

Uma atualização do setor por Frost & Sullivan



## Como aplicar os ensinamentos da COVID-19 à telessaúde

Como aproveitar as ferramentas de colaboração para melhorar a eficiência e atingir as metas do objetivo quádruplo

Greg Caressi  
Em parceria com  
Logitech

*Fortalecendo clientes para um futuro moldado pelo crescimento*

F R O S T & S U L L I V A N

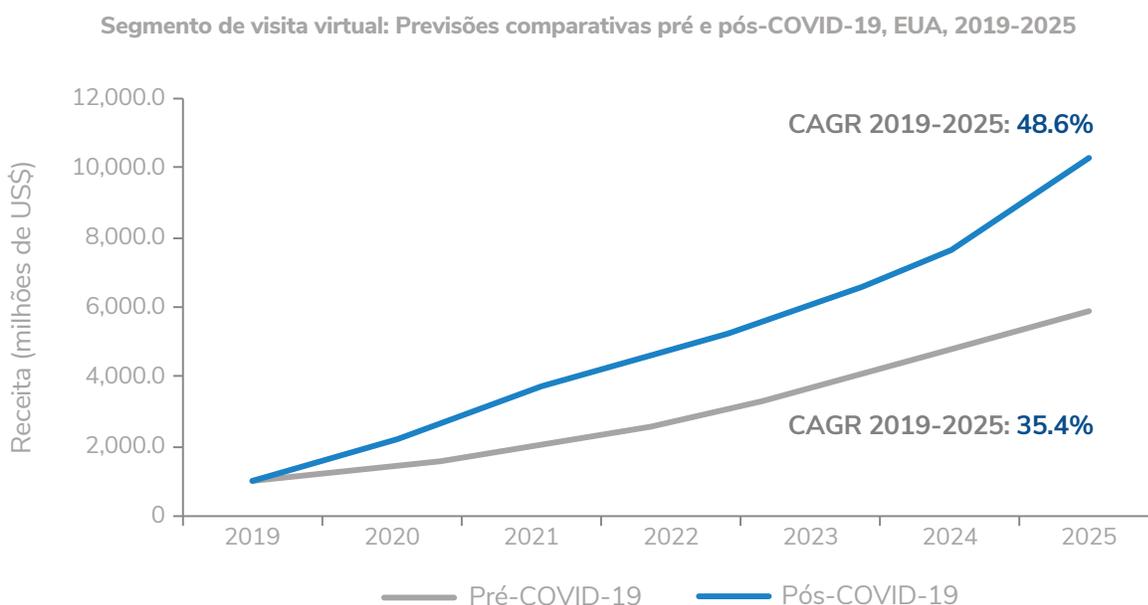
<b>ACELERAÇÃO NO USO DA TELESSAÚDE E AMPLIAÇÃO DA ADOÇÃO POR PROVEDORES NA COVID-19.....</b>	<b>3</b>
<i>Ferramentas de colaboração agregam valor às comunicações internas durante a crise da COVID-19 .....</i>	<i>4</i>
<b>SUPERANDO OBSTÁCULOS À ADOÇÃO DA TELESSAÚDE.....</b>	<b>4</b>
<i>Reembolsos governamentais e outros esforços de estímulo.....</i>	<i>5</i>
<i>Renúncia de regulações e penalidades de privacidade e segurança.....</i>	<i>6</i>
<i>Custo, qualidade e problemas de escalabilidade.....</i>	<i>6</i>
<b>NÃO SE TRATA SÓ DE ATINGIR OBJETIVOS QUÁDRUPLOS NA PANDEMIA DA COVID-19 .....</b>	<b>7</b>
<b>APROVEITANDO DE FORMA ESTRATÉGICA AS FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO APÓS A COVID-19.....</b>	<b>9</b>
<b>INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA DAR SUPORTE À MUDANÇA ESTRATÉGICA .....</b>	<b>10</b>
<b>PLANO DE AÇÃO .....</b>	<b>11</b>

