

A Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) realizou, na última terça-feira (30), a reunião “Cuidados em saúde durante a pandemia: experiências na saúde suplementar”. O objetivo do encontro virtual foi o compartilhamento de experiências bem-sucedidas de quatro operadoras de planos de saúde no contexto da coordenação do cuidado e gestão de pacientes crônicos durante a pandemia de Covid-19.

Coordenado pela equipe de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças (Promoprev) da diretoria de Normas e Habilitação de Produtos (DIPRO), o encontro teve como palestrantes o Diretor Executivo Médico da Prevent Senior, Pedro Batista; o Superintendente Executivo da COPASS Saúde, Reginaldo Resende; a Coordenadora de Serviços de Saúde da Clínica de Saúde BRB, Maria Luiza Barros Fernandes Bezerra; e o Vice-Presidente da Unimed São Carlos, Ivan Carlos M. Linjardi.

Os diretores da ANS, Rogério Scarabel, Paulo Rebello, Bruno Rodrigues e Maurício Nunes também participaram da reunião. Rogério Scarabel, diretor-presidente substituto, abriu o encontro destacando o trabalho da equipe técnica, que tem se dedicado com afinco para dar continuidade aos projetos de disseminação de boas práticas com o foco na gestão da saúde de seus beneficiários. De forma unânime, os diretores destacaram a relevância do debate sobre gestão do cuidado ao paciente crônico, os desafios e condutas das operadoras que resultaram em exemplos positivos.

A gerente de Monitoramento Assistencial da ANS, Flávia Tanaka, conduziu a reunião e mencionou iniciativas da reguladora relacionadas à gestão do cuidado, como os programas de Promoprev e os projetos Idoso Bem Cuidado e Parto Adequado. “A Agência tem buscado cada vez mais estimular as operadoras a repensarem a organização dos serviços de saúde e implementarem um modelo de atenção mais eficiente e resolutivo, que resulte na geração de valor em saúde ao sistema”. Ela destacou que essas ações tornam-se ainda mais importantes no contexto da pandemia e enfatizou o diferencial das operadoras que apresentaram trabalhos com foco na coordenação do cuidado, sustentabilidade do setor e tendo o beneficiário no centro das discussões

Experiências compartilhadas

A Prevent Senior tem cerca de 476 mil beneficiários com média de idade de 68 anos. O Diretor Executivo Médico, Pedro Batista, falou que a operadora manteve as agendas eletivas, ampliou a teletriagem e teleconsultas e implementou soluções tecnológicas, como a certificação eletrônica para os médicos e a inteligência artificial, que integra dados das unidades próprias e dos parceiros para atendimentos ativos de reavaliação. Pedro Batista contou que a equipe médica realizou, de forma remota, contato com todos os pacientes para prestar orientações e que, nos casos suspeitos ou confirmados da Covid-19, o monitoramento foi realizado diariamente para acompanhamento do quadro. Segundo o médico, a implementação do prontuário clínico eletrônico unificado auxiliou no processo de busca ativa, disponibilizando sistemas múltiplos para acompanhamento e orientação aos pacientes, trazendo ótimos resultados e reflexos positivos na sinistralidade da operadora.

Reginaldo Resende, Superintendente Executivo da COPASS Saúde - Associação de Assistência à Saúde dos Empregados da Copasa, autogestão com 43 mil vidas, contou que a operadora usou canais como o site, mídias sociais, whatsapp e e-mail para orientação aos beneficiários sobre o uso da telessaúde. A autogestão reforçou a parceria com a mantenedora (Copasa) e teve uma atuação dinâmica junto aos prestadores e funcionários da empresa. Resende também destacou a campanha de imunização ao H1N1 e a adoção de medidas com o foco na manutenção de todos os beneficiários nos planos, suspendendo as exclusões, mesmo nos casos de inadimplência, e apresentou dados sobre a atenção especial prestada aos doentes crônicos, realizando atendimento domiciliar e multidisciplinar, além do monitoramento assistencial aos beneficiários da carteira.

