

## **IMPACTO DA IMPLANTAÇÃO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM SERVIÇO PRÓPRIO DURANTE A EPIDEMIA DE DENGUE**

**Corrêa, Rodrigo Alexandre; Braga, A.A.M; Silva A. S.**

**Abertta Saúde - Associação Beneficente dos Empregados da ArcelorMittal - Brasil**

**INTRODUÇÃO:** A epidemia de dengue ocorrida no presente ano foi a de maior impacto nos serviços de saúde nos últimos dez anos. Conforme Painel de Monitoramento das Arboviroses do Ministério da Saúde, esse crescimento foi observado principalmente no período de janeiro de 2024 a maio de 2024 com expressivo pico no mês de março do referido período. Diante disso e em face do previsto aumento de custos, fragmentação no cuidado assistencial e maior risco à saúde pela dificuldade de acesso com maior rapidez, acreditou-se que a implantação de um serviço de Demanda Espontânea (DE) em serviço ambulatorial próprio da operadora contribuiria para mitigar os riscos relacionados a essa epidemia, sendo também nova oportunidade de contato com os beneficiários, ampliando sua percepção de valor no atendimento prestado.

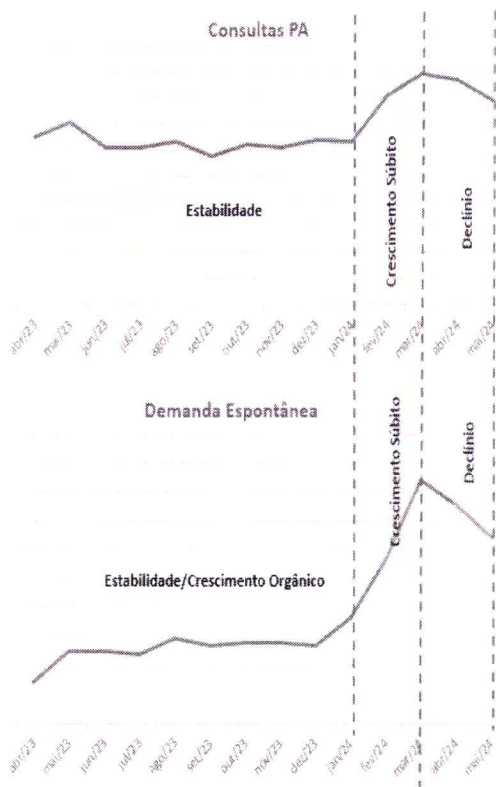
**OBJETIVOS:** O propósito deste trabalho foi avaliar o cenário inicial da epidemia de arboviroses e analisar como a estratégia do serviço de demanda espontânea contribuiu para mitigar os eventos decorrentes desse fenômeno. Assim, alguns parâmetros foram considerados nesse intuito como: 1) absorver casos de menor complexidade que causariam superlotação de serviços de urgência e emergência da rede credenciada com aumento ainda maior de custos; 2) levantar potencial economia gerada pelo atendimento via demanda espontânea em um novo serviço próprio da operadora em relação ao custo médio de uma passagem de PA; 3) avaliar se aumentou a vinculação do beneficiário ao serviço próprio da operadora após a inclusão de mais uma forma de abordagem.

**MÉTODOS:** O presente trabalho visa demonstrar o impacto da implantação do atendimento de demanda espontânea em um serviço de saúde durante a epidemia de dengue, bem como avaliar o impacto da epidemia de arboviroses como fator atípico que poderia influenciar na dinâmica dos atendimentos. Para tanto foram utilizados dados de abril/23 a maio/24 para demonstrar a evolução dos atendimentos desde a implantação da demanda espontânea no serviço próprio em comparação às consultas em pronto atendimentos e os atendimentos eletivos. Procurou-se ainda avaliar o impacto da epidemia de arboviroses como fator atípico que poderia influenciar na dinâmica dos atendimentos.

**RESULTADOS:** Foi observado, no presente trabalho, que houve o aumento na volumetria de atendimentos em ambos os serviços (demanda espontânea interna e nas consultas em pronto atendimento) e o número de casos suspeitos de Dengue na operadora tiveram curvas de evolução bastante semelhantes. Cabe destacar que a maior proporção dos atendimentos nos 2 serviços referiu-se à Clínica Médica, Pediatria e Cardiologia. Os gráficos abaixo demonstram esse comportamento, sendo o mesmo similar à curva de casos suspeitos identificados pelo Ministério da Saúde e disponibilizados no Painel de Monitoramento das Arboviroses:



**Figura 1:** Evolução Consultas PA x Consultas Demanda Espontânea x Casos Dengue Suspeitos operadora



Fonte: base de dados interna  
Obs.: por motivos diversos a volumetria foi preservada

