

QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE ATENDIMENTO DOMICILIAR

Autor: Conde, P.; Costa, C.C.S; Zaneti, F.A. Fundação Cesp, São Paulo, São Paulo

RESUMO:

Nos últimos anos, a assistência domiciliar emergiu como uma opção vital e, muitas vezes, indicada para indivíduos que necessitam de cuidados de saúde contínuos, em complexidade compatível com o regime domiciliar.

Com a crescente demanda por serviços de saúde em casa, a qualificação dos prestadores da assistência domiciliar tornou-se uma questão de extrema importância. A qualidade do atendimento depende significativamente da competência, habilidade, disponibilidade e experiência dos profissionais e empresas envolvidas neste artigo, o qual exploraremos a importância da qualificação desses prestadores e discutiremos maneiras de aprimorar esse aspecto fundamental do cuidado de saúde.

Em um cenário tão crescente, a Vivest, operadora de autogestão de médio porte, com aproximadamente 120 mil vidas, observou uma oportunidade para aprimorar os serviços prestados aos beneficiários. Em 2022, a Vivest iniciou um ciclo de qualificação com abrangência da rede de prestadores, com o intuito de mapear e corrigir possíveis desvios de processos na assistência domiciliar que estivessem em desacordo com as diretrizes da operadora. Entendemos que alguns pilares são essenciais para o desenvolvimento desse trabalho.

Apresentamos abaixo os itens preconizados pela Vivest, que possui como seu propósito fazer do bem-estar uma constante em todo momento da vida, garantindo assistência de saúde com qualidade aos nossos beneficiários.

Segurança do Paciente: Prestadores de atendimento domiciliar qualificados são essenciais para garantir a segurança e o bem-estar dos pacientes. Eles devem possuir o conhecimento necessário para lidar com uma variedade de situações médicas, desde cuidados básicos de higiene até o manuseio de dispositivos e condições médicas complexas.

Cuidados Humanizados: Cada paciente tem necessidades únicas e, portanto, requer abordagens de cuidado personalizadas. Prestadores de atendimento domiciliar qualificados são capazes de compreender as necessidades específicas de cada paciente e adaptar seus cuidados de acordo.

Reabilitação: Profissionais qualificados não apenas fornecem cuidados físicos, mas também desempenham um papel crucial na promoção da recuperação do paciente. Eles podem oferecer suporte emocional, educar os pacientes e suas famílias sobre medidas preventivas e auxiliar na adesão ao plano de tratamento.

Prevenção de Complicações: Um cuidado inadequado pode levar a complicações desnecessárias. Prestadores de atendimento domiciliar qualificados são capazes de identificar sinais precoces de problemas de saúde e intervir prontamente para evitar complicações graves.

Redução dos Custos de Saúde: Uma atenção de qualidade em casa pode ajudar a evitar hospitalizações desnecessárias e visitas à emergência, resultando em economia de custos significativa para o sistema de saúde.

OBJETIVO:

Como principal objetivo a Vivest adotou a estratégia de qualificação dos prestadores e desenvolveu uma matriz de qualificação baseada nos pilares apresentados em nossos processos, que foi utilizada como ferramenta nas visitas presenciais, onde pudemos observar a qualidade e a segurança dos atendimentos aos nossos beneficiários.

MÉTODO:

No primeiro ciclo de nossas visitas iniciadas em 2022, realizamos uma matriz de risco, onde avaliamos a estrutura física, infraestrutura e processos. Durante esse período, visitamos os quatorze prestadores que compunham nossa rede de atenção domiciliar, além das visitas domiciliares para os beneficiários, que foram escolhidos através de demandas do (sistema de chamados) e por complexidade clínica, onde foi possível validar alto suporte clínico disponibilizado em domicílio e monitorado por período permanente. Como resultado dessa ação inicial, foi necessário revitalizar a rede, e passamos a contar com dez prestadores.

Para o próximo ciclo, em 2023, projetamos uma matriz de risco com as dimensões para qualificações conforme escopo abaixo:

Dimensão	Percentual de Score da nota
Documentação	15%
Plano de ação	15%
Processo, Qualidade e Segurança do Paciente	10%
Recursos Humanos	40%
Indicadores	10%
Organização e Protocolos	10%

Essa matriz foi compartilhada com a gestão executiva, onde definimos as ações do score, que foram comunicadas à rede de prestadores, conforme apresentado abaixo:

- Abaixo de 70% - Descredenciamento.
- Entre 70,1 e 79,9% - Suspensão de novos atendimentos por 120 dias, com entrega de plano de ação e nova avaliação em 60 dias.
- Entre 80 e 89,9% - Suspensão de novos atendimentos por 60 dias, com entrega de plano de ação e nova avaliação em 30 dias.
- Entre 90 e 100% - Atende às expectativas da Vivest.

O time Vivest acompanhou todo o processo junto com o plano de ação do prestador, com novas visitas presenciais, até o encerramento da apuração das notas.

Para 2024, a equipe técnica aprimorou a matriz de qualidade e redefiniu os scores, alterando a visão de suas análises, onde priorizaremos a segurança do paciente e a tecnologia.

Em todos os anos a operadora preconizou como essencial as visitas realizadas no domicílio de nossos pacientes, bem como na sede dos prestadores, onde pudemos comparar o atendimento apresentado com o que estava sendo realizado na ponta.

