

Por Fábio Fernandes (*)

Hoje, a tecnologia está constantemente presente no dia a dia hospitalar. Seja no uso de novos medicamentos, métodos de diagnóstico ou cuidados intensivos, as inovações fazem parte da evolução na área médica. Diante da crise sanitária causada pela disseminação da Covid-19, o atendimento pré-hospitalar também precisou se adaptar às restrições, e a tecnologia vem para agregar. Uma tendência no setor é a telemedicina no atendimento pré-hospitalar, isso porque disponibilizar canais de assistência, seja por telefone ou por outros meios, faz com que se diminua drasticamente o risco de contágio nas salas de espera. Neste artigo, explico como funciona esse serviço que, em meio à pandemia, tem se consolidado como uma opção não só viável, mas alinhada com os procedimentos de gestão de risco hospitalar.

O trabalho de gerenciamento de risco busca minimizar ou anular fatores que possam levar às situações de perigo. Diferente das empresas de outros segmentos, onde essa gestão visa ao saving financeiro, no âmbito hospitalar, o objetivo principal é não expor os pacientes a falhas que, dependendo da sua magnitude, podem levar à morte. Mesmo antes da pandemia de Covid-19, esse trabalho já se mostrava importante: cerca de seis pessoas morrem por hora em consequência de erros de assistência hospitalar.

Embora a gestão de risco tenha como prioridade a mitigação de falhas que possam comprometer a saúde do paciente, o impacto também chega aos cofres da instituição. Segundo o Anuário da Segurança Assistencial no Brasil os custos atribuíveis à insegurança assistencial hospitalar somaram R\$15,57 bilhões; já os custos preveníveis totalizaram R\$10,9 bilhões. Ou seja: quanto menos gerenciamento, maiores serão os gastos decorrentes das falhas.

É impossível não perceber o impacto do coronavírus na gestão de risco. Situações, antes corriqueiras, como a procura por um médico, passaram a ser contraindicadas, como forma de prevenir o contágio. Por receber doentes com sintomas da infecção, o ambiente hospitalar se tornou impróprio para a circulação de pessoas não envolvidas nos atendimentos. Administrar essa movimentação atua na prevenção de dois problemas sérios para qualquer instituição: evita que ela seja um foco de contaminação aos pacientes sem sintomas da Covid-19 e, como consequência, evita que o hospital precise lidar com a sobrecarga do sistema.

Como a tecnologia auxilia no pré-atendimento hospitalar

O uso da tecnologia como facilitadora na relação médico-paciente não é uma inovação, começou a ser utilizada no Brasil em meados dos anos 1990. No entanto, foi apenas em 2002 que o Conselho Federal de Medicina regulamentou a prática. Como a demanda por médicos aumentou e a ida ao hospital passou a ser não recomendada, foi preciso adaptar as consultas para o ambiente virtual. Por meio do telefone ou chamadas de vídeo, os pacientes recebem respaldo profissional, tiram dúvidas, expõem sintomas e conversam com profissionais da saúde que, então, indicam o procedimento mais adequado. Nos hospitais, esse contato remoto pode ser ainda mais eficiente com as centrais de atendimento. Nelas, operadores conseguem, por telefone, chat ou e-mail realizar o primeiro suporte e triar os casos, encaminhando para os profissionais de saúde apenas aqueles que, realmente, necessitam de auxílio. Essa gestão faz toda a diferença na agilidade do atendimento de pacientes, uma vez que os médicos não ficam sobrecarregados com a demanda.

É fato que a disseminação do coronavírus e as restrições impostas para conter o seu avanço, pegaram o mundo todo de surpresa. E quem precisa lidar com a gestão de riscos hospitalar foi ainda mais impactado. Como continuar os serviços se as pessoas são desaconselhadas a irem ao hospital? Para aqueles que já contavam com o auxílio da tecnologia para realizar os atendimentos, a adaptação para a telemedicina, sem dúvidas, foi menos drástica. Indico, ao buscar uma solução que seja capaz de auxiliar no atendimento pré-hospitalar, optar por algumas funcionalidades essenciais.

Dentre essas funcionalidades está a priorização de chamadas, que vincula o número do paciente ao do operador. Um exemplo prático dessa integração no âmbito hospitalar pode ser o de alguém que entrou em contato com a central, relatando os primeiros sintomas da Covid-19. Por meio dos protocolos estabelecidos, o paciente é orientado a permanecer em casa. Entretanto, a falta de ar começa e é necessário um novo contato, o atendente que prestou as orientações iniciais é quem irá receber essa chamada. Com o histórico em mãos, já o direciona para o cuidado especializado após a ligação telefônica.

Já com o auxílio de bots é possível automatizar o sistema para o esclarecimento de dúvidas comuns, assim, a demanda direcionada para os operadores é menor, evitando a sobrecarga. As respostas são programadas e fornecidas instantaneamente ao paciente. É possível também utilizar a tecnologia em outros canais e o atendimento por voz também automatizado. Outro ponto importante é oferecer atendimento multicanal, via e-mail, chat ou telefone, para oferecer mais opções ao usuário. Algumas tecnologias permitem integração com o CRM da instituição, assim como, integrações com as agendas dos especialistas para realização dos atendimentos. Assim, é possível dar agilidade ao processo de pesquisas, coleta de informações (formulários pré-preenchidos), agendamentos (integração com o banco de dados da instituição), triagens, orientações e consultas. É possível também que as informações trocadas pelos robôs de atendimento e paciente sejam armazenadas, servindo para o preenchimento de formulários, estatísticas ou mesmo relevantes informações para serem complementadas no CRM da instituição. Assim como as gravações de vídeo, voz ou chat trocadas antes, depois ou durante a consulta. Um sistema totalmente integrável a agendas, formulários, sistemas de autorização dos planos de saúde e CRMs.

Especialmente em épocas de crise, é preciso que os supervisores estejam mais atentos do que nunca. Uma informação equivocada fornecida pelo atendente já é suficiente para colocar um paciente em risco, além de macular a imagem da instituição. É preciso acompanhar o desempenho dos operadores e certificar-se de quem eles estão cumprindo os protocolos determinados. Portanto, esta deve ser mais uma funcionalidade presente na ferramenta escolhida.

(*) **Fábio Fernandes** é Gerente de Produto na Dígitro Tecnologia.

Fonte: Medicina S/A, em 07.07.2020