

Visão geral da clínica

- Prestação de cuidados para 1.600 usuários de implante coclear adultos e pediátricos.
- Atende pacientes em toda a Escócia, incluindo aqueles em comunidades rurais e insulares remotas.
- Uso ativo do Remote Check para revisões anuais de pacientes.

Desafios da clínica

- Número crescente de pacientes e demandas sobre o tempo do clínico.
- Disponibilidade limitada de salas de tratamento e teste clínico.
- Tanto pacientes quanto clínicos podem percorrer distâncias significativas até as clínicas de extensão.



Estudo de caso: Scottish Cochlear Implant Programme, Reino Unido

Usando o Remote Check como uma alternativa conveniente às consultas anuais na clínica

Arlene O'Malley, Principal Clinical Scientist
Agnes Allen, Head of Service/Consultant Clinical Scientist
Susan Johnston, Clinical Scientist
Jo McDonagh, Clinical Scientist

Visão geral

O Scottish Cochlear Implant Programme (SCIP) gerencia um número crescente de adultos e crianças com implantes cocleares (ICs) que requerem suporte clínico ao longo da vida para manter seu desempenho auditivo. Para atender à crescente demanda e melhorar o acesso dos pacientes ao cuidado, o programa buscou destravar eficiências em suas revisões anuais.

Em 2019, o SCIP introduziu o Cochlear™ Remote Check, uma solução de monitoramento remoto baseada em app para usuários de IC.

O Remote Check permite que esses pacientes concluam verificações de saúde auditiva atribuídas pelo seu clínico em um momento e lugar convenientes, sem visitar a clínica. Desde a sua introdução, o Remote Check foi adotado como uma ferramenta de triagem no lugar de revisões anuais para avaliar se os pacientes precisam comparecer a uma consulta presencial.

Atualmente o SCIP utiliza o Remote Check para fornecer revisões anuais para adultos e crianças mais velhas (a partir de 10 anos) que têm o implante há dois anos ou mais e que têm acesso à tecnologia disponível para utilizá-lo.

Antecedentes

O SCIP é o centro nacional de implante coclear da Escócia e atende pacientes de todo o país, incluindo muitas comunidades rurais e insulares. Atualmente o SCIP gerencia aproximadamente 1.600 pacientes, adultos e crianças.

Os pacientes comparecem principalmente a consultas de programação pós-implante no University Hospital Crosshouse, em Kilmarnock. Hospedagem em hotel é fornecida no hospital se os pacientes estiverem viajando de longe. Foram estabelecidas clínicas de extensão em seis locais pela Escócia para apoiar pacientes que moram mais distante.

Organizar uma clínica de extensão envolve garantir espaço em um hospital local ou centro de saúde (dependendo da disponibilidade) e um ou dois cientistas clínicos viajando até os locais. A equipe viaja com equipamentos clínicos, deixando o University Hospital Crosshouse com menos pessoal clínico e equipamentos durante a clínica de extensão.

Tanto pacientes como profissionais podem percorrer distâncias significativas para comparecer às clínicas de extensão (ver Figura 1). Pacientes muito remotos, por exemplo, nas Ilhas Orkney, podem precisar tirar três dias de folga do trabalho para comparecer a uma consulta: um dia para voar e depois dirigir até a clínica, um dia para a consulta e então um dia para a viagem de volta.

Figura 1: Distância entre o University Hospital Crosshouse (Kilmarnock) e os locais das clínicas de extensão



Mapa da Escócia

Vários fatores levaram o SCIP a realizar uma avaliação da eficiência e eficácia de seu serviço:

- O número crescente de pacientes significava que o SCIP precisava identificar maneiras de aumentar a capacidade clínica para apoiar novos pacientes.
- A equipe do SCIP reconheceu que muitos pacientes eram impactados pela necessidade de tirar folga do trabalho e viajar longas distâncias para as consultas, bem como pelos custos e impactos ambientais associados.
- Há uma restrição de capacidade para consultas tanto no University Hospital Crosshouse quanto nas clínicas de extensão devido ao número limitado de cientistas clínicos e salas de tratamento disponíveis.

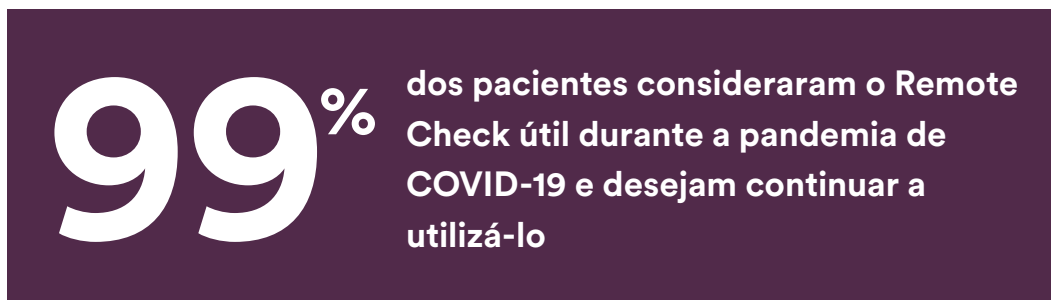
Considerando as necessidades do paciente e da clínica, o SCIP introduziu o Remote Check para explorar se um serviço de monitoramento remoto poderia complementar seu modelo de cuidado atual e enfrentar alguns dos desafios emergentes.

