

NAVEGAÇÃO DO CUIDADO NA OPERADORA CEMIG SAÚDE

Pereira, Grazielle Tatiana Noronha; Xavier, J. A. S.; Albuquerque, P.J; Ferreira. A; Cemig Saúde, Belo Horizonte – MG

OBJETIVOS: A navegação do cuidado é responsável por garantir o trajeto assistencial do cliente integral e integrado. Para isso, as ações precisam ocorrer no tempo certo e dotado de visão sistêmica que integre os níveis assistenciais. O objetivo desse trabalho é compartilhar o desenvolvimento da navegação do cuidado na Cemig Saúde que torna o percurso assistencial mais personalizado e seguro para os beneficiários da operadora.

MÉTODOS: Diante da necessidade da operadora de saúde de mapear e conhecer o perfil da sua população e entender sua jornada assistencial, foi iniciada em 2020 a navegação do cuidado. Primeiramente, foram definidos alguns parâmetros de estudos e análises prioritárias e desenvolvido um painel em Power BI onde pudéssemos visualizar e extrair os dados para estudo. Foram estabelecidas para início da navegação duas grandes frentes, monitoramento de eventos sentinelas tais como: pacientes oncológicos, fratura de fêmur, grandes gastadores, hiperutilizadores, internações psiquiátricas e Monitoramento de percurso assistencial: cumprimento de plano de cuidado por modalidade de cuidado, beneficiários alvo de ações de saúde sem o registro da atividade, beneficiários com cuidado coordenado com idas ao Pronto Atendimento e internações sensíveis à Atenção Primária (ICSAP). Após estabelecidos os parâmetros foram criadas as rotinas de trabalho e fluxos internos com as equipes gestoras de cuidado, bem como indicadores do processo de navegação.

RESULTADOS: Através das análises e estudos realizados foi possível contribuir com a captação desses beneficiários para o cuidado coordenado nas várias modalidades de cuidado ofertados pela operadora, identificar oportunidades de melhoria tanto no âmbito assistencial quanto de negociação com prestadores, além de priorizar as captações de grupos específicos de alto custo ou alta demanda assistencial. Também foi possível a criação, ampliação e atualização de algumas linhas de cuidado como Oncologia, Ostomias e Tratamento de lesão de pele, Idosos e Saúde Mental. O olhar para a carteira de forma global e sistematizada dá visibilidade para os beneficiários que estão dentro do percurso planejado e também aqueles beneficiários que apresentam falhas no percurso ou atraso nas atividades programadas, bem como entender através de análises epidemiológicas a população alvo de cuidado que ainda não foi inserida no cuidado coordenado.

CONCLUSÕES: A navegação do cuidado é um processo novo e bastante inovador dentro das operadoras de saúde brasileiras. Acreditamos que temos um enorme caminho a percorrer e o processo inicial está ainda focado na identificação dos grupos prioritários, na construção dos fluxos internos e externos, apoio na construção/melhoria das linhas de cuidado e na construção de painéis de navegação com bases tanto demográficas quanto epidemiológicas. Apesar de inicial já identificamos inúmeros benefícios colhidos por esse processo de análise macro contínua da carteira e seu percurso. Aprimorar e estender esse processo para outros grupos de pacientes amplia a referência à Atenção Primária da operadora, melhorando a experiência do cliente e contribuindo para a sustentabilidade da operadora.

NAVEGAÇÃO DO CUIDADO NA OPERADORA CEMIG SAÚDE GN pdf

Código do documento dd753426-cf7e-4c4f-8bcd-87534f304cb1



Assinaturas



Graziele Tatiana Noronha Pereira
graziele.pereira@cemigsaude.org.br
Assinou

Graziele Tatiana Noronha Pereira



ANDERSON FERREIRA
andersonferreira@cemigsaude.org.br
Assinou

ANDERSON FERREIRA



Jaqueline Aparecida da Silva Xavier
jaqueline.xavier@cemigsaude.org.br
Assinou

Jaqueline Aparecida da Silva Xavier



Juliana Albuquerque
juliana.albuquerque@cemigsaude.org.br
Assinou

J

Eventos do documento

25 Oct 2021, 14:30:48

Documento número dd753426-cf7e-4c4f-8bcd-87534f304cb1 **criado** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (Conta f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email :lis@cemigsaude.org.br. - DATE_ATOM: 2021-10-25T14:30:48-03:00

25 Oct 2021, 14:32:20

Lista de assinatura **iniciada** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (Conta f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email: lis@cemigsaude.org.br. - DATE_ATOM: 2021-10-25T14:32:20-03:00

25 Oct 2021, 14:38:03

JULIANA ALBUQUERQUE **Assinou** - Email: juliana.albuquerque@cemigsaude.org.br - IP: 187.20.193.116 (bb14c174.virtua.com.br porta: 64952) - **Geolocalização: -19.946379 -43.941334** - Documento de identificação informado: 089.038.576-90 - DATE_ATOM: 2021-10-25T14:38:03-03:00

25 Oct 2021, 15:52:29

GRAZIELE TATIANA NORONHA PEREIRA **Assinou** - Email: graziele.pereira@cemigsaude.org.br - IP: 201.80.1.17 (c9500111.virtua.com.br porta: 49044) - **Geolocalização: -19.8770688 -43.9484416** - Documento de identificação informado: 051.059.146-94 - DATE_ATOM: 2021-10-25T15:52:29-03:00

25 Oct 2021, 16:51:09

JAQUELINE APARECIDA DA SILVA XAVIER **Assinou** - Email: jaqueline.xavier@cemigsaude.org.br - IP: 177.42.81.74 (177.42.81.74.static.host.gvt.net.br porta: 63622) - Documento de identificação informado: 054.704.266-37 - DATE_ATOM: 2021-10-25T16:51:09-03:00

26 Oct 2021, 09:03:48

ANDERSON FERREIRA **Assinou** (Conta 8d8e1bf4-65fd-4aa8-a378-dfc63a5446bf) - Email: andersonferreira@cemigsaude.org.br - IP: 187.20.20.8 (bb141408.virtua.com.br porta: 58178) - [Geolocalização: -19.9025593 -43.9341315](#) - Documento de identificação informado: 762.635.096-00 - DATE_ATOM: 2021-10-26T09:03:48-03:00

Hash do documento original

(SHA256):b65981816b334fb56051f811f2bcfbdbdb6bdc9b856d485bd1a7903fa40b9caf

(SHA512):2664b960e2ad3197562374f6fd5b49b061f5d3cfb80f86ac12dcfd5a44a440cf4539c6503411667047b602f3ab9a13ea5b4639e8e1cc7e8ea55556a0f4b2ed4e

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign