

IMPLANTAÇÃO DE SISTEMA DE INDICADORES PARA ACOMPANHAMENTO DA PERFORMANCE E QUALIDADE DA REDE CREDENCIADA DO PROGRAMA DE ATENÇÃO DOMICILIAR

Evie Grazzia B Moreno Leite; Soares A O A; Pelegrine L R S; Santos S E; Gref J

Saúde Petrobras – abrangência nacional

Objetivos: Sistematizar o acompanhamento da qualidade dos serviços prestados aos beneficiários do Programa de Atenção Domiciliar (PAD), embasados em parâmetros reprodutíveis, comparáveis e auditáveis e visando identificar na rede os parceiros com as melhores práticas no atendimento e nos processos administrativos para criar parâmetros de qualidade e redução de custo, além de subsidiar a gestão da rede credenciada na adequação da relação demanda/oferta para as diversas regiões do país e nas renovações contratuais, baseados em faixas de performance dos credenciados. Este processo de acompanhamento de indicadores foi criado e implementado pela equipe técnica do programa.

Metodologia: Foi realizado estudo retrospectivo comparativo com os dados de 24 Serviços de Atenção Domiciliar (SAD) credenciados, que estavam com vinte ou mais beneficiários em atendimento no período de 2022.1. Pesquisamos nas publicações NEAD, UNIDAS e nas orientações do Ministério da Saúde (MS) os parâmetros mais utilizados nas avaliações dos serviços de saúde domiciliar e definimos pela utilização de cinco indicadores de mercado e um criado pela equipe PAD, divididos nos três pilares: **Qualidade** (ponderação de 0,5): Incidência de Reinternação nos 60 dias; Tempo Médio de Permanência na modalidade Internação Domiciliar; Índice de não conformidade do SAD; **Performance** (ponderação de 0,5): Tempo Médio de Implantação; Índice de alta no período; **Melhoria Contínua** (ponderação de 0,1): Certificados de acreditação. O Índice de não conformidade do SAD, com acompanhamento mensal, possibilita a intervenção imediata e pontua as ocorrências negativas de leves a gravíssimas, levando-se em consideração a possibilidade de dano ou o dano infringido ao paciente. Para análise foi utilizado o Microsoft Excel para armazenamento e coleta de dados nas planilhas: Captação, Censo, Tabela de Pontuação de Ocorrências, Sistema de Acompanhamento de Ocorrências e Planilha de Avaliação do SAD com Ranking posterior nas categorias: excelente, atende às expectativas, abaixo das expectativas e insatisfatório.

Resultados: Os indicadores, Tempo médio de implantação, Índice de Alta, Tempo médio de permanência na modalidade de internação domiciliar e Incidência de reinternação nos 60 dias, tiveram melhor performance que a média no benchmark pesquisado nas publicações do NEAD (2017), UNIDAS e MS. Para o Índice de não-conformidade, sem benchmark, tivemos muitos registros administrativas e alguns assistenciais de média gravidade, além de 10 ocorrências graves e uma gravíssima com dano irreversível ao beneficiário. Por ser indicador de apuração mensal, houve possibilidade de intervenção com suspensão dos prestadores para admissões de novos beneficiários por períodos de 30, 60 e 90 dias de acordo com a gravidade e pontuação.

Conclusão: Com a tomada parcial do 1º semestre de 2022, foi verificado pela equipe técnica do Programa, que o enquadramento dos SADs nos quartis correspondeu às observações da equipe sobre a atuação dos parceiros na rotina operacional. Os resultados geraram oportunidades de melhoria na qualidade dos serviços prestados através de reuniões de realinhamento imediatos com estes credenciados e apontamentos ao setor de gestão da rede para as regiões onde houve carência de prestadores durante essas suspensões. Programadas apurações anuais dos indicadores.

DocuSigned by:

Adriana Oliveira Amorim Soares

DocuSigned by:

Evie Grazzia Brasileiro

DocuSigned by:

Liege Rodrigues Saad Pelegrini

DocuSigned by:

Salyonara Evangelista Santos

C9BC5362B010433...

Salyonara Santos

Salvador, 23 de setembro de 2022

DocuSigned by:

Jane Gref

D5C0290FE1B74E1...

Adriana Soares

Evie Leite

Liege Rodrigues Saad Pelegrini