



Autores: Schneider, Francelise da Fonseca; Santos, P.; Machado, A.; Parizotto, D.

AsQ – Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

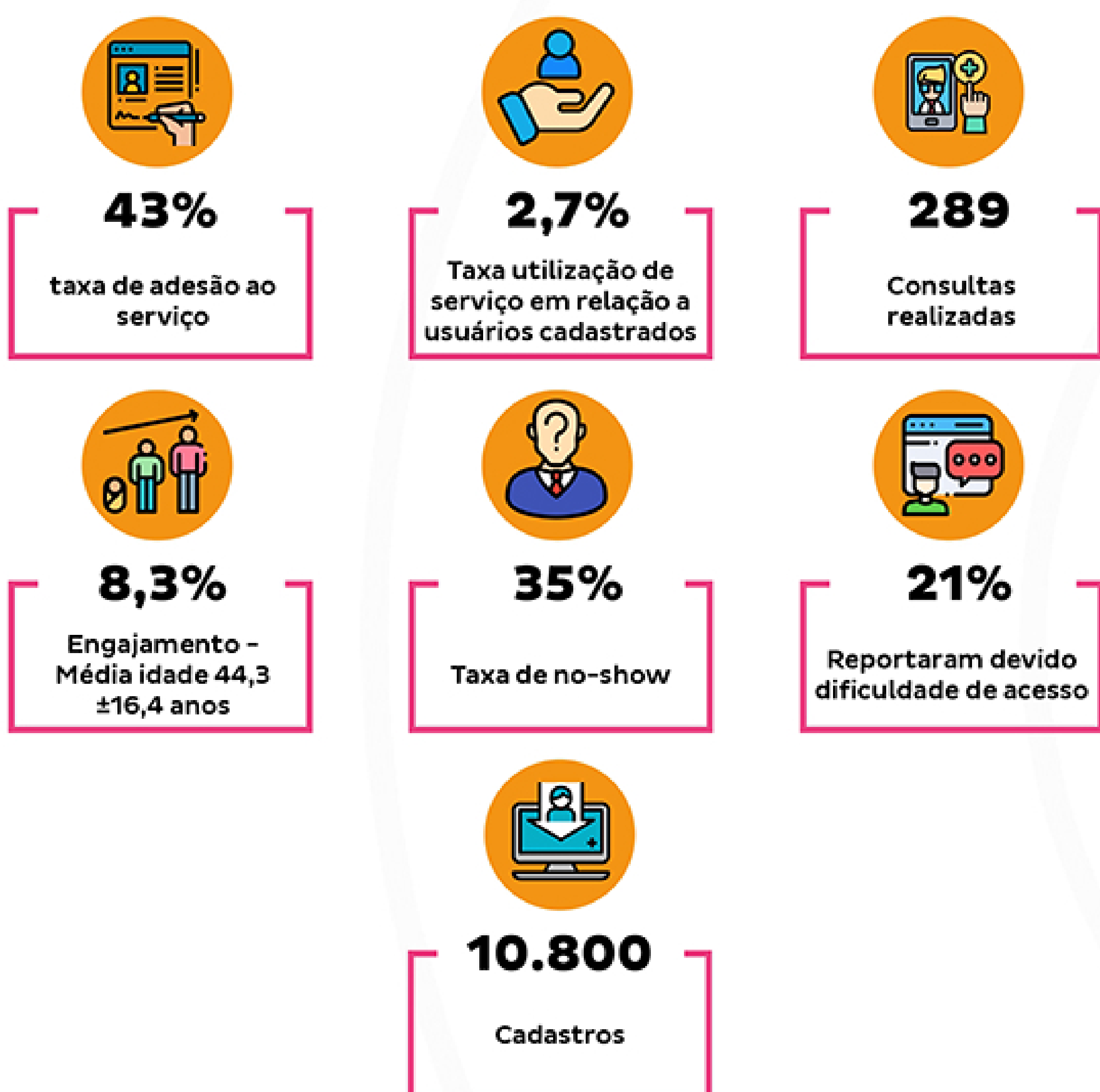
OBJETIVOS:

Em 2020, com a pandemia, o acesso foi um dos principais motivos da liberação, em caráter provisório, da telemedicina no Brasil, visto que a concentração de médicos está na região Sul, Sudeste e Centro Oeste. Por ser um país de dimensões continentais, a dificuldade de acesso já é uma barreira geográfica, e quando se fala em população rural ela se acentua, pois envolve estrutura tecnológica. No Brasil, cerca de 16% da população mora no meio rural. Esse estudo tem como objetivo analisar os resultados parciais da implantação da telemedicina para uma população de 25.000 pessoas residentes no meio rural como forma de acesso e cuidado continuado.

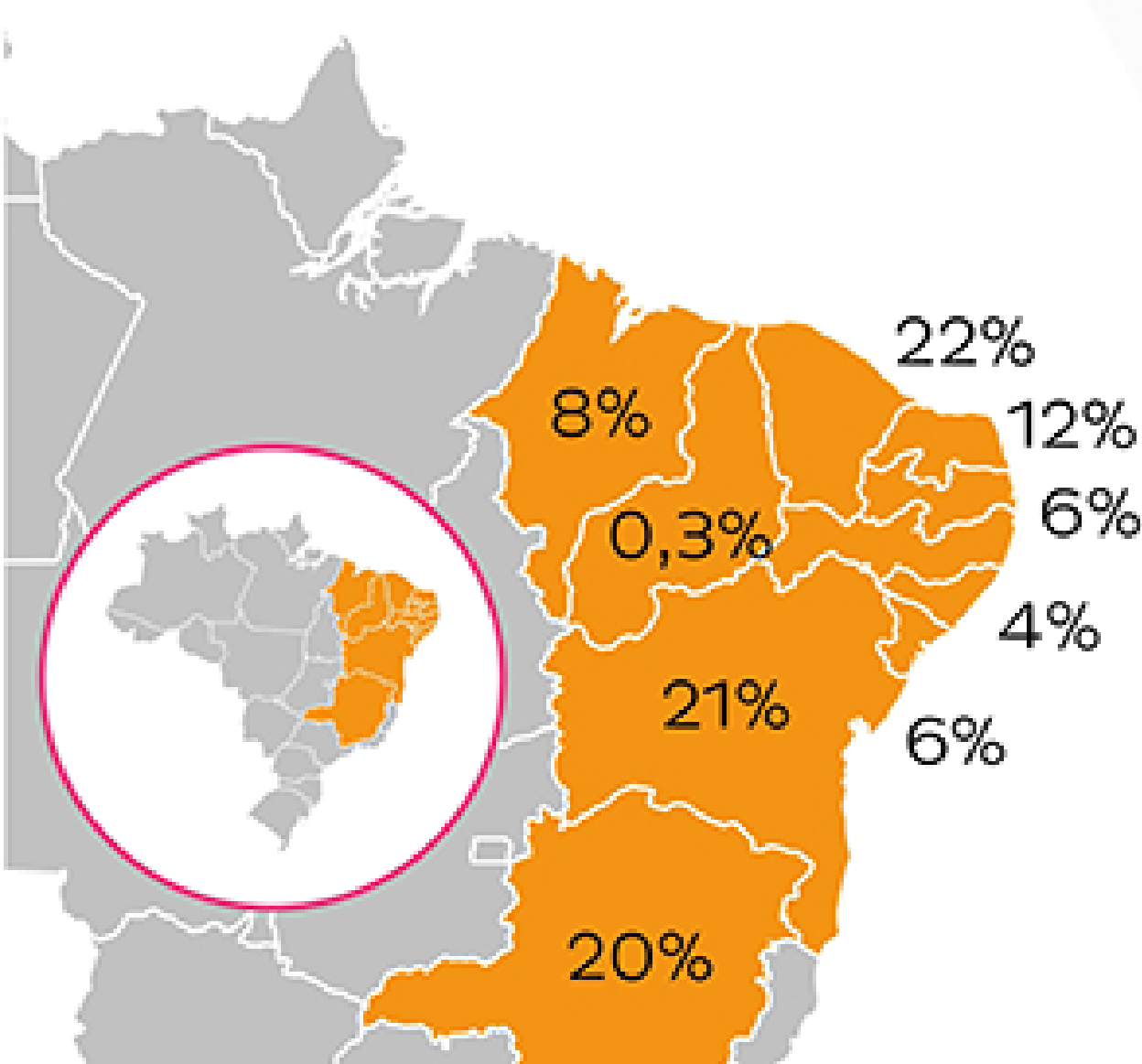
MÉTODO:

