



A RESPOSTA É SAÚDE

# TELEASSISTÊNCIA NA PANDEMIA DE COVID-19: GERAÇÃO DE VALOR EM SAÚDE POR MEIO DE RESULTADOS EM SAÚDE REPORTADOS PELOS PACIENTES E REDUÇÃO DO USO DE RECURSOS



**Autores:** Parizotto, D.; Dias, V. R. F. G.; Schneider, F. F.; Souza, A. C. G.; Luiz, A. M.; Junior, B. J. R.; Malheiro, D. T.; Makdisse, M.

AsQ Saúde - Santa Catarina, Brasil.

## INTRODUÇÃO

O objetivo do estudo foi avaliar o impacto da teleassistência sobre a geração de valor em saúde para o beneficiário, medida por meio de Desfechos Reportados pelos Pacientes e sobre a utilização de recursos assistenciais, durante a pandemia Covid-19.

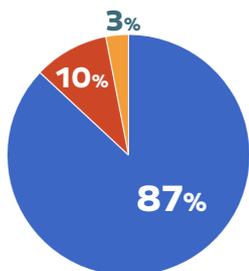
## METODOLOGIA

Entre abril e agosto de 2020, foram realizados 9.038 atendimentos receptivos no canal de teleassistência. Uma solução virtual embasada em linhas de cuidado adequadas às necessidades em saúde de cada pessoa, face ao contexto da pandemia Covid-19, seguindo protocolos clínicos baseados em evidências e, atendimento multiprofissional integrado (enfermeiros e médicos). Nesse estudo, foram avaliados o perfil dos usuários do serviço, localização geográfica, os motivos do contato e dados relacionados a gravidade dos casos de Covid-19. Realizou-se *follow-up* 72 horas, com 25% (2.326) dos beneficiários, selecionados aleatoriamente após o atendimento, para avaliar a adesão ao tratamento, os resultados reportados pelos pacientes (PROMs- *Patient-Reported Outcome Measures*) e a utilização de recursos. Para mensuração dos PROMs, utilizou-se questionário estruturado e as escalas *Patient-Reported Outcomes Measurement Information System* (PROMIS 10) de saúde física e mental, durante o atendimento e no *follow-up*. A satisfação com o atendimento foi medida por meio do *Net Promoter Score* (NPS).

## RESULTADOS



**9.038** atendimentos receptivos  
**41,4±12,6** anos  
**54%** feminino



### Motivos do contato:

- Covid -19: 87%
- Outros problemas de saúde: 10%
- Dúvidas Administrativas: 3%



- Norte: 6%
- Centro Oeste: 19%
- Nordeste: 24%
- Sudeste: 38%
- Sul: 13%

Follow-up realizado após **72 horas do atendimento:** **n= 2.326**

### Resultados Reportados pelos Pacientes - PROMs

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



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



4% não quis responder

- 86%** dos usuários seguiram as orientações fornecidas nos atendimentos;

## PROMIS

Não houve alteração no perfil de saúde física e mental dos pacientes ( $p=0,9$ ), porém o grupo que referiu saúde física e mental boa, muito boa e excelente, necessitou menos de atendimento presencial e utilizou mais de uma vez a teleassistência

**63%**

Buscariam atendimento presencial, na ausência da teleassistência;

**26%**

Buscaram atendimento presencial, na últimas 72 horas

**39%**

Consulta eletiva

**16%**

**14%**

Pronto Atendimento

**6%**

**10%**

Hospitais/ Internação

**1%**

- 24%** ficariam em casa, na ausência de acesso a teleassistência

**32%** é a estimativa de custo evitado baseado em consulta em pronto atendimento e consultas presenciais

**88,9 NPS**

## CONCLUSÃO

A teleassistência é uma alternativa favorável para levar acesso à saúde para todas as regiões do Brasil e que proporcionou alívio do sofrimento e tranquilidade aos beneficiários, resultando em uma menor utilização nos serviços presenciais. A teleassistência se mostrou um modelo viável para a geração de valor em saúde e contribui para a sustentabilidade do sistema de saúde.