

Por Pedro Barra (\*)



Diante da pandemia, em meio ao isolamento social, testemunhamos a proliferação das tele-experiências em nossas vidas. O teletrabalho, por exemplo, que era uma realidade consistente para poucos casos e tornou-se normal, a tele-educação, que ganhou uma nova escala, impulsionada fortemente pelo fechamento das escolas e universidades, e o tele-entretenimento, com as inúmeras lives de artistas e visitas virtuais a espaços culturais.

Chegamos então à telessaúde, que também ganhou escala a partir do sancionamento da Lei 13.989, que autorizou o uso da telemedicina enquanto durar a crise ocasionada pela Covid-19. A telemedicina se encaixou perfeitamente ao momento atual, aliviando salas de pronto-socorro, esvaziando consultórios e surgindo como uma alternativa para a redução do risco de transmissão do vírus entre médicos e pacientes. Não se trata de uma mudança em condutas ou responsabilidades, mas sim de novos métodos para a entrega de cuidados.

Aplicativos de mensagens, voicebots, chatbots, algoritmos para triagem, prescrição médica e emissão de laudos remotos são alguns dos recursos que passaram a ser aplicados mais amplamente no contexto da Covid-19, trazendo também uma maior eficiência operacional demandada neste momento. Porém, ainda atravessamos um período de experimentação da telemedicina, em especial das teleconsultas.

Com a popularização das ferramentas de videoconferência, houve um movimento natural para utilizá-las em teleconsultas. Tais ferramentas já são bem difundidas, com acesso fácil e rápido por uma parcela relevante dos potenciais usuários, e contemplam os recursos básicos necessários para viabilizar o contato entre os profissionais de saúde e os pacientes. Entretanto, há aspectos importantes a serem considerados para que a entrega de cuidados seja feita com segurança em um ambiente virtual. É necessário realizar a preparação dos pacientes, profissionais e instituições

de saúde, deixando claros os pré-requisitos, as orientações e as limitações para uso da telemedicina.

No que tange à conformidade, é preciso aderir às legislações, resoluções e normativos para garantir o registro de informações clínicas e a privacidade e proteção dos dados. E, por fim, para atender à demanda com eficiência operacional, é preciso investir em plataformas e infraestrutura de tecnologia que garantam estabilidade e escalabilidade.

Novamente, não podemos esquecer de colocar o paciente no centro. A telemedicina foi autorizada temporariamente no contexto da Covid-19, mas veio para ficar. Os primeiros dados apontam que os pacientes, em sua maioria, sentem os benefícios diretos de poder contar com esta alternativa para receber cuidados médicos. E, certamente, boa parte dos pacientes e médicos continuarão a utilizar este canal no período pós pandemia.

Com a devida preparação, uma teleconsulta pode ser mais pessoal do que uma consulta presencial. A telemedicina pode proporcionar uma ótima experiência para o paciente e ainda trazer ganhos de performance para médicos e instituições de saúde.

Para tanto, devem ser considerados os aspectos de gestão da mudança nas instituições de saúde, adaptando seus processos, políticas, protocolos e tecnologias para a telemedicina, como a construção da trilha digital dos pacientes e médicos, partindo do onboarding, provendo treinamento e informações claras; a definição e acompanhando dos indicadores de qualidade, performance e engajamento e a gestão dos riscos associados a este novo canal de interação nas camadas de privacidade e proteção de dados, tecnologia, pessoas e processos.

Demos um passo importante rumo à evolução da telessaúde, mas certamente há muitas incertezas e pontos que serão ajustados ao longo do tempo, em especial nas camadas legais e regulatórias. Isso traz grandes riscos, como também gera grandes oportunidades para os que estiverem dispostos a uma verdadeira transformação organizacional. Estruturar a governança sobre o tema, mantendo-se aberto e atento às necessidades dos pacientes e médicos, é fundamental para adaptar-se rapidamente às mudanças, criar uma vantagem competitiva e pavimentar o caminho na jornada da telessaúde.

(\*) **Pedro Barra** é gerente sênior de riscos e performance da ICTS Protiviti, empresa especializada em soluções para gestão de riscos, compliance, auditoria interna, investigação, proteção e privacidade de dados.

18.08.2020