Implementação

O SCIP começou a pilotar o Remote Check em abril de 2019 e expandiu significativamente seu uso durante a pandemia de COVID-19. Quando as consultas presenciais de pacientes foram suspensas no NHS Scotland em 2020, o Remote Check foi pilotado pelo SCIP para revisões de rotina e consultas de emergência em pacientes adultos com IC adequados (n=134).

Em abril de 2021, o programa pesquisou pacientes que haviam usado o Remote Check para coletar seus feedbacks (Figura 2). Os pacientes relataram que o Remote Check lhes proporcionou segurança quanto ao desempenho do seu processador de som e ao seu status auditivo. Os pacientes também comentaram que o Remote Check lhes permitiu evitar viagens desnecessárias à clínica. Alguns pacientes sugeriram de forma construtiva o desejo de mais feedback da clínica sobre os testes após a conclusão, o que a equipe do SCIP passou a considerar ao responder aos pacientes.

Figura 2: Pesquisa com adultos usando o Remote Check (n = 134)



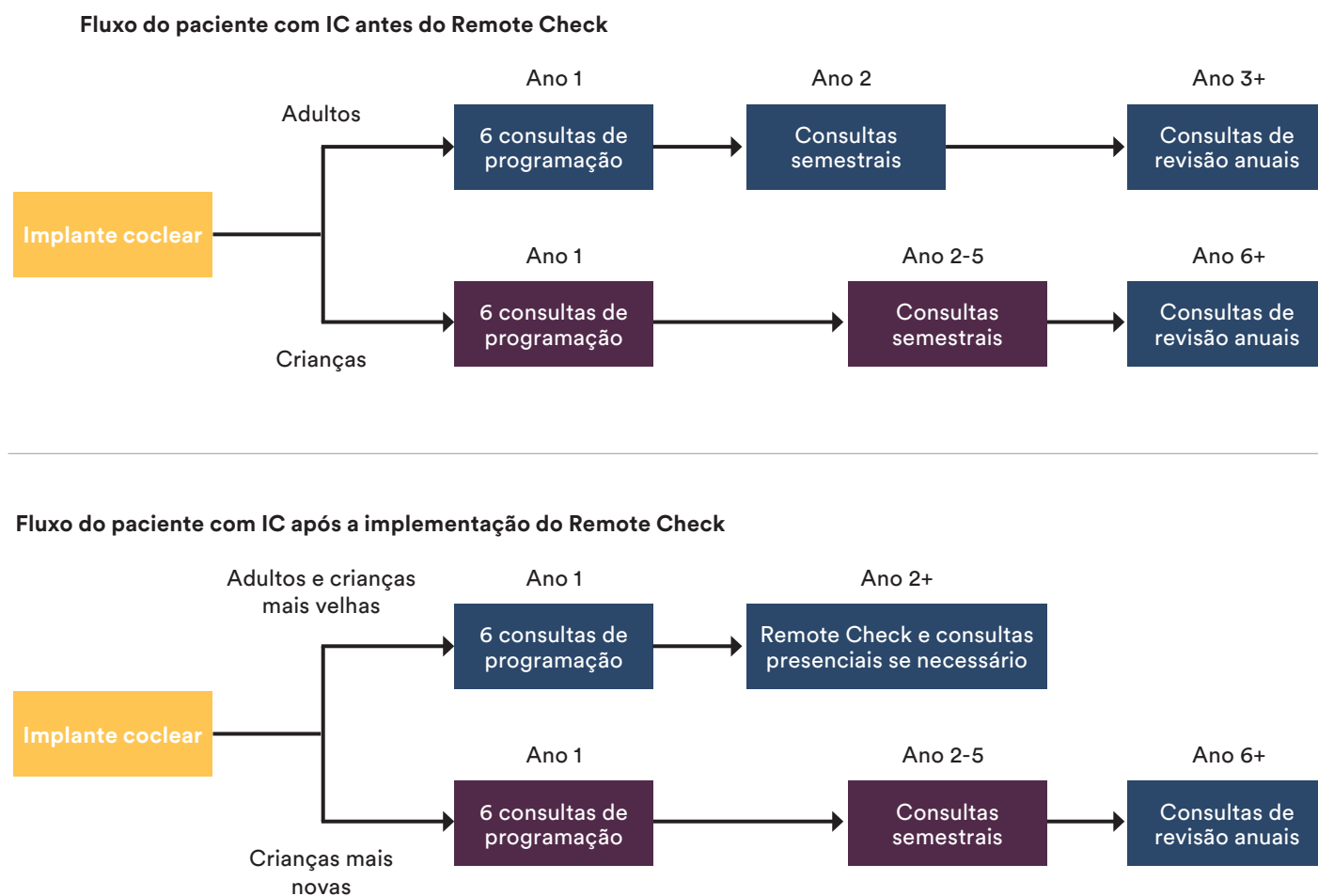
Atualmente o SCIP utiliza o Remote Check para fornecer revisões anuais para adultos e crianças mais velhas (a partir de 10 anos) que têm o implante há dois anos ou mais. Ao monitorar o progresso do paciente e identificar quaisquer problemas que exijam gestão adicional, o Remote Check permite que a clínica faça a triagem de quais pacientes precisam ser vistos na clínica. O processo do SCIP para um paciente concluir uma revisão anual com o Remote Check é descrito abaixo:

- O paciente recebe um convite para concluir um Remote Check quando sua revisão anual vence. O convite é enviado por e-mail pelo sistema Remote Check.
- Dependendo das respostas e resultados do Remote Check, a equipe clínica decide se o paciente precisa ir à clínica para acompanhamento. O paciente é informado do resultado do Remote Check pelo Nucleus Smart App ou por e-mail. Até o momento, aproximadamente 9% dos Remote Checks exigiram uma consulta de acompanhamento na clínica.
- Independentemente dos resultados do Remote Check do paciente, a clínica oferece ao paciente a opção de comparecer a uma consulta de programação presencial. Essa abordagem foi implementada com base no feedback da pesquisa com pacientes de que alguns não queriam que o Remote Check substituísse as consultas presenciais. Isso pode mudar no futuro, à medida que o SCIP revisa seu fluxo de atendimento, já que muito poucos pacientes solicitaram uma consulta na clínica se seus resultados do Remote Check não exigiram acompanhamento.
- O paciente também tem a opção de adiar sua consulta por um ano. Se assim o fizer, receberá um novo pedido para concluir o Remote Check em um ano e, novamente dependendo dos resultados do Remote Check, será oferecida uma consulta na clínica ou a possibilidade de adiar novamente por mais um ano.

Pacientes adultos com menos de dois anos pós-implante também podem ser convidados a concluir um Remote Check. No entanto, independentemente dos resultados do Remote Check, esses pacientes também comparecem ao hospital para uma consulta de programação. Isso permite a conclusão de uma bateria de testes de rotina para monitorar seu progresso auditivo até dois anos após o implante. Os resultados do Remote Check são usados para agilizar ou orientar a direção das consultas de programação e fornecer ao clínico dados adicionais para um panorama contínuo mais holístico do progresso auditivo do paciente.

A Figura 3 detalha o fluxo de atendimento atual do paciente e o fluxo anterior ao Remote Check.

Figura 3: Comparação do fluxo de atendimento do paciente com IC do SCIP antes e depois da implementação do Remote Check



Impacto no serviço

Atualmente o SCIP tem cerca de 200 pacientes inscritos no Remote Check e está usando ativamente o Remote Check para revisões anuais de pacientes. O Remote Check demonstrou trazer benefícios para os pacientes do SCIP e para a clínica.

Pode oferecer aos pacientes segurança quanto ao seu status auditivo, evitando visitas e deslocamentos desnecessários à clínica. Isso é particularmente pertinente para pacientes preocupados em tirar folga do trabalho, faltar à escola, que não conseguem viajar ou desejam evitar ir ao hospital. Ter a opção de concluir um Remote Check também pode ter contribuído para a redução de pacientes que “não compareceram” às consultas agendadas, oferecendo a pacientes com histórico de comparecimento ruim uma forma alternativa de acessar o cuidado.

Para as clínicas, leva menos tempo revisar um Remote Check do que realizar uma consulta presencial agendada. Um benefício adicional é que os resultados do Remote Check podem ser revisados pela equipe clínica em suas mesas, o que ajuda a aliviar a pressão sobre a disponibilidade de salas de tratamento e teste.

O Remote Check também ajudou a reforçar iniciativas existentes do SCIP para melhorar a efetividade e capacidade do serviço, conforme detalhado abaixo:

- Se o Remote Check identificar um problema de equipamento, a clínica pode enviar peças de reposição ou processadores de som substitutos diretamente para a casa do paciente. Isso ajuda a evitar a necessidade de o paciente ir à clínica e libera um horário de consulta para outro paciente.
- Se os pacientes precisarem de treinamento sobre como usar o Remote Check, a clínica pode fornecê-lo por e-mail ou agendar uma consulta via NHS Attend Anywhere. O NHS Attend Anywhere é uma plataforma baseada na web que permite consultas por vídeo agendadas.

Conclusão

O Remote Check permitiu ao SCIP oferecer consultas virtuais de revisão anual durante e após a pandemia de COVID-19. Isso não apenas melhorou o acesso ao cuidado para pacientes com IC que moram longe da clínica, como também ajudou a aumentar a capacidade da clínica e a efetividade do serviço.

À medida que o SCIP atende a uma demanda cada vez maior por cuidados pós-implante coclear na Escócia, incluindo a necessidade de consultas de programação, continuará a desenvolver o uso do Remote Check em seu fluxo de atendimento ao paciente.