



Sr. Enrico de Vettori

é gerente sênior da área de Consultoria Empresarial da Deloitte. E-mail: enricovettori@deloitte.com

A tecnologia tem influenciado nossos hábitos em atividades simples do dia-a-dia, como ir ao banco ou ao supermercado. O curioso é que chegou o momento em que a atitude do paciente também dá sinais de mudança.

E – doctor: ficção ou realidade?

Chegou o e-patient, ou seja: o paciente digital.

Os pacientes digitais são aqueles indivíduos que estão incorporando tecnologias digitais ao seu cotidiano para assumirem uma participação maior nas decisões sobre sua saúde.

Eles representam uma “tribo” nova que utiliza a internet para ter maior poder de decisão com relação à sua saúde.

Os últimos debates não estão sendo feitos somente em cima das novas ferramentas de tecnologia ou dos protocolos clínicos, mas da interação humana.

Nada mais natural que acreditarmos no contraponto ao e-patient: O e-doctor!

Esse é o médico que sustenta e incentiva o paciente à auto-educação e auto-responsabilidade, encorajando-o a utilizar a web para apoiar a decisão de seus médicos, criando um ambiente de colaboração onde eles também participem das decisões.

Indico o livro e-patient, “A odisséia Digital do Paciente em Busca da Saúde”, de Guilherme S. Hummel, para que você possa fazer uma viagem pelo tema.

O que gostaria de abordar é a ruptura dos modelos pré e pós internet nos consultórios médicos.

Um número crescente de pessoas pesquisa na internet sobre suas patologias e tentam interagir com os seus médicos. Sabemos que a internet é cheia de armadilhas com conteúdos de alta e baixa qualidade, mas o diferencial não é de informação. É de atitude!

A atitude do paciente mudou. Os médicos estão prontos para essa revolução?

Não há mais volta. O paciente não quer mais ser passivo no seu tratamento. Quer entender, opinar, interagir e, se possível, escolher o melhor caminho diante das variáveis disponíveis.

Esta é a verdadeira revolução. O

médico precisa o quanto antes assumir o status de e-doctor. Tenho certeza que todos já sentem esse fenômeno nos seus consultórios e devem, a depender, do seu próprio entendimento sobre o tema incentivar ou reprimir tais movimentos da sociedade. É lógico que o público em questão ainda é o diferenciado que tem acesso à internet.

Essa tribo em alguns anos vai passar por cima da cadeia de assistência à saúde. A tática, criada sem nenhuma combinação, é criar uma grande comunidade de milhões de usuários, sem pátria, identidade, comando, sem se conhecerem ou sequer se comunicarem. Eles forçarão os sistemas de saúde a resolverem seus inúmeros problemas. Esse vetor propulsor é conhecido com cadeia de demanda.

O tal paciente está cansado, e o cansaço, é o motor das transformações. Mundo afora, o cliente da cadeia de saúde está começando a fazer algo que nunca na história da civilização havia feito: tomar posse e participar de tudo aquilo que gravita em torno da sua saúde.

É, aliás, super saudável que cada um assuma suas responsabilidades quanto às atitudes de risco e exposições que trazem para a sua própria saúde.

Neste ambiente, convido os médicos a refletirem em como podem surfar essa onda com seus pacientes contribuindo para direcioná-los nas melhores fontes de informação e conduzi-los de forma que os pacientes não utilizem de forma neurótica, desrespeitosa e pouco produtiva esse poder que começam a ter nas mãos.

Há controvérsias e muito se discute sobre a responsabilidade inerente ao médico de decidir sobre que tratamento optar, não sendo possível dividir tamanha responsabilidade com o seu paciente. A solidão dos líderes e dos Deuses.

Será? Até quando?