## ACELERAÇÃO NO USO DA TELESSAÚDE E AMPLIAÇÃO DA ADOÇÃO POR PROVEDORES NA COVID-19

A pandemia da COVID-19 rompeu a prática da medicina e a entrega de assistência médica em nível mundial. Ironicamente, a urgência em colocar em prática o distanciamento social abriu as portas e criou uma demanda inesperada pela telessaúde como uma tecnologia criticamente importante, que pode ser usada para avaliar, gerenciar e rastrear pacientes de COVID-19 sem a necessidade de exames ao vivo. Indo além das visitas virtuais, os provedores de assistência médica têm aplicado soluções em telessaúde e ferramentas de colaboração por vídeo em uma ampla variedade de casos de uso, adquirindo experiência com estas ferramentas e as incorporando em suas rotinas diárias. Este informe fornecerá insights sobre uma ampla gama de casos de uso que devem ser considerados por provedores e sobre o caso da aceleração continuada da adoção de tecnologias de colaboração e telessaúde.

A revisão de previsão da Frost & Sullivan sobre o mercado de telessaúde nos EUA indica um enorme pico em seu uso em 2020. A previsão atual é de que o mercado alcance um crescimento de 64,3% em 2020 (em todas as aplicações). Antes da COVID-19, a previsão era de 32,3%. Este indicador aponta para um aumento de 100% no crescimento baseado em uma demanda drasticamente maior resultante da pandemia da COVID-19. Durante o período em que a maioria dos locais estiveram sob ordens de ficar em casa, teleconsultas eram a única forma de manter a continuidade dos atendimentos e algum de fluxo de receitas para muitos provedores de assistência médica. Ainda que algumas visitas presenciais sejam retomadas na segunda metade de 2020, a Frost & Sullivan acredita que o mercado de telessaúde de forma geral recebeu um impulso de dois anos em sua adoção. Durante todo o ano de 2020, o crescimento do monitoramento remoto de pacientes (RPM) está previsto em 150,3%, enquanto o crescimento das visitas virtuais está previsto em 124,2%, conforme exibido na Imagem 1.