A Coordenadora de Serviços de Saúde da Clínica de Saúde BRB, Maria Luiza Bezerra destacou a estratégia de investimento em atenção primária, com reorganização do fluxo de atendimento e sinergia com a saúde ocupacional. A médica realçou a participação da equipe de forma ativa na

coordenação do cuidado e apontou os bons resultados a partir das ações como o monitoramento aos beneficiários classificados em grupos de risco (diabéticos, gestantes, cardiopatas, bariátricos e idosos), a ampliação da teleconsulta, realização de atendimentos nos finais de semana e feriados, acompanhamento de casos suspeitos e confirmados, emissão de receitas e pedidos médicos remotamente e a adequação do espaço físico para segurança dos pacientes e equipe. Em decorrência das práticas estabelecidas, a autogestão obteve ampliação de consultas e atendimentos pela equipe multidisciplinar e redução de internações e comparecimentos ao pronto-socorro, conferindo assim maior segurança à saúde dos seus beneficiários.

A cooperativa Unimed São Carlos enfatizou as ações alinhadas com a comunidade local, que contribuiu em ações preventivas de saúde com toda a população, não apenas restrita aos seus beneficiários. Em parceria com a Santa Casa e a prefeitura do município, implementou um projeto para testagem por amostragem junto à comunidade, a fim de fazer levantamento epidemiológico e traçar estratégia de prevenção à contaminação pelo coronavírus. Na apresentação, o vice-presidente da operadora, Ivan Carlos Linjardi apresentou as mudanças de fluxo na unidade hospitalar, transferindo a pediatria e isolando o pronto-socorro. A operadora também disponibilizou teleatendimento e teleorientação aos beneficiários em plantões de 12h, inclusive destacando a importância da saúde mental, com atendimento na área de psicologia online através da Telessaúde. Para cerca de 15 mil beneficiários idosos, a Unimed São Carlos desenvolveu o Programa Fique em Casa, que contou com equipe para realização de busca ativa prestação de orientações e informações gerais, por telefone, sobre a pandemia e cuidados em relação à higiene, distanciamento social e isolamento. Além de salientar a importância do engajamento social, a cooperativa também apontou o grande investimento realizado em testagem, utilizando o teste RT-PCR. Ao todo, foram disponibilizados cerca de 1,5 mil testes, extensivos aos colaboradores. Por fim, destacou sua ação de manutenção de repasse mínimo de honorários aos cooperados, como ação de busca pelo equilíbrio a todos os atores envolvidos no sistema.

Após as apresentações, os demais participantes tiveram a oportunidade de compartilhar suas práticas, contribuindo ainda mais com o objetivo do encontro. Flávia Tanaka salientou a importância da troca de experiências e enfatizou que está na Agenda Regulatória da ANS o aperfeiçoamento da política de promoção à saúde e prevenção de riscos e doenças.

O diretor Rogério Scarabel encerrou o evento destacando a importância do compartilhamento de experiências e conhecimento: “O hábito da disseminação contagia e amplia a rede de boas práticas. A ANS prosseguirá com o aperfeiçoamento do programa e com as campanhas indutoras com o foco na permanente melhora da qualidade no atendimento aos beneficiários de planos de saúde”, concluiu.

[Para acessar o vídeo e as apresentações, clique aqui.](#)

Promoprev

Com o objetivo de produzir saúde e não apenas tratar a doença, a ANS busca uma mudança de paradigma e, desde 2004, tem estimulado as operadoras de planos de saúde a repensarem a gestão, implementando mudanças no modelo de atenção para que haja incorporação progressiva de ações de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos e Doenças.

A Agência define como programa para promoção da saúde e prevenção de riscos e doenças aquele trabalho que contém um conjunto orientado de estratégias e ações programáticas integradas que objetivam: a promoção da saúde; a prevenção de riscos, agravos e doenças; a compressão da morbidade; a redução dos anos perdidos por incapacidade e o aumento da qualidade de vida dos indivíduos e populações.

Atualmente, há 1.937 programas em todo o país informados à ANS, que atendem mais de 2,5 milhões de beneficiários. Das 739 operadoras médico hospitalares ativas com beneficiários, 413 delas (cerca de 56%) têm programas Promoprev cadastrados na ANS. **[Clique aqui para saber mais.](#)**

Fonte: ANS, em 02.07.2020.