Trata-se de um estudo piloto de implantação de telemedicina, realizado com produtores rurais da região Nordeste do Brasil e Norte de Minas Gerais. Estão participando do projeto 25.000 pessoas. Para os primeiros 2 meses foi disponibilizado um canal de atendimento 24 horas, sete vezes por semana. O acesso para essa população rural é realizado por meio de agendamento via telefone ou chatbot para uma consulta por vídeo com o médico. Nesta pesquisa foram avaliados o perfil da população utilizadora, localização geográfica, adesão ao serviço prestado e motivo das faltas. Realizou-se pesquisa de satisfação entre 03 a 05 dias após atendimento, com 20% dos agricultores. Estes foram selecionados aleatoriamente sendo avaliados os seguintes critérios: a adesão ao tratamento, os resultados reportados pelos pacientes (PROMs) e a utilização de recursos. A satisfação com o atendimento foi medida por meio do *Net Promoter Score* (NPS).

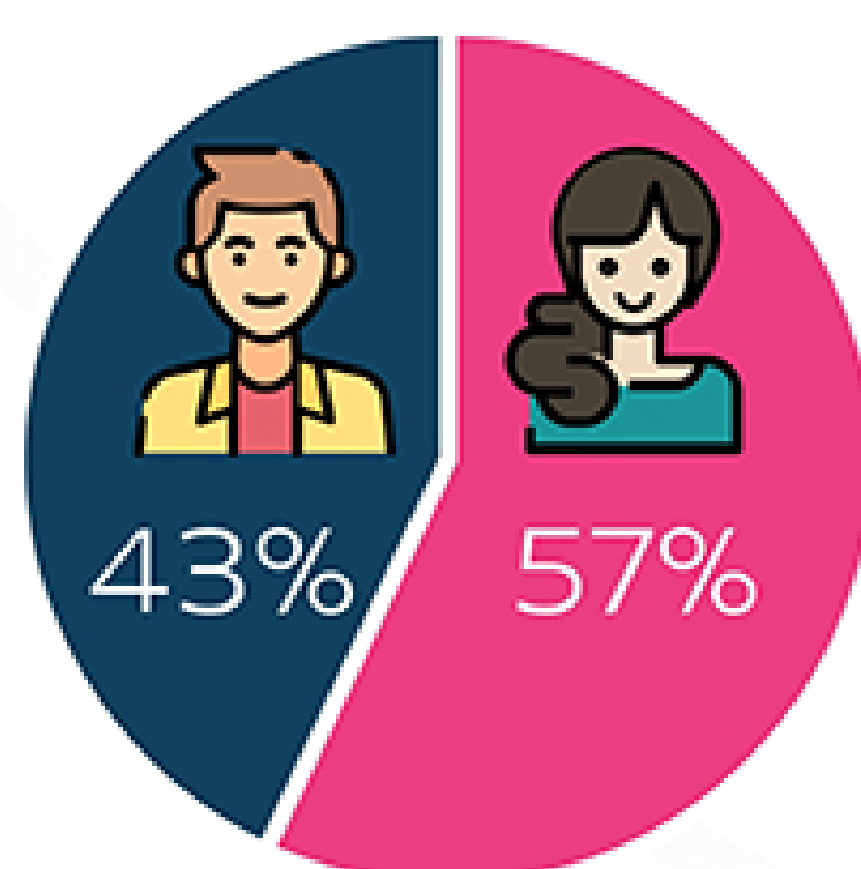
RESULTADOS:



