

PROGRAMA DE CONSULTAS NA ATENÇÃO À SAÚDE DO IDOSO

Ellen Cristina Brito; Borges T.C.A; Pacheco R.N.N.

EVIDA – Assistência à Saúde Brasília – DF

INTRODUÇÃO

O envelhecimento populacional é um fenômeno global, o aumento da expectativa de vida e a diminuição das taxas de natalidade resultaram em uma proporção crescente de idosos na população brasileira. Este cenário impõe desafios significativos para os sistemas de saúde, que precisam se adaptar para atender às necessidades específicas dessa faixa etária. A atenção à saúde do idoso é, portanto, uma prioridade emergente nas políticas de saúde pública.

De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, a população idosa no Brasil tem crescido rapidamente. Em 2020, aproximadamente 14,7% da população brasileira tinha 60 anos ou mais, e a previsão é de que essa proporção aumente para cerca de 25,5% até 2060. Esse aumento substancial destaca a urgência de desenvolver e implementar políticas de saúde eficazes e sustentáveis para os idosos.

Os idosos apresentam características e necessidades de saúde distintas das populações mais jovens. As doenças crônicas não transmissíveis - DCNTs, como hipertensão, diabetes, doenças cardiovasculares e demências, são mais prevalentes entre os idosos e frequentemente coexistem, resultando em uma maior complexidade no manejo clínico. Além disso, a fragilidade física e a diminuição da capacidade funcional aumentam a vulnerabilidade dos idosos a quedas, hospitalizações e complicações de saúde.

Com o intuito de antecipar o cuidado e evitar o agravamento da saúde do idoso, foi desenvolvido um programa de consultas na sede da operadora em Brasília - DF. Este programa se alinha aos princípios da Atenção Primária à Saúde - APS, incluindo acesso facilitado (porta de entrada), integralidade, acompanhamento contínuo, promoção da saúde, prevenção de doenças e coordenação do cuidado.

Segundo dados da Agência Nacional de Saúde Suplementar - ANS, atualmente o percentual de idosos da carteira desta operadora representa 25,3%, um percentual que se encontra dentro dos padrões em comparação à média da modalidade, que é de 27,5%, e ao setor, que é de 15%.

No início da implantação do programa, outubro de 2022, o total de beneficiários com idade acima de 59 anos era de 4.884 beneficiários, sendo que o grupo de idosos da localidade de Brasília apresentava 2.151 beneficiários, divididos entre gênero feminino e masculino, com 1.552 e 999 pessoas respectivamente.

Utilizando estrutura própria com consultórios preparados, negociamos com um médico especializado em saúde do idoso e psicogeriatra para realizar atendimentos todas as

quartas-feiras, das 8h às 11h30 com consultas de 30 minutos para cada beneficiário e com a isenção de cobrança de coparticipação. Como a operadora já possui uma equipe formada do setor de Promoção à Saúde e Prevenção de doenças - PROMOPREV, composta por gerente, enfermeira, assistente social e estagiário de enfermagem, esses profissionais passariam a atuar juntamente com o médico.

As divulgações e captações via contato telefônico começaram e o programa de consultas iniciou seus atendimentos no dia 05 de outubro de 2022.

A jornada de atendimento do programa de consultas é estruturada para proporcionar um cuidado eficiente e acolhedor aos beneficiários. Inicia-se com a divulgação do programa, onde o beneficiário recebe informações sobre o programa e um telefone de contato para agendamento da consulta. Adicionalmente, é realizado um processo de captação ativa por meio de contato telefônico.

Um dia antes da consulta, o beneficiário recebe uma mensagem de confirmação, garantindo a efetivação do agendamento. Ao chegar na sede da operadora, o beneficiário é recepcionado por um estagiário, responsável pela triagem inicial que inclui a verificação dos sinais vitais. Em seguida, o beneficiário é encaminhado para o médico especialista para o atendimento propriamente dito.

Após a consulta, o beneficiário retorna ao estagiário, que oferece orientações detalhadas sobre os exames solicitados pelo médico. Além disso, o estagiário auxilia o beneficiário na navegação pela rede credenciada, facilitando o acesso às especialidades médicas e exames complementares necessários.

O programa visa não apenas proporcionar cuidado médico qualificado, mas também garantir uma experiência de atendimento humanizado e eficaz ao beneficiário, promovendo sua saúde de maneira abrangente e personalizada.

Para os beneficiários que residem em outras localidades, os colaboradores da operadora – pólos regionais, realizam contato telefônico para orientação da importância das consultas de rotina e indicam o serviço disponível de telemedicina.

OBJETIVOS

Objetivo geral:

Oferecer aos beneficiários de Brasília acima de 59 anos, consultas médicas com especialista em saúde do idoso.

Objetivos específicos:

- a) Proporcionar comodidade, acolhimento e atendimento humanizado aos beneficiários da operadora;
- b) Oferecer atenção à saúde de forma personalizada e qualificada, com foco na prevenção, detecção precoce e controle do agravamento de doenças;
- c) Oferecer ao beneficiário um médico de referência;
- d) Fortalecer o vínculo entre o beneficiário e o médico especialista, contribuindo assim para o aumento da nota do Índice de Desempenho das operadoras - IDSS.

MÉTODOS

- Pesquisa documental

Análise de documentos sobre o programa, incluindo relatórios de implantação, estatísticas de uso e depoimentos dos beneficiários.

- Análise de dados quantitativos

Coleta e análise de dados sobre o número de consultas realizadas, frequência de uso pelos beneficiários e indicadores de relatório de utilização na rede prestadora antes e após a implementação do programa.

