

ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE EM UM MODELO TOTALMENTE DIGITAL: O FUTURO DA GESTÃO DO CUIDADO

OBJETIVO: A tecnologia está na palma da mão e a acessibilidade aos serviços digitais está cada vez mais presente em todas as faixas etárias. Os canais de comunicação digital estão avançando em todas as áreas, e com a pandemia houve uma aceleração no setor da saúde, fortemente influenciado pela mudança de comportamento da população, em busca de hábitos mais saudáveis. Nos últimos anos a procura por aplicativos em saúde aumentaram em 75%, no entanto, o acesso fácil e a falta de direcionamento adequado, podem favorecer o cuidado fragmentado e o desperdício em saúde. Tendo em vista essa problemática, esse estudo tem como objetivo avaliar a viabilidade da implantação de um serviço de atenção primária à saúde (APS), no formato 100% digital, atendendo todos os pilares do modelo.

MÉTODO: O estudo foi realizado no período de seis meses (janeiro a junho de 2023), com uma população do Distrito Federal. O modelo disponibilizava a busca ativa para explicação do modelo e ativação das pessoas que aceitassem participar. Atendimento por vídeo com enfermeira e posteriormente com médico de família e comunidade, coordenação do cuidado realizado periodicamente conforme linha do cuidado de cada pessoa. Ainda foi disponibilizado um pronto atendimento digital 24 horas para os casos de urgência e uma concierge para auxiliar no agendamento e tirar dúvidas. Mensalmente foi realizado um webinar e encaminhado material informativo com temas relacionados à saúde. Uma análise descritiva do perfil dos participantes e das volumetrias de atendimentos foi realizada. As variáveis de viabilidade analisadas foram: taxa de conversão de contatos (a partir de uma lista inicial de 4.365 pessoas), taxa de ativação na APS (pessoas que aceitaram participar do modelo), taxa de *now show*, taxa de encaminhamento ao atendimento presencial, volume de exames por consulta, percentual de pessoas que realizaram rastreamento de câncer de mama, colo de útero e colorretal e está em dia com a vacinação. Para avaliar a satisfação foi aplicado o Net Promoter Score (NPS).

RESULTADOS: Foram realizadas 18.825 tentativas de contato na busca ativa para engajamento da população, sendo 56% tentativas via telefone, 27% por e-mail e 16% por Whatsapp®. A taxa de conversão de contatos foi de 28% com uma taxa de ativação de 45% (545). A população ativada tem uma idade média de 44 anos, sendo 21% acima de 60 anos e 55% do sexo feminino. As três condições de saúde mais referidas foram sobrepeso/obesidade (55%), hipertensão (21%), diabéticos (12%). No período foram realizados 904 atendimentos, 495 de enfermagem e 409 médicos, o pronto atendimento digital teve 45 atendimentos. Cinco webinar e um desafio de perda de peso foram realizados, cerca de 19 tipos diferentes de materiais informativos foram enviados. A taxa de *now show* foi de 24% e de encaminhamento ficou em 2%, o volume de exames por consulta ficou em 0,8. Dentre os indicadores de gestão de cuidado foram realizados rastreamentos de câncer de mama, colo de útero e colorretal em 81%, 88% e 41% respectivamente da população engajada e apenas 38% da população estava com vacinação completa. NPS foi de 88.

CONCLUSÃO: O modelo de APS 100% digital demonstrou ser uma estratégia viável no acesso e cuidado com a saúde. Foi possível realizar os atendimentos tendo percentuais de cuidado comparados aos obtidos nos modelos APS presenciais e híbrido. Intervenções serão necessárias para reduzir a taxa de *now show*, único indicador crítico apresentado. Diante da viabilidade do estudo o projeto ampliou e será possível demonstrar resultados definitivos futuramente.