC e do sindicato do setor, diz que uma discussão em curso é sobre o pagamento desse atendimento.

- Estamos discutindo, por exemplo, se nos planos em que há coparticipação por consulta haveria cobrança por esse atendimento, se seria o mesmo valor. Mas, o mais importante, é o respaldo que a resolução traz para essa atividade, deixando claras as condições para o atendimento à distância, a necessidade de segurança e sigilo para armazenamento de dados. Trata-se de uma estrutura cara que deverá ser mais utilizada por grandes empresas, mas que possibilitará, por exemplo, um melhor acompanhamento de doentes crônicos — diz Massuda.

A SulAmérica, que já dispunha teleatendimento, lançou, nesta segunda-feira, um serviço de teleorientação pediátrica que poderá ser usado por 93 mil beneficiários da empresa até 12 anos de idade. A consulta será realizada por vídeo e não terá custo adicional para o segurado. Erika Fuga, diretora da seguradora, diz que o serviço pode ser ampliado para outras especialidades.

— Os primeiros números, apesar de não muito significativos pelo volume de atendimento, mostra que 85% dos casos foram resolvidos no atendimento à distância. Mantemos um monitoramento nas primeiras 48 horas para saber do desfecho daquele paciente e acompanhamos por 30 dias nossa base de dados para saber se foi necessário ir ao pronto socorro ou algum outro atendimento para entender se o resultado daquela consulta remota foi satisfatório — explica Erika, acrescentando que a empresa já realizava outros tipos de atendimento desse tipo, sendo que no programa de atenção primária a redução de idas ao pronto-socorro chega a 95% entre a população atendida.

### **Serviço não pode ser imposto ao usuário**

Solange Beatriz Palheiro Mendes, presidente da Federação Nacional da Saúde Suplementar (FenaSaúde), pondera que o atendimento remoto já é uma realidade em outros países e que é uma demanda dos próprios consumidores em busca de praticidade. Ela chama atenção para o fato de que o teleatendimento melhora a prestação de serviço e reduz o desperdício.

— Cria-se uma etapa a mais de atendimento, mas com orientação e indicação correta, o que se tem é melhor promoção de saúde e redução de desperdícios, que pode diminuir a pressão sobre os custos dos planos de saúde — avalia.

O atendimento à distância pode ser uma opção aos usuários da saúde suplementar, mas não uma imposição, chama atenção Ana Carolina Navarrete, pesquisadora em saúde do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec):

— O consumidor tem que ser informado de como funciona o serviço, de que seus dados serão compartilhados com aquele médico e os profissionais de saúde e deve dar seu consentimento para o uso do serviço. Essa não pode ser uma prática imposta e nem ser uma forma de dificultar o atendimento presencial que é sempre aquele mais recomendado em qualquer situação.

Para o advogado Vinicius Zwarg, especialista em direito para área de saúde e sócio do escritório

Emerenciano, Baggio e Associados, o atendimento a distância é algo inevitável, mas que necessitará de um acompanhamento próximo para que os problemas que aparecerem sejam rapidamente resolvidos:

— Acho que a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) terá que regulamentar esse atendimento para questões como prazo de consulta, por exemplo, para que não seja postergada a visita presencial ao médico.

Consultada, a ANS informou que “ainda não é possível avaliar eventual necessidade de adaptações na regulamentação do setor de planos de saúde”. A agência afirma, contudo, que a realização desse tipo de atendimento na saúde suplementar não poderá comprometer o atendimento a que os beneficiários de planos de saúde têm direito, dentro dos prazos máximos estabelecidos, tampouco conflitar com as regras que regulamentam o setor.

**Fonte:** [O Globo](#), em 04.02.2019.