

Maioria dos pacientes atendidos pela modalidade se mostrou satisfeita com essa nova opção de acesso

O grau de satisfação dos pacientes com a telessaúde tem sido bastante alto na saúde suplementar brasileira. De acordo com o presidente da FenaSaúde, João Alceu Amoroso Lima, o Net Promoter Score (NPS), a métrica que mede a aceitação do serviço pelos pacientes atendidos por meio dessa modalidade, está entre 80% a 85%, segundo monitoramento realizado por operadoras.

“A experiência foi muito bem conceituada pelo próprio paciente, em que pesem as dificuldades de início tanto de um lado como de outro para a adoção das ferramentas. A pandemia, sem dúvida nenhuma, acelerou a adoção da telessaúde não só na quantidade de consultas, mas no desenvolvimento de várias plataformas e outras soluções tecnológicas”, afirmou.

O presidente da FenaSaúde participou nesta terça-feira (23/2) de debate sobre os “Desafios e Oportunidades em Telessaúde” no evento “Diálogos Brasil-Reino Unido em Saúde Digital”. O webinar foi promovido pelo governo britânico em parceria com o Instituto Coalizão Saúde (ICOS).

Outra vantagem da telessaúde foi o aumento da produtividade dos atendimentos. As teleconsultas têm apresentado alta resolutividade, atendendo mais de 90% das necessidades dos pacientes, conforme relatos das empresas associadas à FenaSaúde. Os não comparecimentos diminuíram bastante e há mais facilidades de encaixar novas pessoas nos horários de quem não compareceu. “Eu poderia resumir o principal ganho da aceleração do conceito da telessaúde em apenas uma palavra: o acesso. É a palavra chave da medicina”, disse o dirigente.

A ANS tem monitorado vários indicadores do mercado desde o início da pandemia. Um dos poucos que ainda não voltou ao nível pré-covid foram as idas aos prontos-socorros. Uma das razões apontadas por Amoroso Lima é o uso da telessaúde, que evita deslocamentos desnecessários. “Isso é um efeito muito bom, na medida em que há excesso de idas a pronto-atendimentos.”

O acompanhamento de pacientes crônicos também melhorou bastante com a telessaúde. Pessoas com comorbidades ou dificuldades que não podiam se deslocar foram monitoradas em suas casas. Ainda houve grande avanço na saúde mental. “O Brasil é 35 vezes mais extenso do que o Reino Unido. Temos aqui um desafio muito grande: os chamados vazios assistenciais, áreas em que não há acesso a médico, seja assistência primária ou especialistas. Nisso a telemedicina foi também um grande ganho”.

Por fim, João Alceu Amoroso Lima defendeu pontos que considera fundamentais para a boa regulamentação da prática da telessaúde no país. Atualmente, a prática da telemedicina só tem respaldo legal enquanto durar o estado de emergência pública decorrente do novo coronavírus. A regulamentação definitiva está a cargo do Conselho Federal de Medicina.

Com relação à questão da territorialidade, não deve haver limitação para um médico ou profissional de determinada região atender pacientes de outras regiões: “O Brasil é um só e esse acesso tem de ser para todos”. Sobre se a primeira consulta deve ou não ser presencial, quem deve decidir é o médico junto com o paciente. Já sobre a remuneração das teleconsultas, Amoroso Lima defende que o mercado é livre e as empresas devem negociar livremente com os profissionais.

Também participaram do evento o chefe da disciplina de telemedicina da Faculdade de Medicina da USP, Chao Lung Wen; o ex-secretário de atenção primária do Ministério da Saúde, Erno Harzheim; o diretor clínico da National Association of Primary Care, Dr. Nav Chana; e o presidente do Conselho de Administração da Associação Brasileira de Medicina Diagnóstica (Abramed), Wilson Scholnik.

Fonte: FenaSaúde, em 23.02.2021