

RECONHECIMENTO DO VALOR AGREGADO PARA A EXPERIÊNCIA DO PACIENTE COM ACOLHIMENTO EM CASOS DE NEGATIVAS DE PROCEDIMENTOS DE SAÚDE

Elaine Aparecida Scleruc; Barros, G M S; Sá, J F S; Oliveira, V S. Cemig Saúde, Belo Horizonte – MG.

OBJETIVOS: a criação de uma experiência significativa para o cliente é considerada fundamental para obter vantagem competitiva e clientes satisfeitos (Bolton et al., 2014; Verhoef et al., 2009). Portanto, qualquer que seja o serviço, haverá sempre uma experiência, que pode ser considerada boa; má; ou indiferente para ele. (Carbone & Haeckel, 1994). De acordo com uma pesquisa realizada pelo *King's College London* com o *The King's Fund*, a pedido do departamento de saúde da Inglaterra e do *NHS Institute*, “os pacientes afirmam que querem ser tratados como pessoas, e não como números”. Considerando essas constatações é evidenciado que os pacientes querem se sentir informados, apoiados e ouvidos (aspectos relacionais), para que possam tomar decisões e escolhas conscientes sobre seus cuidados. A operadora de saúde implantou um canal de acolhimento, com o objetivo de aproximação e orientação aos beneficiários em sua jornada assistencial. Após análise e discussão de uma solicitação de procedimento de saúde, onde há negativas, um profissional técnico entra em contato com o beneficiário para esclarecimentos sobre a análise feita pela auditoria, bem como para informá-lo sobre a negativa e orientá-lo como seguir seu percurso assistencial, em conjunto com o médico assistente.

MÉTODO: *Desing* – relato de processo implantado no período de 2019 até o momento. Perspectiva – Plano de Saúde na modalidade autogestão. Beneficiários – são os pacientes que obtiveram uma negativa total ou parcial de seus procedimentos solicitados. Nessa abordagem uma enfermeira ou médica auditora conversa com o paciente e ou médico assistente para esclarecimentos sobre a necessidade de saúde, sobre o porquê da negativa e questões regulatórias. É esclarecido ao paciente todas as dúvidas pertinentes à avaliação técnica. É feita, ainda, a orientação de retorno ao médico assistente munido dos esclarecimentos técnicos da Operadora para que o profissional possa analisar uma terapêutica que se adeque ao diagnóstico do beneficiário. Esse contato gera proximidade e entendimento.

RESULTADOS: o canal de acolhimento bem como todo o processo que se desdobra foi implantado em janeiro de 2019. Os resultados foram identificados no relatório anual da Ouvidoria, que apontou uma redução de 43% no volume de reanálises (recurso ao qual todo beneficiário tem direito, conforme previsão regulamentar, em caso de negativa por parte da Operadora, seja para uma solicitação administrativa ou assistencial).

CONCLUSÃO: a experiência do cliente pode ser aferida em qualquer etapa do percurso que ele se encontre. Desde a relação médico paciente, paciente e operadora e paciente e prestador. E sabe-se que a satisfação está relacionada às expectativas de um paciente sobre o serviço de saúde. No entanto, a experiência é a somatória das percepções sobre a qualidade dos cuidados de saúde e inclui o acesso fácil à informação, a forma de resposta às solicitações, o tratamento respeitoso e a escuta sobre as necessidades do atendimento aos valores individuais. Ferguson et al. (2010) afirmaram que quanto maior a quantidade de informação disponibilizada ao paciente, menor será a ansiedade, o que também se traduzirá numa maior probabilidade de intenções positivas. Ao alterar a forma de comunicação de negativas de acesso, meramente burocráticas, para um acolhimento das demandas no intuito de entender a condição de saúde do beneficiário, foi possível humanizar esse momento, esclarecendo todos os aspectos técnicos e regulatórios em uma linguagem acessível, bem como também foi possível estabelecer conexões que permitem pactuar propostas de segunda opinião, perícia médica e retorno ao médico assistente para alternativas de tratamento dentro das coberturas contratadas, o que melhorou significativamente a percepção em relação ao cuidado entregue pela operadora. Assim sendo, a comunicação entre pacientes e prestadores de serviços pode aumentar a satisfação dos clientes com a qualidade dos serviços e atendimento hospitalar recebidos. (Andaleeb, 1988). Reconhece-se assim que o acolhimento ao paciente logo após a análise e negativas dos procedimentos, momento em que se dá a aproximação e esclarecimento, tende a reduzir a necessidade de reanálise e aumentar a satisfação dele.

Belo Horizonte, 27/09/2022.

Elaine

Guiliana Barros

Virgínia S Oliveira