**Imagem 1: Impulso da telessaúde gerado pela COVID**



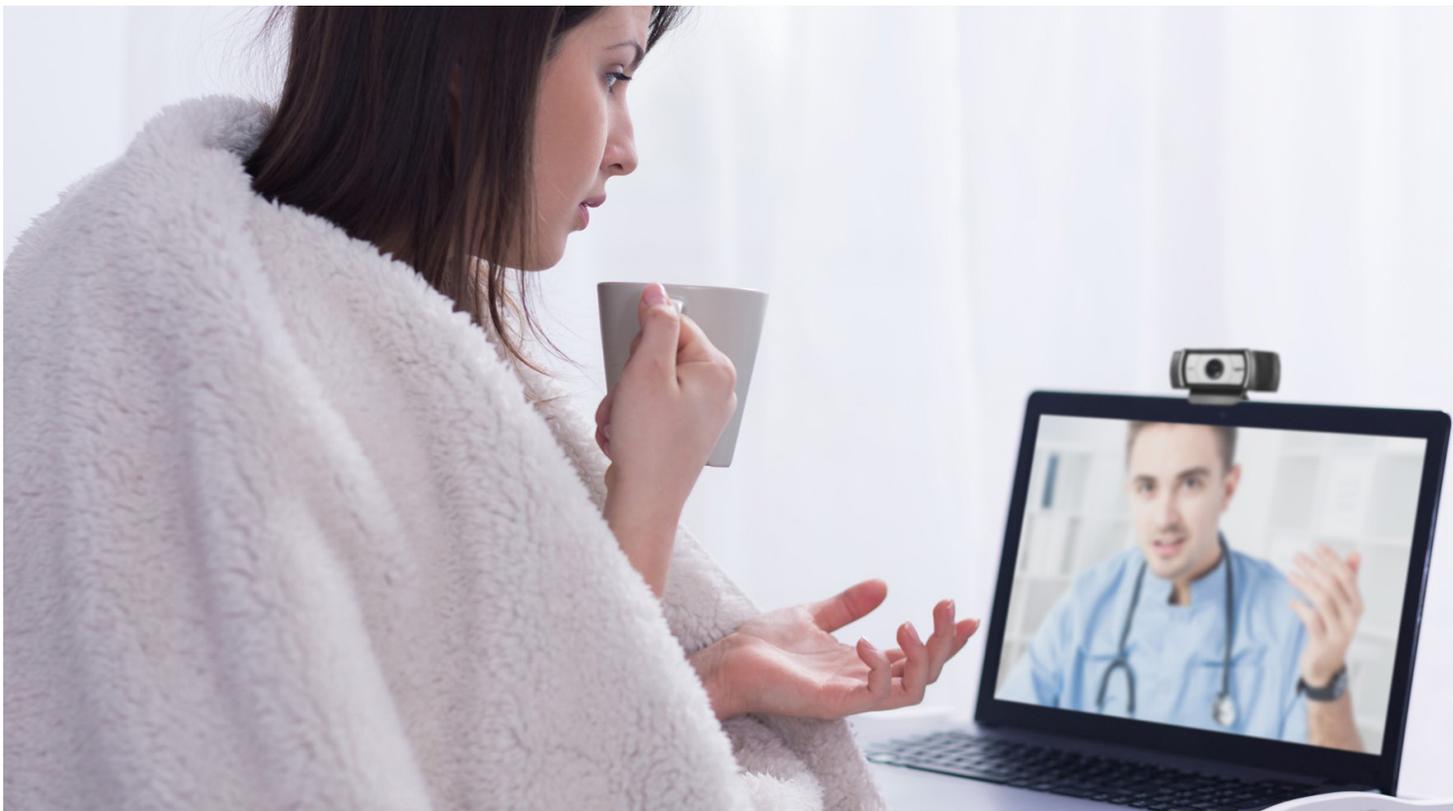
Fonte: Frost & Sullivan

Outras aplicações de telessaúde também se expandiram durante a pandemia da COVID-19. Muitas organizações de provedores utilizavam rondas virtuais para reduzir os encontros presenciais com pacientes internados, buscando reduzir os riscos de exposição de clínicos e pacientes e para preservar equipamentos de proteção pessoal valiosos. Soluções de telessaúde estão sendo usadas também em aplicações de triagem e classificação, tanto para pacientes internados como em casa.

## Ferramentas de colaboração agregam valor às comunicações internas durante a crise da COVID-19

Ferramentas de colaboração por vídeo foram utilizadas de outras formas durante a pandemia para ajudar organizações de provedores a manter suas operações. Provedores usaram estas soluções para transmitir comunicados para suas equipes e lançar novos protocolos e programas de segurança, aproveitando-se de vídeos para demonstrar os processos necessários de maneiras que a comunicação oral e escrita padrão não poderia igualar. Equipes de assistência puderam interagir para debater e trocar mensagens sobre acompanhamentos necessários de pacientes de risco. Tumor boards utilizaram estas ferramentas para se conectar em reuniões e compartilhar arquivos.

Como em qualquer negócio, provedores de assistência em saúde também utilizaram plataformas de colaboração por vídeo para habilitar funcionários a trabalharem fora de seus escritórios, conectar-se com seus colegas de equipe, participar de reuniões e treinar equipes remotamente. A continuidade dos trabalhos dos membros das equipes financeiras e operacionais que não puderam permanecer no local foi crucial para manter as organizações em funcionamento durante a crise.



## SUPERANDO OBSTÁCULOS À ADOÇÃO DA TELESSAÚDE

Há muitas razões pelas quais provedores de assistência médica têm demorado a adotar soluções de telessaúde. Algumas foram abordadas durante a crise da COVID-19, enquanto outras viram algum movimento durante os últimos dois anos. Uma combinação de fatores diretamente relacionados a estes desafios contribuiu para a abertura da torneira que escalonou a telessaúde rapidamente no início de 2020. Embora os problemas descritos a seguir não sejam as únicas barreiras para a adoção da telessaúde, houve mudanças claras em vários deles.

## Reembolsos governamentais e outros esforços de estímulo

Pagadores do setor público nacional têm abordado a principal barreira da falta de reembolsos para serviços de telessaúde. Isso contribuiu muito para o pico no uso da telessaúde. Alguns governos regionais exigiram que todas as seguradoras de saúde, planos de saúde e outros que oferecessem cobertura para serviços de atendimento em saúde que operam em suas fronteiras reembolsassem provedores por visitas de telessaúde durante a pandemia do coronavírus. Países ao redor do mundo têm encorajado o uso de telessaúde, permitindo reembolsos para uma ampla gama de encontros e reduzindo os requisitos de plataformas seguras para permitir um rápido avanço da telessaúde.