RESULTADO:

Realizamos uma nova revitalização de nossa rede e passamos a contar com sete prestadores. Também prospectamos um prestador para atender a região do litoral. Observamos ganhos operacionais nos prestadores qualificados. Um item com grande destaque é a diminuição da taxa de queixas, que passou de 8,03% para 3,94%. Realizamos um acordo com a rede de prestadores, de que, caso o percentual esteja acima de 5%, não serão encaminhados novos casos por 30 dias.

- Relação mais próxima e comprometimento dos prestadores que entenderam a importância dos valores Vivest.
- Redução dos processos apresentados fora do prazo de 35% para 5%, evitando retrabalho da equipe e garantindo celeridade nos atendimentos.
- Aumento da capacidade técnica de resolução das intercorrências nas residências, gerando um índice menor de reinternações evitáveis, de 7% para 3%.
- Redução do índice de Tempo Médio de Permanência Hospitalar para 4,4 dias.
- Implantação das guias conforme plano terapêutico com validade máxima de seis meses, uma vez que uma relação de confiança foi estabelecida. Podemos direcionar nossos esforços para a análise e evolução clínica dos pacientes.
- Melhora na comunicação do prestador com a operadora, com a criação de células específicas, com colaboradores voltados para o processo completo da Vivest.

CONCLUSÃO:

A qualificação dos prestadores de atendimento domiciliar desempenha um papel fundamental na garantia da qualidade e segurança do cuidado de saúde prestado aos pacientes em suas próprias casas. Investir em educação, treinamento e supervisão é essencial para aprimorar as habilidades e competências dos profissionais nesse campo crucial. Ao priorizar a qualificação dos prestadores de atendimento domiciliar, podemos assegurar que os pacientes recebam o mais alto padrão de cuidado, promovendo assim melhores resultados de saúde, bem estar e sustentabilidade da operadora.

Versão com autores QUALIFICAÇÃO DOS PRESTADORES DE ATENDIMENTO DOMICILIAR pdf

Código do documento b28937ea-06ae-4467-9d3b-0bc7e187ab0e



Assinaturas



Fernanda Alcantara Zaneti
fernanda.souza@vivest.com.br
Assinou

Fernanda Alcantara Zaneti



Cassia Cirlene Silva da Costa
cassiacirlenesilvacosta@gmail.com
Assinou



PATRICIA CONDE
patricia.conde@vivest.com.br
Assinou

PATRICIA CONDE

Eventos do documento

28 Jun 2024, 08:52:20

Documento b28937ea-06ae-4467-9d3b-0bc7e187ab0e **criado** por FUNCESP SISTEMA (4bf9ef86-87ab-4ba5-858c-f0218d429fe9). Email: negociacao@vivest.com.br. - DATE_ATOM: 2024-06-28T08:52:20-03:00

28 Jun 2024, 08:53:10

Assinaturas **iniciadas** por FUNCESP SISTEMA (4bf9ef86-87ab-4ba5-858c-f0218d429fe9). Email: negociacao@vivest.com.br. - DATE_ATOM: 2024-06-28T08:53:10-03:00

28 Jun 2024, 08:54:26

FUNCESP SISTEMA (4bf9ef86-87ab-4ba5-858c-f0218d429fe9). Email: negociacao@vivest.com.br. **ALTEROU** o signatário **fernanda.souza@vivest.com** para **fernanda.souza@vivest.com.br** - DATE_ATOM: 2024-06-28T08:54:26-03:00

28 Jun 2024, 08:55:07

FERNANDA ALCANTARA ZANETI **Assinou** (94fc3c2c-02f6-4b9d-8b57-bf10a8e1bad2) - Email: fernanda.souza@vivest.com.br - IP: 177.188.71.187 (177-188-71-187.dsl.telesp.net.br porta: 32998) - Documento de identificação informado: 374.169.268-90 - DATE_ATOM: 2024-06-28T08:55:07-03:00

28 Jun 2024, 08:57:14

CASSIA CIRLENE SILVA DA COSTA **Assinou** - Email: cassiacirlenesilvacosta@gmail.com - IP: 177.188.71.187 (177-188-71-187.dsl.telesp.net.br porta: 57516) - Documento de identificação informado: 117.953.098-57 - DATE_ATOM: 2024-06-28T08:57:14-03:00

28 Jun 2024, 09:41:03

PATRICIA CONDE **Assinou** - Email: patricia.conde@vivest.com.br - IP: 177.129.255.207 (r-207.255.129.177.in-addr.arpa.maxcomm.com.br porta: 35474) - **Geolocalização: -21.2965 -50.3413** - Documento de identificação informado: 325.029.188-98 - DATE_ATOM: 2024-06-28T09:41:03-03:00

Hash do documento original

(SHA256):bc1fc76b1ace79d745853c3601a29bdc65b90cd55e1c3de8bdaf16ba1294a917

(SHA512):d56cfd9aaa5ed3fcb9e87bcb4a9f3ae8e8bf332a2c683b7fdaab573716c2257af79edbed1ec2e70b42fa28521d87b42fd3449d498ff72065a8e13091f66f1c

Esse log pertence **única e exclusivamente** aos documentos de HASH acima

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign