

Por Rita D'Andrea (*)

A crise do COVID-19 potencializou o valor da telemedicina, acelerando a transformação digital nesse segmento e provocando uma pergunta: Como é a experiência vivida pelo paciente que é atendido a distância?

Modalidade de serviços de saúde que existe há décadas, a telemedicina ganhou novos recursos de inteligência artificial e de conectividade e, hoje, é essencial para tratar pacientes que não podem se deslocar até clínicas e hospitais para serem atendidos. No Brasil, foi aprovada em 20 de março a Portaria 467 e, menos de um mês depois, em 15 de abril, essa portaria foi transformada na Lei 13.989. Essa lei emergencial trabalha a favor da disseminação de uma oferta de serviços de saúde que está mostrando seu valor em vários lugares do mundo.

Pesquisa da MarketDataForecast divulgada em 2019 indicava que esse mercado global chegava a US\$ 35,46 bilhões. Não temos ainda acesso a estimativas do impacto da pandemia do novo coronavírus sobre esse segmento. Sabemos, porém, que nos EUA o uso da telemedicina viralizou em poucas semanas. Levantamento realizado pela SSCG Media Group no final de março indica que 53% dos clínicos especializados em pneumologia, doenças infecciosas, oncologia e cardiologia estavam usando soluções de telemedicina para atender seus pacientes. Do lado dos pacientes, a tendência se confirma: relatório produzido pela Civic Science entre os dias 20 de fevereiro e 20 de março mostra que aumentou de 18% para 30% a busca de serviços de telemedicina.

O que está crescendo em todo o mundo e também no Brasil é, basicamente, a oferta de consultas realizadas remotamente. Nessa interação, o médico realiza a análise utilizando plataformas de atendimento ao paciente, desde um Whatsapp a sistemas desenvolvidos sob medida para esse fim. Tem aumentado muito, ainda, a tentativa de se medir remotamente os sinais vitais do paciente (temperatura, pressão, saturação de oxigênio etc.). Para isso, é necessário que aparelhos de medições de sinais como oxímetros, por exemplo, estejam ao alcance do paciente.

Como está previsto no artigo 4º da portaria 467, o atendimento remoto precisa ser registrado em um prontuário. E, além do atendimento médico em si, a consulta remota pode resultar na necessidade de prescrição médica. Atualmente, no Brasil, pode-se enviar ao paciente uma prescrição digital se o médico individualmente possuir uma certificação de assinatura digital da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil). Quem não tiver esse certificado não pode emitir, de forma remota, receitas médicas (arquivos digitais).

Veja tecnologias e estratégias que potencializam a telemedicina e ajudam na construção da experiência do paciente:

Videoconferência: é fundamental contar com uma boa qualidade de imagem e de som. Isso depende da plataforma de telemedicina em si e, também, dos recursos de internet à disposição do médico e de seu paciente. Alguns fornecedores para o mercado de telemedicina têm ofertas que aliam serviços de computação em nuvem a kits de desenvolvimento de aplicações que otimizam o uso da banda, garantindo a qualidade do vídeo. Recursos de inteligência artificial estão aumentando a precisão e a capacidade de interpretação das imagens geradas em vídeo, durante a consulta remota.

Interface do App de telemedicina: o desafio desse tipo de plataforma é ser, ao mesmo tempo, extremamente rigorosa e intuitiva. Disponibilizar um App intuitivo e fácil de usar é a primeira premissa, pois essa é a porta de entrada para o teleatendimento. É essencial, portanto, oferecer uma interface amigável para que, numa crise de saúde, pessoas de qualquer idade ou formação consigam avançar no sistema.

Boa parte dessas plataformas têm módulos de autosserviço, em que o paciente, preenchendo formulários e respondendo perguntas, conseguirá solicitar a consulta remota. Há, também, botões

para pedir ajuda com urgência em casos críticos.

Para ser uma boa plataforma do ponto de vista da experiência do paciente, ela precisa ser customizável e gerar uma visão integrada do paciente. Durante a consulta, essa visão integrada acalma o paciente, pois o médico pode ir comentando informações que ele ou ela já tem sobre o paciente – informações fornecidas pela plataforma de telemedicina. Outro ganho propiciado pela visão integrada do paciente é a aceleração da construção do diagnóstico médico. É comum, ainda, que o sistema ofereça conveniências ao paciente – é o caso da geração automática de lembretes sobre um exame, uma consulta agendada etc.

Conformidade da empresa de telemedicina à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados): um dos maiores desafios dos serviços remotos de saúde é garantir a privacidade dos dados dos pacientes, uma das informações mais cobiçadas por criminosos digitais. A ameaça de divulgação de detalhes do prontuário de uma pessoa a deixa exposta a ransomware, entre vários tipos de violações. Os dados gerados durante a consulta remota têm de ser processados, arquivados e acessados de acordo com as normas da LGPD. Essa lei devolve às pessoas sobre as quais os dados foram gerados todo o poder sobre esses dados. Os dados do prontuário médico pertencem ao paciente, não à empresa de telemedicina. Acredito que até o final de 2021 muitas empresas do setor de telemedicina já estarão alinhadas à Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018 – isso será um diferencial de negócios.

É bom lembrar, ainda, que algumas empresas de telemedicina no Brasil já seguem o HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act), uma norma americana para empresas que atuam no segmento de saúde. O HIPAA regulamenta os cuidados que esse setor tem de ter com as informações sobre a saúde dos pacientes.

É importante enfatizar que a telemedicina não substitui a medicina tradicional, baseada no encontro presencial entre o médico e seu paciente.

Como tudo o que estamos vivendo nesse momento de crise, é difícil prever o futuro. Acredito, no entanto, que veremos cada vez mais uma convivência equilibrada entre práticas tradicionais de medicina e o atendimento remoto, 24x7, ao paciente.

Num país do tamanho do Brasil e com grandes contrastes de renda e acesso ao conhecimento, a telemedicina pode horizontalizar a oferta de serviços médicos. Isso está acontecendo nas fases de triagem de pacientes e monitoramento de pacientes crônicos que já têm um diagnóstico e devem ser acompanhados regularmente. Contextos em que a telemedicina faz diferença, colocando novas modalidades de serviços de saúde ao alcance da população brasileira.

(*) **Rita D’Andrea** é Diretora da Mundo Livre Digital.

Fonte: Saúde Business, em 11.05.2020