**“ Alguns governos regionais exigiram que todas as seguradoras de saúde, planos de saúde e outros que oferecessem cobertura para serviços de atendimento em saúde que operam em suas fronteiras reembolsassem provedores por visitas de telessaúde durante a pandemia do coronavírus. ”**

Tanto o Canadá quanto a Índia ativamente encorajaram consultas por telessaúde durante a crise da COVID-19 e permitiram seu reembolso total. Na Alemanha, a Central Federal Association of Health Insurance Funds e a National Association of Statutory Health Insurance Physicians removeram temporariamente as limitações no número de visitas por vídeo que podem ser feitas com pacientes médicos e psiquiátricos e removeram a exigência de que visitas por telessaúde só poderiam ser utilizadas após uma visita presencial inicial. A França removeu uma exigência semelhante de uma consulta pessoal inicial antes do uso da telessaúde. O National Health Insurance Fund da França, que havia hesitado em abrir as portas para a telessaúde, anunciou durante a crise da COVID-19 que os médicos receberiam 100% de reembolso por teleconsultas. A Dutch Healthcare Authority também relaxou as restrições sobre teleconsultas para encontros iniciais e expandiu os tipos de interações entre médicos e pacientes que seriam reembolsadas.

Ações do governo norte-americano permitiram que Centers for Medicare & Medicaid Services (CMS) reembolsassem encontros de telessaúde, ampliaram a cobertura de telessaúde do Medicare e disponibilizaram reembolsos para provedores qualificados. A remoção de barreiras para reembolsos foi colocada em prática para assegurar uma rápida resposta de contenção à expansão da COVID-19, mas também para apoiar a continuidade do atendimento a pacientes de risco cobertos pelos programas de seguro saúde do governo. Os CMS suspenderam temporariamente restrições geográficas e de local de origem para permitir que todos os beneficiários do Medicare pudessem desfrutar de serviços de telessaúde, permitindo encontros a partir de suas casas independentemente de sua localização. A partir da declaração de estado de emergência por parte do governo norte-americano em 17 de março, em resposta à pandemia da COVID-19, os CMS começaram a aprovar renúncias da seção 1135 do Medicaid, atenuando certas restrições para permitir que os estados respondessem de forma mais efetiva. Em apenas uma semana, 34 estados tiveram suas solicitações para renúncias aprovadas, alterando a paisagem dos reembolsos em telessaúde.

Embora estas medidas tenham sido anunciadas como temporárias, a Frost & Sullivan espera que pelo menos parte da estrutura de reembolsos permaneça, especialmente aquela sob o Medicare nos Estados Unidos, uma vez que a população idosa permanece sob risco elevado e é adequada a se beneficiar de serviços de telessaúde contínuo.

## Renúncia de regulações e penalidades de privacidade e segurança

No início da pandemia, o US Department of Health and Human Services (HHS) relaxou os requerimentos do Health Insurance Portability and Accountability Act (Ato de responsabilidade e portabilidade de seguro de saúde, HIPAA) para que os provedores de atendimento em saúde pudessem implementar rapidamente as novas interações de telessaúde e vídeo. Durante a emergência nacional, os provedores não serão penalizados por utilizar soluções de tecnologia e plataformas de fornecedores que não estejam em conformidade com o HIPAA. Alguns estados também relaxaram especificamente os padrões de privacidade e segurança. A França removeu exigências semelhantes que limitavam os tipos de plataformas que poderiam ser usadas para consultas em telessaúde.

Embora isso tenha permitido que muitos provedores de assistência em saúde tenham feito uma rápida transição para a oferta de encontros virtuais, a Frost & Sullivan espera que as renúncias atuais de privacidade e segurança não serão mantidas além da crise imediata. Já há casos em que vazamentos de informações e a reação pública negativa resultante terão impactos de longo prazo mesmo que nenhuma multa tenha sido cobrada. Artigos recentes sobre a exposição de encontros de telessaúde para outros usuários de uma plataforma afetaram a reputação do fornecedor. Fornecedores que não mantêm os padrões de segurança e privacidade esperados não sobreviverão no mercado.