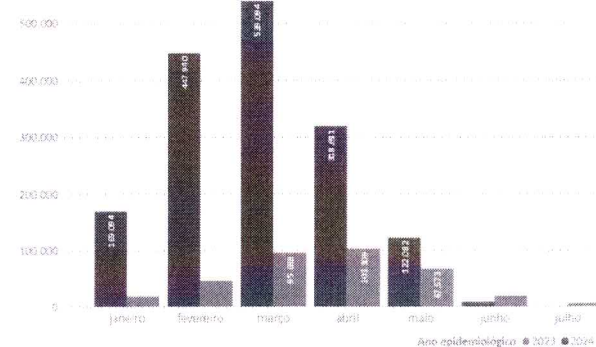
Importante ressaltar que um número significativo desses atendimentos de demanda espontânea realizados no serviço próprio poderia (na ausência do serviço de demanda espontânea) impactar nas taxas de pronto atendimento com aumento relevante nos custos de atendimento em ambiente hospitalar conforme demonstrado abaixo:

**Tabela 1:** Proporção das consultas PA x total de consultas médicas (realizado PA e projetado PA sem DE) e proporção demanda espontânea sobre consultas não agendadas

Critério	abr/23	mai/23	jun/23	jul/23	ago/23	set/23	out/23	nov/23	dez/23	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24
% PA x Total de Consultas	22%	20%	18%	18%	17%	17%	18%	18%	19%	16%	20%	20%	18%	17%
% PA projetado (sem DE)	24%	23%	22%	22%	21%	21%	22%	22%	23%	21%	28%	29%	26%	24%
Diferença (pontos percentuais)	2,4	3,5	3,8	3,6	3,9	4,0	4,0	4,0	4,1	4,8	7,2	9,3	7,8	7,0
% DE x (PA + DE)	10%	15%	17%	17%	19%	19%	18%	19%	17%	23%	26%	32%	30%	29%

Fonte: base de dados interna

**Gráfico 1:** Casos prováveis de dengue no Brasil em 2023 e 2024



Fonte: Atualização de Casos de Arboviroses | Painel Monitoramento | Ministério da Saúde

**Gráfico 2:** Evolução consultas por mil beneficiários por serviço utilizado

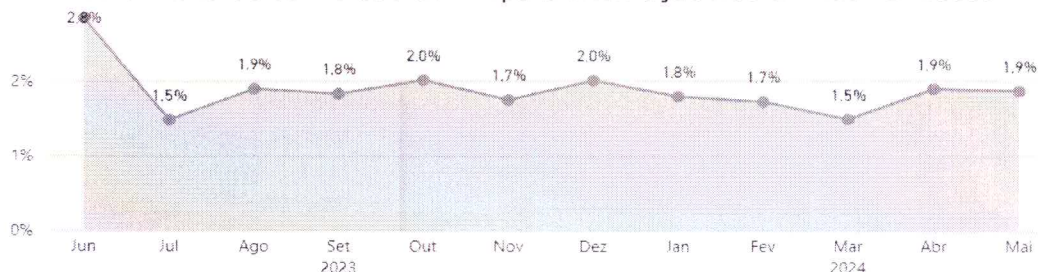


Fonte: base de dados interna

*Carla*

Também não foi observada variação relevante entre a média da taxa de conversão de PA no período de maior demanda de PA em função da epidemia em relação ao restante do período analisado, demonstrando que o serviço de demanda espontânea poderia ser resolutivo:

**Gráfico 3:** Taxa de conversão de PA para internação nos últimos 12 meses



Fonte: base de dados interna

Foi observado também uma economia potencial ao comparar o custo médio da passagem de PA com o custo do atendimento na demanda espontânea em relação ao total de atendimentos realizados no último serviço. Contudo, essa economia pode se estender ao considerar a continuidade do atendimento aos beneficiários que buscaram ambos os serviços, sendo esse tema foco de estudos futuros que poderiam ainda considerar a satisfação dos beneficiários com o atendimento prestado.

**CONCLUSÃO:** O presente trabalho demonstra que a implantação de demanda espontânea em serviços próprios pode ser determinante para auxiliar no impacto de pressão assistencial aos serviços de urgência, sendo uma alternativa para minorar superlotação dos serviços. Isso pôde ser observado para evolução dos atendimentos nos dois serviços (PA e DE) em relação a curva de casos de dengue monitorados pelo Ministério da Saúde. Como consequência, em um cenário projetado, o serviço próprio de demanda espontânea reduziria a taxa de PA em relação ao total de consultas médicas realizadas para beneficiários da operadora chegando, em alguns meses, a quase 10 pontos percentuais de redução. Além disso, pela evolução da taxa de conversão de PA para internação, é possível prever que o serviço de demanda espontânea possa ser resolutivo. Por fim, estudo inicial apresentou potencial economia em função da diferença entre a média do custo de passagem de PA e o custo médio da consulta em demanda espontânea, mas que ainda precisa de maior aprofundamento para validar esse entendimento, assim como impacto na satisfação dos beneficiários.

BELO HORIZONTE, 10 DE JULHO DE 2024