

ORGANIZAÇÃO DE REDE CREDENCIADA PARA PÚBLICO TRANSGÊNERO: GARANTIR ACESSO AOS BENEFICIÁRIOS A UMA REDE ESPECIALIZADA POR MEIO DO PROGRAMA DE ACOLHIMENTO AO TRANSGÊNERO

Objetivos: De acordo com a pesquisa realizada pela Associação Nacional de Travestis e Transexuais (ANTRA), as pessoas transgênero enfrentam altos níveis de discriminação e barreiras ao acesso aos cuidados de saúde, o que resulta em problemas graves de saúde física e mental. Entre as barreiras enfrentadas pelas pessoas transgênero estão a falta de acesso a serviços de saúde especializados e profissionais de saúde sensíveis e capacitados para atendê-los. Dessa forma a operadora entendeu a necessidade de apoiar esses participantes e assisti-los por meio de uma rede credenciada específica para o atendimento a pessoas transgênero incluindo, desde seu processo de afirmação de gênero até a coordenação de cuidados desse indivíduo, garantindo o acesso a seu tratamento, utilizando-se do plano de saúde.

Métodos: Foi realizada uma pesquisa na rede credenciada dos principais municípios do estado de São Paulo com maior concentração de beneficiários da operadora, como a capital São Paulo, Campinas e Ribeirão Preto. Nesse contexto, entendeu-se por buscar profissionais com experiência e sensibilidade para o atendimento aos beneficiários transgênero e que promovam o processo de afirmação de gênero por meio de orientação, atendimento e acolhimento por profissional médico e psicólogo de forma segura e seguindo os protocolos de cada especialidade, como por exemplo, a prescrição de medicamentos hormonais, exames e o acompanhamento por meio do Programa de Acolhimento ao Transgênero – PAT.

Resultados: No primeiro semestre de 2023, concluímos uma ampla pesquisa de rede e efetivamos a contratação de 13 profissionais de referência voltados para o atendimento especializado para compor a Linha de Cuidado do Programa de Acolhimento ao Transgênero (PAT), tendo como premissa a possibilidade tanto de atendimento presencial quanto por teleatendimento, visando garantir o acesso aos beneficiários que estão fisicamente distantes do profissional.

O programa conta com o apoio de um profissional da operadora, para fazer a interface entre os participantes e a rede do Programa de Acolhimento ao Transgênero PAT, realizando triagem, agendamento e trocas de informações entre os prestadores envolvidos. O envolvimento dos colaboradores da operadora foi fundamental para implantação do Programa, pois foram a campo e entenderam as necessidades e dificuldades do cliente, conhecendo de perto a realidade do acesso em serviços públicos específicos e entidades que atuam no tema, demonstrando a lacuna que o tema possui no sistema de saúde e como o serviço privado pode ser um aliado importante neste tipo de atendimento.

Conclusão: A organização da rede credenciada especializada, viabilizou a inclusão dos beneficiários transgênero em um Programa que garante os seus direitos e acesso à saúde, por meio de uma jornada facilitada de atendimento que conta com especialistas das áreas de Psiquiatria, Endocrinologia, Ginecologia e Psicologia para o cuidado integral e com a sensibilidade que o tema necessita.