**Imagem 2: Fatores que limitam a adoção da telessaúde**



Fonte: Frost & Sullivan

## Custo, qualidade e problemas de escalabilidade

Uma combinação de fatores envolvendo custos de hardware e software, uso e escalabilidade também tem sido uma barreira para a adoção da telessaúde. Custos de hardware têm se mostrado muito elevados para escalar algumas soluções e permitir que organizações provedoras as implantem em suas instalações ou estruturas. Algumas soluções são de implantação complexa, dificultando que o médico e o paciente se sintam rapidamente confortáveis em iniciar e gerenciar uma reunião. Algumas soluções não são integradas com fluxos de trabalho clínicos padrão, tais como quando a solução e a reunião resultante não estão conectados no registro eletrônico de saúde (EHR) do provedor. Por fim, a qualidade da interação por vídeo deve ser semelhante à do encontro presencial ou o médico e o paciente poderão considerá-la menos valiosa e seu resultado será impactado.

Ao longo dos últimos anos, muitos destes problemas têm sido abordados por fornecedores de telessaúde e seus parceiros de hardware. Câmeras de custo baixo e alta qualidade podem entregar vídeo semelhante a um encontro ao vivo e alcançam exigências de preço e desempenho que permitem escalabilidade em organizações provedoras. Hardwares e softwares se tornaram plug-and-play, permitindo que clínicos coloquem o sistema em funcionamento rapidamente e se sintam confortáveis com ele. O alinhamento de custo, qualidade e simplicidade encontra as expectativas dos usuários e supera as preocupações das organizações em relação a escalabilidade.

## ALÉM DA COVID-19: ALCANÇANDO OBJETIVOS QUÁDRUPLOS

Enquanto os provedores de assistência em saúde obtiveram experiência e insight por empregar a telessaúde de forma mais ampla no início de 2020, as ferramentas de telessaúde não devem se limitar a atender às necessidades durante a pandemia da COVID-19. A visão da Frost & Sullivan é de que provedores de assistência em saúde devem rever as aplicações estratégicas das ferramentas de telessaúde e colaboração por vídeo para determinar como aumentar o desempenho e a eficiência das operações em andamento.

As aplicações de telessaúde têm se mostrado promissoras em ajudar as organizações a atingir objetivos quádruplos, conforme exibido na imagem 3. Os objetivos quádruplos derivam dos objetivos triplos desenvolvidos pelo Institute for Healthcare Improvement (IHI) para guiar a otimização de desempenho de sistemas de saúde. Eles têm sido a fundação para muitas das reformas do atendimento em saúde implementadas pela CMS e através de iniciativas baseadas em valor de pagadores e provedores. O foco dos objetivos triplos era “aprimorar a experiência de atendimento do paciente, aprimorando a saúde da população e reduzindo os custos de atendimento em saúde per capita.” Muitas organizações de atendimento em saúde observaram a necessidade de incluir um aprimoramento na experiência dos clínicos para abordar o funcionamento sustentável ótimo de suas organizações. Assim, optaram por incorporar os objetivos quádruplos em sua estrutura de trabalho para seu aprimoramento organizacional e de métricas.

**Imagem 3: Os objetivos quádruplos**



Fonte: ahrq.gov

Pesquisas feitas por provedores de assistência em saúde mostram que soluções em telessaúde contribuíram para alcançar os objetivos quádruplos, especificamente em relação à experiência aprimorada de clínicos e pacientes a partir da aplicação destas ferramentas em interações entre pacientes e provedores. Pesquisas conduzidas por provedores de assistência em saúde antes da crise da COVID-19 demonstraram o valor de visitas virtuais e rondas virtuais, com níveis elevados de satisfação de pacientes e clínicos e a percepção de efetividade de usuários clínicos da tecnologia. Dados estes resultados, e a ampla exposição destas soluções durante a crise da COVID-19, a Frost & Sullivan acredita que as organizações de provedores deveriam adotar uma abordagem mais estratégica à implementação da telessaúde como parte de seu portfólio padrão.

**Uma pesquisa em saúde da Sentara com enfermeiras, após o início das rondas virtuais por enfermeiras, revelou o seguinte:**

- As enfermeiras sentiram que foram 56% mais efetivas em resolver problemas e 55% mais satisfeitas com o processo de ronda
- Administradores hospitalares relataram que as pontuações HCAHPS aumentaram nestas enfermarias

**Uma pesquisa do Massachusetts General Hospital envolvendo 254 pacientes e 61 clínicos revelou que:**

- “62% dos pacientes relataram que a qualidade da visita virtual por vídeo não foi diferente daquela no consultório e 21% acreditam que a qualidade da visita virtual foi melhor.”
- “59% dos profissionais de saúde que realizaram visitas virtuais por vídeo concordaram que, para os pacientes selecionadas para estas visitas, a qualidade da visita virtual foi semelhante à no consultório. Um terço considerou que a qualidade da visita no consultório foi melhor.”
- “68% dos pacientes avaliaram as visitas virtuais por vídeo como 9 ou 10 em uma escala de 10 pontos. Pacientes que deram uma avaliação inferior estavam, de modo geral, preocupados com problemas técnicos que experimentaram durante seu primeiro uso do sistema.”



