

# RESULTADOS NO PROGRAMA GESTAO DE CASOS: ESTUDO DO IMPACTO NA REDUÇÃO DO DESPERDÍCIO

Autores: Nienkotter, Francielli; Santos, P.; Machado, A.; Parizotto, D.  
AsQ - Florianópolis, Santa Catarina, Brasil.

**INTRODUÇÃO:** Cerca de um por cento dos beneficiários de uma operadora de saúde concentra aproximadamente 30% dos custos assistenciais. Geralmente são pessoas com condição crônica de altíssimo risco e com ausência de cuidado coordenado focado na sua condição de saúde. O programa de gestão de casos, tem como objetivo principal a coordenação do cuidado dessas pessoas, com foco no direcionamento do tratamento correto, e conseqüentemente na adequação do custo assistencial e **melhores desfechos assistenciais**.

**OBJETIVOS:** Analisar os resultados de um programa de gestão de casos em uma população de 5.000 pessoas durante 12 meses, seus métodos e resultados no engajamento das pessoas envolvidas, bem como evolução de saúde e da utilização de serviços em saúde, de pessoas com condição crônica de altíssimo risco com elevado custo assistencial.

**MÉTODOS:** Foram analisados dados de utilização (percentual de admissões hospitalares, idas ao pronto atendimento, dias de internação, custo mensal e custo médico mensal) da população envolvida, entre dois períodos semelhantes (12 meses pré e pós a entrada no programa) para identificar o efeito da atenção do programa no sinistro médico. Foram excluídas da análise pessoas com período de atenção inferior a 100 dias e com eventos específicos relacionados à maternidade (cesárea e parto natural), UTI neonatal, transplantes e internações cirúrgicas. O custo médico com o agravo relativo ao Covid19 também foi ajustado, sendo retirado da análise. A satisfação foi mensurada pelo Net promoter Score, onde a zona de excelência está acima de 76. O programa contempla o acompanhamento remoto e presencial com equipe médica e de enfermagem. Além disto, é disponibilizada a central de orientação médica por telefone, 24h por 7 dias. A coordenação do cuidado fica a cargo de uma enfermeira que cuida de uma população, realizando orientações específicas e direcionamento para a rede apoio de referência pré-determinada para os encaminhamentos do programa e encaminhamento para visitas domiciliares. Atuam também em contato com o beneficiário após alta hospitalar, e realizam o cuidado em conjunto com programas contemplados na sua rede. Todos os atendimentos têm como foco principal a formação do vínculo paciente x profissional, dessa forma aumentando a adesão e eficácia das orientações e acompanhamentos.

**RESULTADOS:** As pessoas atendidas tiveram uma redução de 52% das admissões hospitalares, 35% de entradas ao pronto atendimento e redução de 52% de dias de internação. O custo médio mensal evitado nesse mesmo período foi de 17,7% e o custo médico evitado de 25,6% (já descontando os efeitos do primeiro ano de pandemia). Além dos indicadores de redução de custo, a população teve um NPS de 90,22 (zona de excelência) e resultados melhores em indicadores assistenciais.

**CONCLUSÕES:** O programa de gestão de casos, com apoio tecnológico, demonstrou ser efetivo no cuidado centrado na pessoa, na adequação dos custos da população atendida, melhorando indicadores relacionados ao cuidado e reduzindo o custo assistencial pela ausência de cuidado coordenado.

