

COORDENAÇÃO DO CUIDADO E COMUNICAÇÃO EFETIVA: MELHOR EXPERIÊNCIA DO BENEFICIÁRIO E SUSTENTABILIDADE DO SETOR.

OBJETIVOS: A incorporação de novas tecnologias, a comercialização e a maior visibilidade da saúde na mídia não refletiram em melhores experiências aos pacientes, porém elevaram os custos assistenciais e as demandas judiciais, aumentando o risco da sustentabilidade do sistema. O Objetivo deste trabalho é compartilhar o modelo praticado e os resultados alcançados, com base na experiência do beneficiário.

MÉTODOS: Realizou-se estudo descritivo e retrospectivo da atuação da Operadora no último triênio. O modelo praticado, seguindo as premissas da Atenção Primária à Saúde (APS), tem o intuito de qualificar a porta de entrada e integrar a jornada do paciente, de modo efetivo e humanizado. Foram implementadas 9 equipes interdisciplinares e diferentes canais de comunicação, visando o relacionamento com os diversos perfis da população para avaliar a percepção em relação à experiência no cuidado. O público-alvo foi de 9.114 com faixa etária acima de 10 anos. Foram adotados procedimentos operacionais e linhas de cuidado, baseados em evidências científicas, em pontos da atenção (domiciliar, ambulatorial e hospitalar) para que os atendimentos fossem adequados, evitando o uso indiscriminado de tecnologia em saúde. Foi aplicado o PDCA (Plan, Do, Check e Act), ferramenta para a melhoria contínua.

RESULTADOS: No último triênio observou-se o vínculo da população por meio do aumento progressivo de pessoas assistidas na APS: em 2020, 5.681, em 2021, 5.797 e em 2022, 6.653 pessoas, que corresponde a 78% do público-alvo. Em 2022, as equipes de APS realizaram 61.487 atendimentos, dos quais destacamos a coordenação de 63,4% (73) pacientes oncológicos em quimioterapia, 58,3% (373) dos diabéticos, 40% (267) dos pacientes clínicos internados com assistência intra-hospitalar e 55,8% (62) dos partos foram realizados pelos profissionais do serviço. Os canais de comunicação demonstram proatividade no triênio. O canal de ouvidoria atendeu 100% (146) dos registros na forma e prazo estabelecidos pela Agência Nacional de Saúde, com decréscimo do número de reclamações, em 2020 (26), em 2021 (19) e 2022 (14). Registramos, também, o número de Notificação de Intermediação Preliminar, 3 em 2020, 3 em 2021 e 7 em 2022. Quanto ao número de processos judiciais em 2020, 2, em 2021, 4 e em 2022, 04, índice médio anual de 0,03, que quando comparado a outras autogestões, cujo índice variou de 0,05 a 1,2 no ano 2021, pode ser considerado insignificante. Em 2022, os avanços foram traduzidos em indicadores financeiros: as despesas assistenciais per capita mensais (R\$ 641,22) cresceram em 9,6%, quando comparadas a 2021 (R\$ 584,68), porém, em percentual inferior ao índice de 15,5% da ANS para reajuste de planos individuais e de 22% da Variação de Custo Médico-Hospitalar (VCMH). Outro avanço está no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar – IDSS, que teve a média no triênio de 0,868, sendo 2020 0,8251, 2021 0,8929 e 2022 0,887.

CONCLUSÃO: Os resultados alcançados pelas instituições de saúde são impactados diretamente pela experiência do paciente e na capacidade da mudança cultural implantada pela APS. A coordenação do cuidado e a comunicação efetiva podem ser consideradas como determinantes para a qualidade assistencial, além de proporcionar a melhor gestão dos recursos disponíveis.