RESULTADOS

- Perfil de beneficiários participantes do programa

Com mais de dois anos de operação, o programa realizou **652** agendamentos, 586 consultas realizadas. Com 142 beneficiários participantes fidelizados, com mais de 2 consultas realizadas, média de 70 anos de idade, 52% de beneficiários do sexo masculino e 48% do sexo feminino.

Adesão e uso do programa

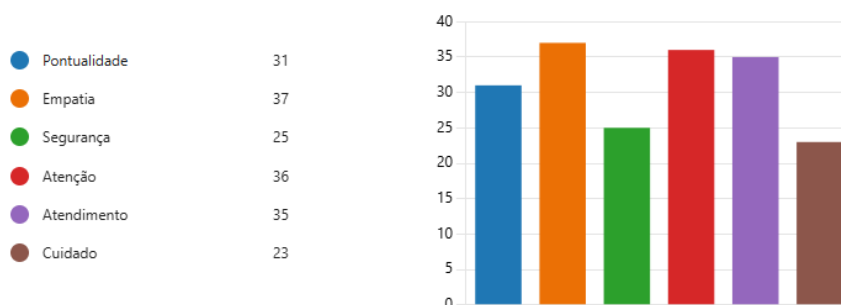
O médico especialista do idoso, é o mesmo profissional desde o início da operação, reforçando assim a fidelização e vínculo entre médico e beneficiário.

- Os dados iniciais indicam uma crescente adesão dos idosos ao programa, com um aumento constante no número de consultas semanais no ano de 2023.

Indicadores de satisfação

Dados da pesquisa de satisfação

O que mais gostou no atendimento? (se desejar, pode marcar mais de uma opção)



Avalie as instalações da operadora (acessibilidade, consultórios e sala de espera)

● Muito bom	35
● Bom	7
● Regular	0
● Ruim	0



Em pesquisa de satisfação realizada, em uma escala de 1 a 5, os beneficiários atribuíram nota de 4,93 em relação ao atendimento médico.

- **Estudo financeiro**

Análise grupo de participantes - Custo de utilização antes e pós programa

Período pré programa – julho de 2021 a setembro 2022

Período pós programa – outubro 2022 a dezembro de 2023

Beneficiários participantes – 215.

Tabela: **Beneficiários acompanhados com mais de 02 consultas realizadas no programa**

Análise de consumo de 15 meses pré e pós programa

Nº de beneficiários acompanhados: 142	Consumo Pré		Consumo Pós		% Redução de eventos
	07/21 a 09/22		10/22 a 12/23		
	Eventos Pré	Custo Pré	Eventos Pós	Custo Pós	
	65.770	R\$ 8.346.195,19	35.822	R\$ 5.217.015,12	54%
Custo evitado	R\$ 3.129.180,07				

*Eventos pré: Guias faturadas antes do programa

*Eventos pós: Guias faturadas pós programa

CONCLUSÃO

O programa de consultas representa uma iniciativa crucial da operadora para fornecer atenção à saúde dos idosos. A oportunidade de oferecer consultas com especialista em saúde do idoso, fidelizado e com um tempo ideal para cada consulta, permite que o profissional pratique uma escuta qualitativa, oferecendo um cuidado centrado no paciente. Isso possibilita uma assistência mais adequada diante da fragmentação da saúde por especialidades, resultando em uma consequentemente fidelização e redução dos custos assistenciais da carteira.

Os resultados apresentados demonstram indicadores satisfatórios do programa, contribuindo para a saúde e qualidade de vida dos beneficiários e, conseqüentemente aumentando a sustentabilidade da operadora e a crescente na nota do IDSS na dimensão 1 – Qualidade em Atenção à Saúde.

Página de assinaturas

Renata Pacheco
076.843.336-31
Signatário

Tatyane Borges
857.935.901-53
Signatário

Ellen Oliveira
EVIDA
Signatário

HISTÓRICO

- 28 jun 2024** 19:15:50 **Coordenação Nacional de Promoção da Saúde e Prevenção de Riscos** criou este documento. (Empresa: Caixa de Assistência do Setor de Energia - EVIDA Assistência à Saúde, CNPJ: 11.828.089/0001-03, Email: pqv@evida.org.br)
- 28 jun 2024** 21:04:04 **Ellen Cristina Brito de Oliveira** (Empresa: EVIDA, Email: ellen.oliveira@evida.org.br, CPF: 026.871.451-73) visualizou este documento por meio do IP 143.255.109.192 localizado em Aguas Lindas de Goias - Goiás - Brazil
- 28 jun 2024** 21:04:48 **Ellen Cristina Brito de Oliveira** (Empresa: EVIDA, Email: ellen.oliveira@evida.org.br, CPF: 026.871.451-73) assinou este documento por meio do IP 143.255.109.192 localizado em Aguas Lindas de Goias - Goiás - Brazil
- 28 jun 2024** 19:19:28 **Tatyane Aranha Borges** (Email: tatyane.borges@evida.org.br, CPF: 857.935.901-53) visualizou este documento por meio do IP 177.235.168.93 localizado em Brasília - Federal District - Brazil
- 28 jun 2024** 19:19:32 **Tatyane Aranha Borges** (Email: tatyane.borges@evida.org.br, CPF: 857.935.901-53) assinou este documento por meio do IP 177.235.168.93 localizado em Brasília - Federal District - Brazil
- 28 jun 2024** 19:18:49 **Renata Nayane Nunes Pacheco** (Email: renata.pacheco@evida.org.br, CPF: 076.843.336-31) visualizou este documento por meio do IP 179.214.115.213 localizado em Brasília - Federal District - Brazil
- 28 jun 2024** 19:18:56 **Renata Nayane Nunes Pacheco** (Email: renata.pacheco@evida.org.br, CPF: 076.843.336-31) assinou este documento por meio do IP 179.214.115.213 localizado em Brasília - Federal District - Brazil