## APROVEITANDO DE FORMA ESTRATÉGICA AS FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO APÓS A COVID-19

Quais aplicações de ferramentas de colaboração por vídeo e telessaúde as organizações de assistência em saúde deveriam considerar? Embora o foco de curto prazo durante a pandemia da COVID-19 tenha sido a continuidade dos negócios, as organizações devem considerar também as oportunidades de crescimento conforme planejam seus investimentos após a COVID-19. Há uma ampla gama de casos de uso que se mostraram efetivos. Uma vez que a infraestrutura esteja montada, gerar o maior valor significa escalar a utilização para alinhá-la com os benefícios organizacionais que podem ser atingidos. As organizações devem examinar como os casos de uso a seguir se alinham com suas necessidades ou podem contribuir para seus objetivos estratégicos. Muitos destes casos de uso contribuíram para aprimorar a competitividade mercadológica de organizações, tanto para seus empregados quanto pacientes (enquanto consumidores).

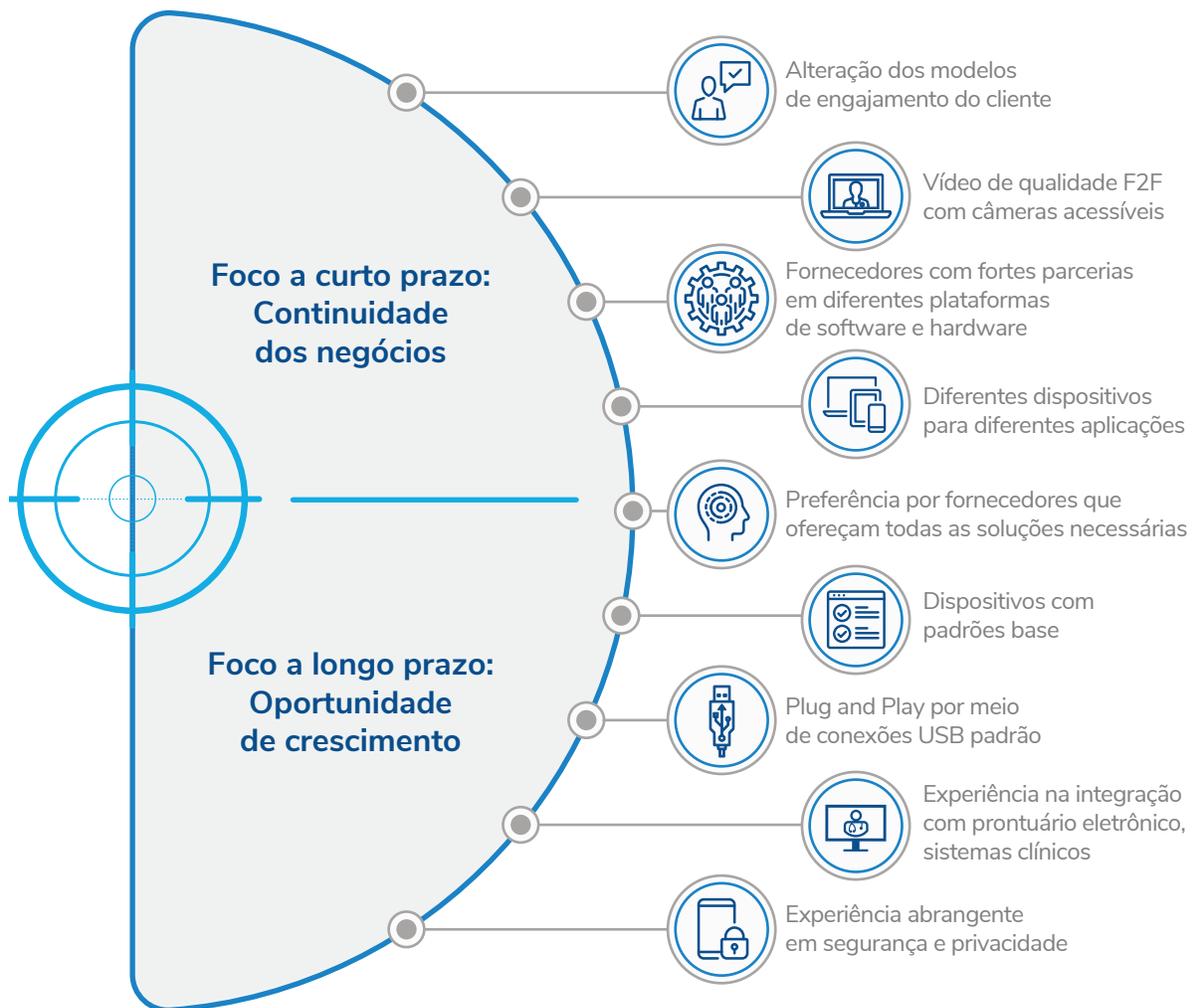
A Frost & Sullivan acredita que as seguintes aplicações de tecnologias de telessaúde e colaboração por vídeo devem ser examinadas:

