

O PAPEL, A IMPORTÂNCIA E A ESTRATÉGIA DO CONCIERGE NA EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAÚDE

Magalhães, Barbara Pammela de Assis; Santos, L.C. F; Perdigão, I. S; Albuquerque, J. P; Souza, R.N.B;

Cemig Saúde, Belo Horizonte, Minas Gerais - MG

OBJETIVOS: Descrever as estratégias adotadas pela equipe de Atenção Primária à Saúde (APS) da Operada, para facilitar o acesso aos beneficiários frente aos encaminhamentos realizados pela equipe e agendados nas Redes de Atenção à Saúde (RAS) através da concierge.

MÉTODOS: Estudo descritivo, observacional, realizado em Operadora de Saúde com os beneficiários da APS unidade Barro Preto encaminhados para a RAS no primeiro semestre de 2022. O cuidado pautado na APS tem como diferencial melhorar o cuidado prestado aos beneficiários por meio da coordenação do cuidado e acompanhamento do percurso assistencial. Com a intenção de cumprir com essas premissas, para definição do escopo de trabalho do *concierge*, foi mantido como bússola os atributos acesso, longitudinalidade, integralidade e coordenação do cuidado. Após os atendimentos feitos pela equipe multiprofissional no quais geram encaminhamentos, o beneficiário deve ser direcionado ao *concierge*. Esse profissional é responsável por acolher a necessidade do beneficiário, sugerir prestadores da RAS conforme solicitação que consta no pedido, agendar de acordo com a disponibilidade do prestador e do beneficiário, enviar o link contendo a referência para que o prestador preencha a contrarreferência, bem como acompanhar a realização do procedimento agendado. Após a realização do procedimento pelo beneficiário, o *concierge* é responsável por entrar em contato e agendar o retorno na APS de maneira que o beneficiário seja acompanhado em todo o percurso pela rede. Como forma de avaliação deste serviço, a operadora realiza mensalmente a mensuração do indicador de encaminhamentos conforme meta preconizada pelo Ministério da Saúde.

RESULTADOS: No período analisado foram gerados 591 encaminhamentos para a RAS. Desse total, 35% foram para agendamentos com médicos especialistas predominando, Oftalmologia (12%) Cardiologia (8,7%), Otorrinolaringologia (8,7%), Endocrinologista (8,2%). Já os encaminhamentos para equipe multidisciplinar foram de 65%, predominando a especialidade de Nutrição (32%), Psicologia (24%). Como o agendamento na RAS é opcional para o beneficiário, apenas 46% dos encaminhamentos foram agendados em prestadores da RAS, ou seja, prestadores que assinaram termo de adesão junto a Operadora para cumprir com o fluxo de referência e contrarreferência, além de facilitar as agendas. Os demais encaminhamentos foram feitos em prestadores da rede credenciada. Mesmo com agendamento na rede credenciada, do total de pacientes encaminhados, 83% retornaram na APS após realização do procedimento solicitado.

CONCLUSÕES: A incorporação do *concierge* na equipe de APS trouxe proximidade da equipe de referência com os prestadores da RAS, gerando mais comodidade para o beneficiário que sai da clínica de APS com o procedimento agendado, continuidade do cuidado por meio do cumprimento do fluxo de referência e contrarreferência, retorno dos beneficiários na APS e satisfação do beneficiário. Muito além de comodidade, o papel do *concierge* é estratégico na APS como facilitador para cumprimento dos princípios do modelo.

O PAPEL, A IMPORTÂNCIA E A ESTRATÉGIA DO CONCIERGE NA EQUIPE DE ATENÇÃO PRIMÁRIA À SAUDE PDF V

Código do documento 6ff8c9ce-cb2f-43f5-9c70-d1f08fd7d3d8



Assinaturas



Letícia Celestino Ferreira dos Santos
leticia.csantos@cemigsaude.org.br
Assinou

Letícia Celestino Ferreira dos Santos



Barbara Pammela de Assis Pereira Magalhaes
barbara.pereira@cemigsaude.org.br
Assinou

Barbara Pammela de Assis Pereira Magalhaes



Isabella de Souza Perdigão
isabella.perdigao@cemigsaude.org.br
Assinou

Isabella de Souza Perdigão



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



Raissa Naytiara Barbosa de Souza
raissa.souza@cemigsaude.org.br
Assinou

Raissa Naytiara Barbosa de Souza

Eventos do documento

30 Sep 2022, 15:37:18

Documento 6ff8c9ce-cb2f-43f5-9c70-d1f08fd7d3d8 **criado** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email: lis@cemigsaude.org.br. - DATE_ATOM: 2022-09-30T15:37:18-03:00

30 Sep 2022, 15:39:27

Assinaturas **iniciadas** por LISANDRA ALMEIDA MAGALHÃES (f60f9986-f97c-4b20-a402-0c312495da8a). Email: lis@cemigsaude.org.br. - DATE_ATOM: 2022-09-30T15:39:27-03:00

30 Sep 2022, 15:40:15

LETÍCIA CELESTINO FERREIRA DOS SANTOS **Assinou** - Email: leticia.csantos@cemigsaude.org.br - IP: 45.187.213.109 (45-187-213-109.uaifbranet.com.br porta: 4306) - **Geolocalização: -18.2101 -45.2338** - Documento de identificação informado: 085.822.606-52 - DATE_ATOM: 2022-09-30T15:40:15-03:00

30 Sep 2022, 15:40:26

BARBARA PAMMELA DE ASSIS PEREIRA MAGALHAES **Assinou** - Email: barbara.pereira@cemigsaude.org.br - IP: 187.1.83.186 (187-1-83-186.static.algartelem.com.br porta: 27270) - Documento de identificação informado: 070.411.026-10 - DATE_ATOM: 2022-09-30T15:40:26-03:00

30 Sep 2022, 15:42:36

ISABELLA DE SOUZA PERDIGÃO **Assinou** - Email: isabella.perdigao@cemigsaude.org.br - IP: 187.68.8.19
(187-68-8-19.3g.claro.net.br porta: 42680) - Documento de identificação informado: 109.047.256-00 - DATE_ATOM:
2022-09-30T15:42:36-03:00

30 Sep 2022, 15:49:01

RAISSA NAYTIARA BARBOSA DE SOUZA **Assinou** - Email: raissa.souza@cemigsaude.org.br - IP: 186.248.82.93
(BHE082093.CORP.atcmultimidia.com.br porta: 64328) - Documento de identificação informado: 136.556.116-09 -
DATE_ATOM: 2022-09-30T15:49:01-03:00

30 Sep 2022, 15:51:56

JULIANA ALBUQUERQUE **Assinou** - Email: juliana.albuquerque@cemigsaude.org.br - IP: 152.244.208.127
(152.244.208.127 porta: 13842) - **Geolocalização: -15.595 -56.0941** - Documento de identificação informado:
089.038.576-90 - DATE_ATOM: 2022-09-30T15:51:56-03:00

Hash do documento original

(SHA256):44e249bfb4bfd610c68aab2bcba30c28a767e07aa0cbe095c2f13a0fb00991

(SHA512):28d4947703b49f3366af9430fb4276e8f01e78159f9e9b0810e9cf7b47cebe003d3222eb5446a57f0df620d596558df3c3143d7df1ce538a70080b5f48ac624a

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

Esse documento está assinado e certificado pela D4Sign