

Por Carlos Souza (*)



A Telemedicina apresentou avanços importantes em 2020, embora existam muitas oportunidades para evoluir e explorar no que tange à digitalização e à mudança cultural

A digitalização é uma realidade com perspectivas importantes e traz aspectos sobre infraestrutura e processos-chave. No quesito infraestrutura, esta deve integrar plataformas, softwares e hardwares para que a experiência do usuário seja segura, rápida e amigável. Devemos lembrar que a Telemedicina não contempla os aspectos presenciais de uma consulta frente a frente, sendo importante compensar este efeito e gerar conexão médico-paciente de maneira virtual.

Suportando o atendimento, equipamentos digitais permitem que as informações referentes ao diagnóstico e ao tratamento sejam disponibilizadas no tempo, formato e locais adequados, garantindo agilidade e fluidez. A inserção imediata de dados e informações ao prontuário do paciente e sua disponibilização, quando solicitada, contribuem para que o paciente reconheça valor e opte seguramente por esta modalidade de atendimento.

Estando a Telemedicina inserida no amplo e complexo ambiente da área da saúde, compartilhando as mesmas rotinas de retaguarda dos demais serviços, a garantia da receita é um aspecto importante para a sustentabilidade do modelo, devendo capturar toda a produção médica de maneira correta e gerar os resultados financeiros desejados. Uma adequada gestão da performance e riscos inerentes ao ambiente virtual faz-se necessária para que as operações ocorram com integridade e segurança. Sendo assim, auditar continuamente permite capturar anomalias em processos e subprocessos, traçando um panorama claro de vulnerabilidades e ações corretivas, bem como preventivas.

Os avanços relacionados à inovação tecnológica também permitem o uso intensivo de automatização inteligente de processos e as vantagens superam a velocidade de processamento e a possibilidade de evitar erro pelo fator humano. A natureza virtual da Telemedicina permite acoplar inovações de viés tecnológico acelerando a curva de maturidade e tornando todo o conjunto de prestação de serviços robusto e confiável.

Entretanto, pessoas ainda são o elemento central na Telemedicina. A mudança cultural não deve ficar restrita à relação médico-paciente. Essa gestão da identidade compensará a ausência do efeito presencial e permitirá que ambos estejam conectados da melhor maneira possível, com foco em um atendimento eficaz e resolutivo.

É importante destacar que a jornada pré-consulta e pós-consulta deve ser a mais positiva possível. Lembremos que o paciente, ao buscar atendimento, encontra-se em estado de fragilidade e sua jornada até o médico deve ser rápida, simples e amigável. Desta forma, sempre que necessário, ele estará confortável em utilizar esta opção assistencial, mesmo que, no curso da consulta, seja orientado a seguir para o atendimento presencial. A avaliação do impacto terapêutico, por meio da influência da tecnologia, deve ser objeto de constante esforço. O valor percebido pelo paciente sempre estará conectado à obtenção da melhoria da saúde e bem-estar com auxílio da tecnologia.

As áreas de negócio têm um papel determinante neste contexto. Conscientização, integração e gestão da mudança, que envolve um modelo de trabalho que pode ser híbrido ou de dedicação exclusiva, são os alicerces de uma operação integrada e orientada a um objetivo comum. Estes

elementos, devidamente tratados, aprimoram os serviços de Telemedicina e certamente servirão para uso mais intensivo desta modalidade, mesmo em um cenário pós-pandemia, beneficiando instituições de saúde, médicos, equipe assistencial e pacientes.

(*) **Carlos Souza** é gerente de riscos e performance na ICTS Protiviti, empresa especializada em soluções para gestão de riscos, compliance, auditoria interna, investigação, proteção e privacidade de dados.

01.03.2021