- Conectar-se com pacientes para aumentar o acesso a atendimento, aprimorar o gerenciamento de condições crônicas, dar suporte a contato regular com indivíduos em busca de interações de saúde comportamental e ajudar a aprimorar a retenção de membros através de elevados níveis de satisfação do consumidor
- Oferecer consultas remotas, aprimorar o atendimento e reduzir os custos ao expandir o alcance geográfico da organização sem viajar fisicamente para locais remotos
- Fazer a triagem das reservas de cirurgias eletivas para priorizar pacientes com maior necessidade, distribuir conteúdo e instruções e pré-cirúrgicas e confirmar os protocolos de preparativos que devem ser seguidos e distribuir instruções pós-cirúrgicas e consultas de acompanhamento
- Promover interações entre a equipe clínica (equipes de atendimento, consultas entre clínicos, tumor boards) para aprimorar a coordenação e os resultados dos atendimentos
- Habilitar respostas rápidas e lançamentos de novos programas através de transmissões em vídeo, levando os detalhes aos funcionários
- Aumentar o escopo de oportunidades de educação médica continuada para os membros da equipe e possibilitar treinamentos clínicos avançados
- Atualizar computadores móveis com melhores ferramentas de interação por vídeo para aprimorar o fluxo de trabalho, capacitando a equipe clínica a conduzir mais encontros e reuniões nas instalações
- Ampliar o recrutamento e a retenção de empregados ao viabilizar o trabalho remoto, ampliando a capacidade da organização em empregar membros da equipe necessários independentemente de sua localização.

## INFRAESTRUTURA NECESSÁRIA PARA DAR SUPORTE À MUDANÇA ESTRATÉGICA

Para obter valor destas aplicações, as organizações precisam estabelecer a infraestrutura adequada. Nem todas as soluções e dispositivos são criados da mesma forma e, como observado anteriormente, a qualidade impacta a satisfação do usuário final. Entregar qualidade não requer prejudicar as finanças. Entretanto, a telessaúde deve ser projetada para escalar e fornecer acesso, o que significa empregar o hardware certo, que represente tanto um preço quanto um desempenho elevado. Ao analisar soluções, foque em escalabilidade, custo qualidade e consistência da experiência. A imagem 4 apresenta considerações de organizações e fornecedores.

**Imagem 4: Infraestrutura necessária para dar suporte à mudança estratégica**



Nem todas as soluções e dispositivos são criados da mesma forma; foco na escalabilidade, custo, qualidade e consistência da experiência.

Fonte: Frost & Sullivan

Como parte de sua análise estratégica das necessidades da organização, considere a mudança dos modelos de engajamento, tanto para clientes internos quanto externos, e os crescentes usos para soluções de telessaúde e colaboração por vídeo. Isso ajudará a definir mais do que uma estratégia de curto prazo e ajudará a organização a investir em oportunidades de crescimento que podem ser propiciadas por estas ferramentas.

