

Por Fernanda Bassette

Serviço busca otimizar o atendimento; economia chega a 27% evitando idas desnecessárias ao pronto-socorro

Em um cenário em que os custos das empresas com a assistência médica para os seus funcionários estão cada vez mais altos, uma opção tem chamado a atenção: a contratação de prestadoras de serviços que funcionam como intermediárias entre o funcionário e a operadora do plano de saúde com o objetivo de otimizar o atendimento e reduzir os gastos. Há casos de diminuição de 27% com os custos totais em saúde no período de um ano, apenas evitando idas desnecessárias ao pronto-socorro, por exemplo.

De olho nas empresas médias e grandes que oferecem assistência médica e chegam a gastar com os planos até 36% da folha de pagamento, segundo dados consultoria Aon, companhias multinacionais passaram a oferecer serviços distintos, mas com o mesmo objetivo: otimizar e reduzir os gastos em saúde.

Uma delas é a Advance Medical Group, que foi fundada na Espanha há 17 anos e chegou no Brasil há dois anos e meio com foco em gestão populacional. Oferece duas soluções principais: orientação médica e segunda opinião (aconselhamento médico). Atualmente a empresa cuida de 350 mil vidas.

Segundo Caio Seixas Soares, diretor executivo da Advance no Brasil, a empresa oferece ao cliente uma equipe de médicos da família e uma central de orientação que funciona 24 horas por dia por meio de um telefone 0800 exclusivo. Se o filho do cliente acorda no meio da noite, por exemplo, com febre alta, a primeira reação dos pais é levá-lo ao pronto-socorro. A proposta é que o funcionário ligue para o 0800 para avaliar se realmente é necessário esse deslocamento.

"Ele será atendido por um médico da família, que fará perguntas sobre o estado da criança: se ela já foi medicada, que remédio recebeu, em que dose, se a febre é persistente. É uma espécie de triagem", explica Soares. Com base nas informações, o médico da família vai avaliar se a pessoa pode esperar até o dia seguinte e tentar uma consulta eletiva com o pediatra, por exemplo, ou se realmente é necessário ir até o PS.

"Existem estudos que mostram que 80% das idas ao pronto-socorro são desnecessárias. O que fazemos, então, é orientar e acolher essas pessoas para criar um atendimento integrado", afirma Soares.

Outro serviço prestado pela Advance é o de segunda opinião médica, de forma independente do plano de saúde. Quando o funcionário recebe algum diagnóstico e gostaria de ouvir outro médico, em vez de procurar um profissional do plano de saúde, ele liga no 0800 relatando o caso. Serão pedidos os exames clínicos e de imagem e feitas as perguntas necessárias, e essa documentação será encaminhada para uma junta médica formada por três especialistas da área, que, juntos, formarão uma segunda opinião à distância. O serviço é bastante usado em casos de alta complexidade, como oncologia.

Entre os clientes da Advance estão a Renault do Brasil e o Hospital Sírio Libanês. Na Renault, um ano após a implantação, houve uma redução de 52% nas idas ao pronto-socorro e de 37% na redução de procedimentos cirúrgicos. O impacto financeiro foi de um retorno três vezes maior do que o investimento no programa. Já o Sírio-Libanês criou o Cuidando de Quem Cuida e os resultados foram tão satisfatórios que o hospital quer comercializar o modelo.

Funcionária do hospital há 24 anos, a técnica de enfermagem do centro cirúrgico Maria Cristina

Pereira de Toledo, de 56 anos, se beneficiou do 0800 numa emergência médica quando acordou com uma forte dor no joelho e mal conseguia caminhar. Ficou preocupada porque teria de trabalhar mais tarde e, no serviço, fica o tempo todo em pé e caminha muito.

Maria Cristina tentou uma consulta com o plano de saúde, mas não havia vaga imediatamente. Pensou em recorrer a algum pronto-socorro, mas ficou com medo de perder tempo com exames. Foi então que recorreu ao 0800. Ao conversar com o médico, ela conseguiu um encaixe para o mesmo dia com um ortopedista especialista em joelho no próprio Sírio.

"Fiquei feliz da vida. Não tive de ir ao pronto-socorro a toa e fui atendida por um especialista. Ele me afastou do serviço por uns dias pois eu precisava ser medicada e fazer repouso", diz Maria Cristina.

Com a Advance, o Sírio conseguiu um direcionamento de 50% nas consultas eletivas, redução de 39% para 14% no volume total de consultas e queda de 41% no índice de exames per capita. Os custos totais com saúde diminuíram 27%.

Outras ações. Outra empresa que atua com o mesmo foco é Healthways, que trabalha na identificação dos riscos e cria ações específicas de acordo com a necessidade. São 70 mil vidas sob seus cuidados.

Segundo Nicolas Toth, presidente da empresa, primeiro é feito um mapeamento do perfil de saúde de cada funcionário e eles são separados em três grandes grupos: saudáveis, com fatores de risco e doentes crônicos.

Para os funcionários do segundo grupo, a Heatlhways prepara ações de prevenção e faz ligações mensais para cada funcionário, para estabelecer vínculo e convencê-lo a mudar seus hábitos de vida. Já para os do terceiro grupo, a empresa tenta reduzir fatores de risco e melhorar sua condição clínica, sempre com monitoramento.

Summit Saúde do 'Estado' ocorre na segunda-feira

A sustentabilidade da saúde suplementar, custos, qualidade e modelos de remuneração estarão em debate no Summit Saúde Brasil, evento que o Estado realiza no dia 14 no Sheraton WTC, em São Paulo. Em sua segunda edição, o Summit terá três palestras e oito painéis, que reunirão mais de 30 especialistas brasileiros e estrangeiros para debater o que há de mais inovador em gestão e tecnologia.

Aparelhos e medicamentos do amanhã e judicialização da saúde também deverão ser destacados no evento. Um dos principais palestrantes estrangeiros será o médico inglês Jack Kreindler, fundador do Centro de Saúde e Performance Humana (CHHP), em Londres, e um grande difusor de tecnologias médicas por inteligência artificial.

O evento é voltado para profissionais do setor e há desconto para assinantes do Estado. Os ingressos estão à venda no site summitsaudebrasil.com.br

Fonte: O Estado de S. Paulo, em 10.08.2017.