

ACESSO E ATENDIMENTO MEMORÁVEL COMO ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE EMPRESARIAL NA SAÚDE SUPLEMENTAR

Márcia Cristina Chagas Macedo Pinheiro; Cardozo, R.M.; Junior, L.C. O.

CASSI- Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Brasil – Unidade RJ

OBJETIVOS: Segundo definição do Ministério da Saúde a Atenção Primária à Saúde (APS) se configura como o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades. No sistema de saúde suplementar e de modo mais marcante nas operadoras de autogestão um dos principais desafios é o crescimento dos custos da assistência à saúde em decorrência de diversos fatores tais como os demográficos e epidemiológicos além do comportamento do mercado de saúde. Diante deste cenário o objetivo deste trabalho é demonstrar que o acesso e do atendimento memorável a partir da APS possuem importância estratégica para a sustentabilidade empresarial em uma operadora de saúde de autogestão no Rio de Janeiro.

MÉTODOS: Trata-se de estudo epidemiológico observacional transversal envolvendo 4867 participantes de operadora de saúde de autogestão no Rio de Janeiro atendidos em demanda espontânea nos serviços próprios da operadora no período de janeiro a dezembro de 2021. Foi realizado o levantamento do custo médio pronto-socorro nos municípios onde a operadora possui serviços próprios, são eles: Rio de Janeiro; Niterói; Petrópolis e Campos dos Goytacazes. Para o estudo do grupo de despesa foram apuradas as informações atinentes às consultas em pronto socorro, materiais e medicamentos; procedeu-se ao levantamento do número de atendimentos em pronto socorro na rede credenciada e o número de atendimentos no serviço próprio. Tendo em vista que os serviços próprios funcionam nos dias úteis, foram aferidos os atendimentos de segunda a sexta-feira nos serviços próprios e credenciado visando a aferir a comparabilidade entre os serviços. Por fim para identificar o papel estratégico dos serviços na garantia da sustentabilidade calculou-se o custo evitado na rede. As fontes utilizadas na pesquisa foram os sistemas de “business intelligence” da empresa.

RESULTADOS: Os serviços próprios realizaram no período estudado 10.487 atendimentos à 4.867 participantes. Se considerarmos o valor do custo da consulta em pronto socorro no valor de R\$293,65 o custo evitado pelos serviços próprios foi da ordem de R\$3.079.507,55. As análises efetuadas a partir da mineração de dados disponíveis no sistema permitiram verificar que 3.222 beneficiários atendidos nos serviços próprios não passaram por consulta de pronto socorro na rede credenciada o que sugere que 66,20% da população atendida na APS tem o serviço como referência.

CONCLUSÃO: Para além do resultado econômico-financeiro verificado pelos serviços próprios de APS, a atenção a sustentabilidade empresarial é um dos pilares do desenvolvimento sustentável. Nessa perspectiva, o atendimento memorável e o acesso qualificado ao beneficiário incorporado ao planejamento estratégico da empresa transpõem as fronteiras da organização para integrar um conjunto de boas práticas e atitudes éticas imprescindíveis para os participantes e para a sociedade.

Rio de Janeiro
20/10/2022
Márcia C. Chagas Pinheiro