Em relação ao hardware, procure fornecedores que possam entregar câmeras acessíveis que produzam vídeos de qualidade quase idêntica às interações ao vivo. Elas devem ser dispositivos baseados nas normas e plug-and-play, que garantam facilidade de uso para maximizar a utilidade da aplicação. Lembre-se que aplicações diferentes exigem tipos diferentes de dispositivos, por isso procure fornecedores que possam atender à todas as suas necessidades de dispositivos através de uma única fonte.

Para habilitar o uso plug-and-play, trabalhe com fornecedores que tenham uma ampla gama de parcerias entre componentes de hardware e software. Estes fornecedores também precisam ter experiência em entrega de soluções para provedores de assistência em saúde e a capacidade de integrar componentes de telessaúde com EHR ou outros sistemas clínicos. A compatibilidade com os fluxos de trabalho clínicos é a única forma de assegurar o retorno máximo destes investimentos. Por fim, procure fornecedores que tenham experiência com os requisitos de privacidade e segurança da realidade dos provedores de assistência em saúde.



## PLANO DE AÇÃO

A pandemia da COVID-19 aumentou em muito a exposição dos provedores de assistência em saúde e de suas organizações a uma ampla gama de casos de uso de soluções em telessaúde e colaboração por vídeo, conectando pacientes a clínicos e os clínicos (e outros membros da equipe) entre si. Conforme planejamos o cenário pós-pandemia, os provedores de assistência em saúde precisam aprender a partir destas experiências e considerar como melhor aproveitar estas ferramentas para aumentar a eficiência, aprimorar resultados e oferecer melhores experiências para pacientes e clínicos. Há muitas aplicações a se considerar. Cada organização precisa rever os casos de uso e determinar seu alinhamento com seus objetivos estratégicos e se poderá ou não obter os maiores ganhos em resultados e competitividade.

Com estes planos preparados, avalie os fornecedores parceiros que melhor poderão entregar a gama de soluções que atendem a estas necessidades e implante a infraestrutura que atenderá aos requisitos de oportunidades de crescimento de curto e longo prazos. Soluções que oferecem custo-benefício estão disponíveis e as barreiras internas e externas caíram. Agora é a hora de assumir o próximo passo para ganhar com o aumento na aplicação das tecnologias de telessaúde e colaboração por vídeo.

## PRÓXIMAS ETAPAS

- Agende uma reunião com nossa equipe global para experimentar nossa liderança de pensamento e integrar suas ideias, oportunidades e desafios à discussão.
- Interessado em aprender mais sobre os tópicos abordados neste informe técnico? Entre em contato conosco em 877.GoFrost e indique o informe de seu interesse. Um de nossos analistas entrará em contato com você.
- Visite nossa página da Web sobre Transformação digital.
- Participe de um de nossos eventos de Inovação e Liderança em Crescimento (GIL) para descobrir oportunidades de crescimento ocultas.

### Vale do Silício

3211 Scott Blvd  
Santa Clara, CA 95054  
Tel 650.475.4500  
Fax 650.475.1571

### San Antonio

7550 West Interstate 10  
Suite 400  
San Antonio, TX 78229  
Tel 210.348.1000  
Fax 210.348.1003

### Londres

Floor 3 - Building 5,  
Chiswick Business Park  
566 Chiswick High Road  
London W4 5YF  
Tel +44 (0)20 8996 8500  
Fax +44 (0)20 8994 1389

✉ [myfrost@frost.com](mailto:myfrost@frost.com)

☎ 877.GoFrost

🌐 <http://www.frost.com>

## FROST & SULLIVAN

A Frost & Sullivan, Growth Partnership Company (Companhia de Parceria de Crescimento), trabalha em colaboração com os clientes para alavancar a inovação visionária que aborda os desafios globais e as oportunidades de crescimento relacionadas que criarão ou prejudicarão os atuais participantes do mercado. Há mais de 50 anos, desenvolvemos estratégias de crescimento para o Global 1000, negócios emergentes, setor público e comunidade de investimentos. Sua organização está preparada para a próxima onda profunda de convergência do setor, tecnologias disruptivas, aumento da intensidade competitiva, Mega Trends, práticas recomendadas inovadoras, mudança na dinâmica do cliente e economias emergentes?

Para obter informações sobre permissão, escreva para:

**Frost & Sullivan**

**3211 Scott Blvd, Suite 203**

**Santa Clara, CA 95054**