

Lançado em março de 2020, serviço ganhou novas especialidades no último ano; foi lançado um pronto-atendimento da saúde mental, com assistência psicológica especializada

Teleconsulta permite contato mais seguro entre médicos e pacientes para pronto-atendimento durante a pandemia e deve se consolidar também em consultas eletivas

Mais de 90% dos teleatendimentos são resolvidos na própria Teleconsulta de Pronto-Atendimento, sem existir a necessidade de encaminhamento do paciente para o atendimento presencial

Prestes a completar 1 ano, a portaria 467/2020 do Ministério da Saúde regularizou a Telemedicina em território nacional no dia 20 de março de 2020. Na semana seguinte, logo no início da quarentena, o Grupo NotreDame Intermédica (GNDI) deu início às teleconsultas para dar mais segurança e garantir o isolamento no atendimento remoto a seus beneficiários.

Neste primeiro ano, foram mais de 800 mil atendimentos médicos realizados, empreendidos por uma equipe especializada com mais de 1.100 médicos treinados para prestarem o serviço por videoconferência para seus beneficiários.

Além do Pronto-Atendimento médico, adulto e infantil, as consultas eletivas por Telemedicina foram responsáveis por mais de 80 mil dos atendimentos em telemedicina, começando a serem oferecidas a partir de junho de 2020 nas especialidades básicas de clínica médica, pediatria, ginecologia e geriatria, e, agora, disponibilizadas para dermatologia, cardiologia e nutrição, além do pronto-atendimento em saúde mental, com assistência psicológica especializada oferecida desde outubro de 2020.

"Dentro da nova condição de vida da população na pandemia, a saúde mental se tonou um tema de destaque na área médica. O nosso pronto-atendimento de psicologia possui profissionais da área que são especializados e ajudam os nossos beneficiários nesse momento de reclusão, que, naturalmente, gera ansiedade e transtornos que podem ser controlados com terapia", explica o Dr. Paulo Sng Man Yoo, Gerente Médico de Telemedicina e Inovação do GNDI.

"Mais de 90% dos atendimentos são resolvidos na própria Teleconsulta"

Satisfação e resolutividade - Hoje, mais de 90% dos teleatendimentos são resolvidos na teleconsulta do pronto-atendimento, sem existir a necessidade de encaminhamento do paciente para as Unidades de Saúde, independente da patologia. "Neste momento, saber que a telemedicina possui uma resolutividade tão grande mesmo para queixas não Covid (exemplo: lombalgia, cefaleia, trocas de receitas...) é um dos principais objetivos desse sistema no controle da propagação do Coronavírus. Um de nossos objetivos, agora, é trazer os beneficiários para o atendimento em consultas eletivas pela Telemedicina, porque esse movimento de migração para o online é uma tendência que veio para ficar", acrescenta Paulo Yoo.

As pesquisas aplicadas pelo GNDI para medir a satisfação dos pacientes sobre a Telemedicina apontam um NPS superior a 70, o que indica um padrão de nível de qualidade alto e satisfatório. Alguns dos comentários apresentados pelos pacientes nessas pesquisas também são muito satisfatórios: "Eu me senti muito confiante com o atendimento. Principalmente em relação a prescrição dos medicamentos. Recomendo o atendimento." "Gostei muito da consulta, até parece presencial sem ter que sair de casa Parabéns."

Após um ano de implementação, o GNDI ampliou o número de atendimentos com novas especialidades e ampliou, também, em 50% o horário de atendimento, oferecendo a telemedicina desde janeiro deste ano, de segunda à sábado, das 7h às 22h. Entre os próximos planos da operadora para complementar o atendimento em Telemedicina está ampliar o acesso a demais

especialidades, melhorar a Jornada Digital do Beneficiário GNDI e tornar a Telesaúde uma rotina do Beneficiário GNDI.

Treinamento dos médicos - Em desenvolvimento pelo Grupo desde 2019, a Telemedicina do GNDI foi estruturada por uma metodologia própria da operadora, com apoio de uma plataforma terceira, realizando treinamento para atendimento por Telemedicina no Prontuário Eletrônico que evolui por sugestão dos médicos do GNDI, além de um treinamento de Teleatendimento, que também está em constante evolução.

"O treinamento do médico inclui o ensino dos recursos da plataforma de teleatendimento e um treinamento clínico para que o especialista possa examinar o paciente à distância. Por exemplo, o médico indica algumas ações ao paciente para que ele mesmo realize a aferição da temperatura corporal, assim como movimentos de respiração que o ajudam a ver a frequência respiratória", acrescenta o Dr. Paulo.

Hoje, todos os médicos que atendem na plataforma de Telemedicina do GNDI possuem, além da qualificação profissional, certificado digital para atendimento com prescrição eletrônica de medicamentos, exames, relatórios e atestados válidos em todo o território nacional, permitindo que um beneficiário do Grupo possa se consultar em qualquer lugar que esteja, independente da área de cobertura do plano. Havendo a necessidade de prescrição, o beneficiário recebe por um SMS ou e-mail um link para acessar a receita médica com assinatura digital, que também pode ser acessada na plataforma Conexa Saúde. Apenas poucas prescrições de receituários coloridos ainda dependem da presença física do paciente nos consultórios ou no pronto-atendimento.

Tecnologia - Desde março de 2020, a Telemedicina do GNDI é oferecida por meio da plataforma Conexa Saúde, que possibilita fácil acesso por videoconferência ou chat com o download do aplicativo para computador ou smartphone. Em breve, o teleatendimento será embarcado diretamente no aplicativo do beneficiário, o GNDI Easy, para facilitar o acesso à telemedicina para pacientes de maior idade e com pouca compreensão de tecnologia.

"Estamos proporcionando mais acessibilidade ao atendimento por telemedicina, investindo em novos recursos para que, em breve, pacientes com mais idade e pouco conhecimento de tecnologia possam utilizar do atendimento online para desafogar as salas de Pronto-Atendimento e os Centros Clínicos durante a pandemia. A telemedicina tem um papel fundamental na pandemia por Covid-19, vendo que ela é uma forma de resguardar o médico e o paciente da contaminação pelo vírus, seja em ambiente ambulatorial ou no transporte até o local de atendimento pelo beneficiário", destaca Irlau Machado Filho, presidente do Grupo NotreDame Intermédica.

Fonte: Approach, em 11.03.2021