

SAÚDE, SEGURANÇA, GESTÃO E INFORMAÇÃO COMO DIFERENCIAIS DE ACOLHIMENTO DURANTE A PANDEMIA.

Resende, Marcos Barroso de;

16/10/2020

OBJETIVOS: A pandemia de Coronavírus impôs grandes desafios para empresas do setor de saúde, especialmente para as operadoras de autogestão. Para promover a prevenção, o cuidado com as pessoas e a garantia do atendimento a beneficiários e prestadores, a Cemig Saúde precisou elaborar novas estratégias. O objetivo era continuar oferecendo o melhor cuidado às pessoas assistidas do plano, seguindo todas as orientações de saúde e segurança dos órgãos oficiais e garantindo a sustentabilidade da Operadora.

MÉTODOS: As ações desenvolvidas pela Cemig Saúde envolveram três frentes: Saúde e Segurança, Gestão e Informação. O Pronto Atendimento Online, serviço de consultas médicas via teleconsulta com médicos do Hospital Albert Einstein, foi uma das ações de Saúde e Segurança, que possibilitou aos beneficiários a realização de atendimentos virtuais e sem sair de casa. Outras iniciativas dessa frente focadas no acolhimento incluíram o Alô Cemig Saúde (canal de atendimento telefônico para assuntos relacionados à saúde, inclusive Coronavírus); o monitoramento voltado a idosos, crônicos e gestantes; a disponibilização da plataforma Psicologia Viva para atendimentos psicológicos online; entre outras. Já as ações de Gestão envolveram medidas em prol dos colaboradores, como a implantação do home office e ginástica laboral online, a promoção de reuniões online e a antecipação do ticket alimentação, por exemplo. As iniciativas de Informação envolveram o combate à desinformação e às *fake news* com a intensificação da divulgação de matérias e conteúdos ricos em nossos canais de comunicação, pois momentos desafiadores exigem ações imediatas para o acolhimento do beneficiário.

RESULTADOS: Observou-se a adesão dos beneficiários na utilização dos serviços da Cemig Saúde, especialmente os criados durante a pandemia, assim como um maior acesso em nossos canais de comunicação. No Alô Cemig Saúde, foram recebidas 6.615 ligações entre abril e setembro (mês em que as atividades do canal foram encerradas). Já pelo Pronto Atendimento Online, foram 2.171 consultas realizadas entre 10 de abril e 12 de outubro. Foram realizadas ainda 10.732 ligações de monitoramento de beneficiários inseridos no grupo de risco de contágio do Coronavírus. Em relação às iniciativas administrativas, 92% do quadro funcional de colaboradores foi mantido em home office. Quanto às estratégias de Informação, houve crescimento do número de visitantes únicos no Portal Cemig Saúde e Blog Viva+, que chegou a 43.165 pessoas em março (número 30,8% maior em relação a fevereiro/2020).

CONCLUSÃO: A Cemig Saúde é uma operadora de saúde e, portanto, todas as ações adotadas durante a pandemia de Coronavírus foram pensadas para que o plano continuasse a oferecer um cuidado de eficiência e qualidade aos beneficiários, sem deixar a sustentabilidade dos processos de lado. Com a adesão das pessoas atendidas pelo plano aos novos serviços e o aumento do acesso às informações dos canais de comunicação, a Operadora ajudou os beneficiários a cuidarem de sua saúde, a manterem-se bem informados e, com a promoção de serviços online, a evitarem sair de casa e se exporem a riscos em ambientes hospitalares.

