

ACOLHIMENTO AOS BENEFICIÁRIOS DA SAÚDE PETROBRAS COM REDUÇÕES DE NIPs DE REEMBOLSO SAÚDE

SÉRGIO LUIZ SILVA S.; ROSA HAJE D.; FREDERICO VIANNA AMARAL DE SOUZA C.; ASSOCIAÇÃO PETROBRAS DE SAÚDE; RIO DE JANEIRO; RJ

OBJETIVO: Trata-se da implantação do Plano de Ação com acolhimento aos beneficiários, cujas insatisfações, são reportadas à Agência Nacional de Saúde. Identificamos que na jornada do beneficiário existem momentos em que se faz necessário o contato e acolhimento, com o propósito de oportunizarmos a retirada de dúvidas. O objetivo do acolhimento telefônico ou on-line é modificar a percepção dos nossos beneficiários, intervindo em sua experiência na relação com a Operadora de Saúde, proporcionando contato contínuo com alta resolutividade. O acolhimento funciona como uma ponte entre a prestação tradicional de assistência de maneira on-line, com o propósito do cuidado aos beneficiários. Neste contexto, geramos evidências, e posteriormente, intervirnos nos pontos mais demandados, promovendo alterações significativas em sistemas ou procedimentos internos, outrora alvos de dúvidas e reclamações. O conceito envolvido advém da necessidade de personificar, pormenorizar e individualizar o atendimento aos beneficiários, a fim de solucionar as demandas aumentando a satisfação do beneficiário.

MÉTODOS: O estudo foi organizado em duas fases (triagem e longitudinal). Realizamos a triagem dos beneficiários mais recorrentes em demandas de NIP, apreciando as respectivas causas raízes. Desde setembro de 2022 até maio de 2024, acolhemos 114 beneficiários. Existem três etapas: estudo de causa: etapa na qual identificamos o que levou aquele indivíduo a reportar sua dor à ANS; busca pela solução: em suma, identificamos a melhor solução a ser apresentada ao beneficiário, equilibrando e fundamentando a solução com o que preconizam a Operadora de Saúde em seu regulamento e ANS por meio de suas resoluções normativas; acompanhamento: versa sobre o acompanhamento trimestral daquele beneficiário, atendendo-o através de canal exclusivo de acolhimento, a fim de melhorar a satisfação e credibilidade. As ações foram realizadas introduzindo na jornada do beneficiário, o cuidado e diálogo por meio de canal exclusivo com atendimento personalizado, ouvindo deste público as suas principais reclamações. Com base nestes dados, passamos a monitorar as possíveis falhas operacionais, com a imediata aplicação de medidas corretivas, quando cabíveis. Aliado a esse cenário, implementamos melhorias sistêmicas, mitigando diversas causas, outrora entendidas como nossos principais ofensores.

RESULTADOS: Foram comparados os números de demandas de NIPs que versam sobre Reembolso Saúde. No primeiro mês após a implantação do projeto (Out/2023), a Operadora recebeu 29 NIPs acerca do tema. No último mês

fechado (Maio/2024), a Operadora recebeu apenas 6 NIPs sobre Reembolso Saúde, configurando uma redução de 79% da quantidade de NIPs, se comparados o primeiro ao último mês fechado do projeto.

Se olharmos de forma mais ampla e compararmos desde a criação da Operadora em 01/04/2021 até o início do projeto, tivemos em média 27,33 NIPs por mês e após a implantação do projeto, a média foi de 12,55 NIPs por mês, revelando uma redução de 54,09% o que configura a eficiência e eficácia das ações realizadas, objeto deste estudo. Segue abaixo a tabela com a quantidade de NIPs, mês a mês, desde a criação da Saúde Petrobras.

NIPs REEMBOLSO SAÚDE				
NIP	2021	2022	2023	2024
Janeiro	x	20	19	11
Fevereiro	x	16	12	8
Março	x	32	14	9
Abril	27	11	12	4
Maio	28	17	12	6
Junho	27	15	15	
Julho	32	31	14	
Agosto	31	18	15	
Setembro	42	26	9	
Outubro	54	29	13	
Novembro	29	19	10	
Dezembro	36	13	7	
TOTAL	306	247	152	38

CONCLUSÕES: O cuidado aos nossos beneficiários através de acolhimento telefônico e on-line não requerem custos elevados, ou tecnologia escalável, sendo possível, com baixo custo operacional, implantar e dar continuidade a tal medida. Pode ser utilizada, inclusive, como parâmetros de estudo na busca por soluções e melhorias sistêmicas e operacionais. É possível auxiliar na diminuição das demandas reportadas à Agência Nacional de Saúde, além de evitar possíveis multas em decorrência de NIPs classificadas como não resolvidas e seus desdobramentos por meio de processos sancionadores. A proposta visa melhorar o nível de satisfação dos beneficiários da Operadora de Saúde, reduzindo, conseqüentemente a quantidade de NIPs.

O acolhimento tem como propósito principal, ouvir o beneficiário, entender os motivos de suas reclamações, atuar na causa raiz dos problemas elencados, reduzindo nossos ofensores, melhorando o relacionamento e a satisfação do público contemplado em tal plano de ação.