

AÇÕES DE ENFRENTAMENTO A PANDEMIA CAUSADA PELO CORONAVÍRUS A PARTIR DE UMA PERSPECTIVA DE HUMANIZAÇÃO DO ATENDIMENTO E REDUÇÃO DE CUSTOS

Emanuella Faheina Chaves Ferreira; Mendes, M J O; Costa, J R F

CAMED - Caixa de Assistência dos Funcionários do Banco do Nordeste do Brasil, BRASIL

OBJETIVOS: Oferecer assistência aos beneficiários da Operadora, proporcionando atendimento humanizado, com qualidade, segurança e tempestividade, em contexto adverso de trabalho remoto pelos colaboradores, necessidade de isolamento social ou até mesmo lockdown em algumas cidades, dificuldade no acesso aos serviços de saúde, ocasionado pelo alto volume de pessoas infectadas pela doença, e instabilidade emocional provocada pela mudança nas rotinas (distanciamento de familiares em grupo de risco, perdas de pessoas próximas e crise econômica).

MÉTODOS: Foi estabelecido logo no início, protocolo institucional para que os colaboradores da Operadora pudessem realizar suas atividades em regime de teletrabalho, em horários diferenciados, com canal de atendimento exclusivo para suporte psicológico. A Operadora ampliou a cobertura de exames e coletas domiciliares com autorização imediata para os beneficiários, mesmo para situações de não enquadramento nas diretrizes de utilização (DUT), ou seja, sem cobertura. Foi realizado o credenciamento de prestadores de serviço na modalidade de Teleconsulta com especialistas (psicólogos e psiquiatras) para atendimentos aos beneficiários, de maneira que não houvesse prejuízos para pacientes em tratamento contínuo, dependentes de medicações controladas. Foi implantada ferramenta de Telemedicina na Operadora, 24h, 7 dias por semana, sem custos para os beneficiários, em 0800 exclusivo, nas especialidades de Clínica médica e Pediatria. A Operadora reforçou a utilização das mídias sociais: Instagram, Portal, Aplicativo e envio de SMS, promovendo matérias com orientações preventivas sobre o coronavírus e de estímulo ao isolamento social, além da realização de “lives” com temas relacionadas a pandemia.


RESULTADOS: O teletrabalho possibilitou aos colaboradores prevenção de riscos de contaminação da doença e segurança aos seus familiares, agregando essa nova condição de forma positiva a rotina de atividades, sem prejuízos a operação da Operadora e atendimento aos beneficiários. O credenciamento de prestadores em Teleconsultas com especialistas (psicólogos e psiquiatras) permitiu com que os beneficiários não tivessem tratamentos interrompidos, ação reconhecida pelos pacientes e que contribuiu para lidar com situações de estresse, medo, angústia, ansiedade, perda de entes queridos e principalmente com a possibilidade de contaminação pela COVID-19. A Telemedicina, por sua vez, teve mais de 4.641 atendimentos desde a sua implantação, em 1/05/2020, com diversos registros de elogios pela iniciativa de implantação da ferramenta. Considerando que a Telemedicina realizou consultas de baixa complexidade que possivelmente seriam realizadas em pronto atendimento (hospital), estimamos importante redução de custos com a ferramenta.

CONCLUSÕES: As ações de enfrentamento praticadas pela Operadora trouxeram oportunidades de transformação que, mesmo após a crise, deverão permanecer. O sucesso das ações empreendidas foi resultado de um trabalho responsável, preventivo e proativo, onde a saúde física e mental dos colaboradores e beneficiários foram prioridade. Apesar das dificuldades iniciais, diferenciais como flexibilidade e adaptação a mudanças foram essenciais nesse contexto de pandemia e contribuíram para o fortalecimento da Operadora em sua missão de cuidar da saúde das pessoas.

15 de outubro de 2020


Emanuella Faheina C. Ferreira


Márcia Jamille O. Mendes


Jeanne Rodrigues F. Costa