REGIÕES DOS ATENDIMENTOS



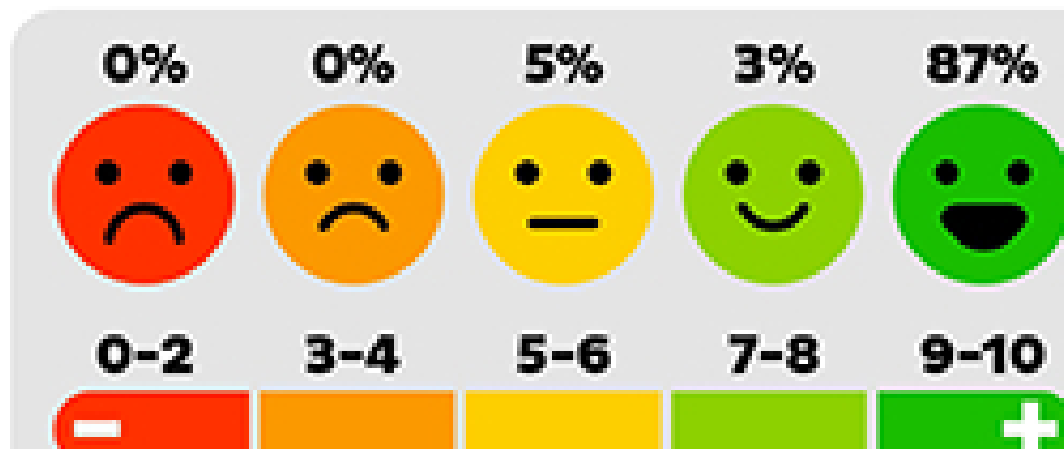
PERFIL DOS USUÁRIOS



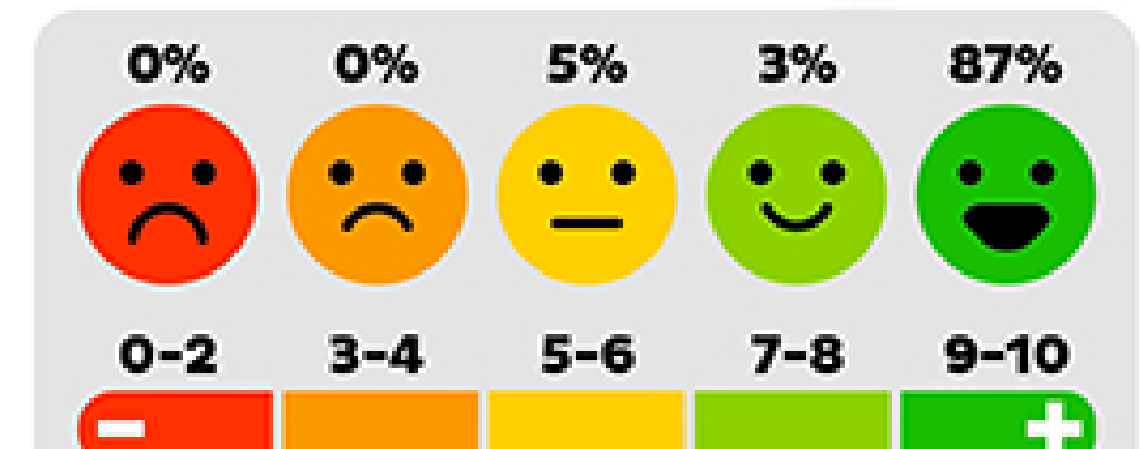
RESULTADOS REPORTADOS PELOS USUÁRIOS - PROMS

PESQUISA REALIZADA, DE 3 A 5 DIAS APÓS O ATENDIMENTO, COM 20% DOS AGRICULTORES

De 0 a 10, quanto a telemedicina ajudou aliviar seu sofrimento?



De 0 a 10, quanto a telemedicina o deixou mais tranquilo?



Cerca de 5% dos usuários não quiseram responder



97% afirmaram seguir as informações fornecidas no atendimento

90%
Buscariam atendimento presencial, na ausência da telemedicina;

15%
Buscariam atendimento presencial, nas últimas 72 horas

46% CONSULTA ELETIVA **12%**

19% PRONTO ATENDIMENTO **3%**

25% HOSPITAIS / INTERNAÇÃO **0%**

10% ficariam em casa, na ausência de acesso a telemedicina



★★★★★
NPS 95

CONCLUSÃO:

Os resultados parciais já apontam que a população rural possui um comportamento digital avançado, pois teve sucesso na viabilidade da utilização da telemedicina por essa população como forma de acesso e cuidado. Apesar de ter um índice de no-show alto, a adesão foi 3,8 vezes maior que de cliente não rural, o que demonstra que esta população está altamente adaptada aos meios digitais, e o quanto importante é levar acesso à saúde para as regiões mais afastadas dos grandes centros e o quanto a população que reside nessas regiões tem essa necessidade. Da mesma forma, quando avaliamos os resultados pós consulta, percebe-se que a atenção dada e que o atendimento médico realizado resolveu a necessidade de 87% dos pacientes e evitou deslocamento para centros de saúde de 90% dos utilizadores do serviço. Outro ponto importante é sobre a forma de acesso, os diversos canais disponibilizados, como agendamento por chatbot, app e até envio de link por sms /whatsapp geraram uma adesão maior, pois foi atendido, por meio desses canais de acesso ao serviço, os diversos perfis de pessoas que utilizam o serviço. Com base nos resultados obtidos, o projeto passa a ser disponibilizado para 100.000 pessoas a partir do terceiro mês.