

ATENÇÃO PRIMÁRIA NO METAVERSO: AMPLIANDO AS PERSPECTIVAS DE ATENDIMENTO ATRAVÉS DE UM AMBIENTE VIRTUAL IMERSIVO

OBJETIVOS: Nos últimos anos tem-se debatido como a Saúde 5.0, que é uma saúde conectada e que está dentro de um ambiente de grande e rápido desenvolvimento digital, pode melhorar o cuidado da saúde das pessoas. Em uma sociedade cada vez mais conectada e com formas digitais de interação diversas o Metaverso vem se tornando uma ferramenta de cuidado, aproximando os profissionais de saúde dos pacientes. Nesse sentido, esse estudo tem como objetivo principal avaliar a experiência e usabilidade de um serviço de Atenção Primária à Saúde (APS) dentro de uma plataforma virtual imersiva.

MÉTODO: O presente estudo traz os resultados parciais de três meses de um *Minimum Viable Product* (MVP) desenvolvido em uma empresa de saúde, como benefício para seus colaboradores. A clínica foi desenvolvida em um ambiente imersivo, tridimensional, adaptado para realidade virtual, com fins de experimentação e aprendizado, sendo a primeira clínica de atenção primária no metaverso do Brasil. No ambiente virtual foram realizados atendimentos com médico especialista em Medicina de Família e Comunidade, tanto médico como paciente foram representados por modelos virtuais (avatars) que auxiliaram na interação. Os participantes foram aleatórios, por interesse no modelo. As variáveis analisadas foram, idade, sexo, quantidade de consultas realizadas, now show, taxa de satisfação (escala de 0 a 5, sendo 0 insatisfeito e 5 muito satisfeito), taxa de resolatividade (casos resolvidos sem necessidade de encaminhamento para atendimento presencial ou de outros médicos especialistas) e quantidade de encaminhamentos para especialistas não médicos. Após o atendimento foram aplicados dois questionários, um para avaliar a experiência e percepção de troca de informação do atendimento do metaverso e outro para avaliar usabilidade com aplicação da escala System Usability Scale (SUS), sendo *score*: abaixo de 60 (pior imaginável), 60 a 69 (usabilidade “ok”, porém deve ser fortemente melhorada), 70-79 (boa usabilidade), 80 a 90 (excelente usabilidade), acima de 90 (expectativa está acima do esperado).

RESULTADOS: Participaram do estudo 24 participantes, com idade de 37 ± 7 , sendo 87% do sexo feminino. Foram realizados 24 atendimentos com uma taxa de no-show de 15%, a taxa de resolatividade foi de 100% e a satisfação 4,56. Houve 06 encaminhamentos para especialista não médicos (2 para fisioterapia, 1 para educador físico e 3 para psicologia). Quanto a avaliação de experiência e percepção, 67% afirmaram que o tempo de consulta foi a mesma do habitual e 25% descreveram ser mais rápido, 92% conseguiram interagir mais com o médico no ambiente virtual em relação a teleconsulta convencional. Cerca de 33% apontaram que foi possível fornecer e adquirir mais informações através do atendimento pela plataforma, comparado com a teleconsulta convencional, 42% e 33% dos pacientes, respectivamente, relataram que a experiência no metaverso foi igual e bem melhor, comparado a teleconsulta convencional. Em relação a usabilidade do ambiente utilizando a metodologia SUS apresentou um *score* de 73, classificando como bom.

CONCLUSÃO: O modelo de metaverso para APS pode ser considerado uma alternativa futura para ampliar os acessos aos cuidados de saúde na saúde suplementar. Os resultados do atendimento (now show, resolatividade, tempo de consulta) foram muito próximos aos encontrados na teleconsulta ou em ambiente presencial e com alto nível de satisfação, mesmo estando em contato com um ambiente totalmente novo. Foi frequente o relato do metaverso ser um ambiente mais acolhedor, tranquilo do que uma teleconsulta convencional, além disso, foi notado de forma global que a consulta levou o mesmo tempo que o habitual. Por outro lado, houve muitas limitações por conta do próprio hábito de uso da plataforma pela parte dos pacientes, explicado pela falta de treinamento na plataforma. Desta forma, os primeiros encontrados nesse MVP, apontam que o metaverso na APS teve uma boa aceitação e usabilidade por parte dos usuários e pode ser utilizado como mais uma forma de acesso para pessoas que se identifiquem com a tecnologia.