

ATENDIMENTO REMOTO EM ATENÇÃO PRIMÁRIA NA SAÚDE SUPLEMENTAR: RESOLUTIVIDADE EM TEMPOS DE PANDEMIA ATRAVÉS DA PLATAFORMA AMPARO SAÚDE DE TELESSAÚDE

INTRODUÇÃO: A pandemia pelo novo Coronavírus pegou a todos de surpresa e o medo, inexperiência com o novo momento e isolamento social provocados deixaram a todos perplexos e com medo de sair de casa até mesmo para cuidar da saúde. Nessa onda, a telessaúde tem se mostrado cada dia mais incorporada ao dia a dia da população, que aprendeu a cuidar da saúde de forma remota.

OBJETIVOS: Demonstrar a resolutividade do atendimento remoto através de plataforma própria de Telessaúde aos beneficiários da saúde suplementar clientes da Amparo Saúde.

MÉTODOS: Pesquisa retroativa utilizando dados estatísticos disponibilizados em ferramenta de BI. O período de análise compreende 1º de janeiro à 14 de outubro de 2020 e inclui atendimentos remotos e presenciais realizados no sistema Amparo.Tech. A resolutividade do serviço foi medida pela taxa de encaminhamento a especialistas focais e idas ao pronto-socorro evitadas.

RESULTADOS: Foram realizados 83.778 atendimentos, sendo 24.498 (30%) atendimentos presenciais e 59.280 atendimentos remotos (70%). O Net Promoter Score (NPS) atingido foi de 81%, demonstrando a satisfação dos beneficiários com o serviço. Os diagnósticos mais relevantes foram de síndrome respiratória aguda (1.335 atendimentos), coronavírus (1.037 atendimentos), ansiedade e fatores relacionados (446 atendimentos) e hipertensão primária (242 atendimentos). A taxa de encaminhamentos ao pronto-socorro foi de apenas 3% e a taxa de resolutividade de cerca de 85% quando comparada ao atendimento apenas presencial.

CONCLUSÃO: A resolutividade do atendimento remoto se mostra promissor e vai além de evitar internações e busca por pronto-socorro. Os dados mostram a efetividade do atendimento remoto, a comodidade em realizar consultas de rotina e de urgência sem sair de casa, que podem ser manejadas pela Atenção Primária e coordenadas à distância sem arriscar a saúde e dando conforto ao beneficiário.

AUTORES: Breno Piovezana Rinco; Paula Regina Tavares Vieira; Arlete de Cássia Ribeiro; Caroline Maria Herrero Domingues, Renata Muroya; Renato Walch e Sandra Dias Lopes

Brasília, 16 de outubro de 2020