

DA REGULAÇÃO À ASSISTÊNCIA: ESTRATÉGIAS HUMANIZADAS E BASEADAS EM DADOS PARA MELHORAR O IDSS NA AUTOGESTÃO

Marilsa Demarchi; Souza G. C. A.; Abreu. L. A.; SIM – Caixa de Assistência à Saúde; Palhoça – SC.

INTRODUÇÃO: Na saúde suplementar atual, conciliar tecnologia e humanização no cuidado especialmente voltado à população idosa, constitui um desafio central para as operadoras de planos de saúde. Essas organizações enfrentam diversos obstáculos relacionados à qualidade da atenção, à garantia de acesso e à gestão de processos de regulação, dimensões fundamentais avaliadas pelo Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). Diante desse cenário, identificou-se uma importante oportunidade de integração entre as áreas de Programas de Saúde e Regulação da operadora, com o objetivo de oferecer uma assistência mais qualificada e centrada no beneficiário. Essa aproximação fortalece o cuidado individualizado, colocando o beneficiário no centro das ações e promovendo uma atuação mais estratégica. Como resultado, contribui diretamente para a elevação da nota no IDSS, instrumento pelo qual a Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) avalia o desempenho das operadoras na promoção da saúde e do bem-estar de seus beneficiários.

OBJETIVO: Avaliar a efetividade da integração entre o serviço de regulação e o Programa de Prevenção de Doenças e Promoção à Saúde, por meio da análise da nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS). O IDSS, desenvolvido pela ANS, avalia o desempenho das operadoras de planos de saúde privados com base em quatro dimensões: Qualidade em Atenção à Saúde, Garantia de Acesso, Sustentabilidade no Mercado e Gestão de Processos e Regulação. O presente estudo foi conduzido em uma autogestão localizada em Santa Catarina, com aproximadamente 12.980 beneficiários. O objetivo principal foi identificar oportunidades para ações de cuidado humanizado e centrado no idoso, com foco nos beneficiários elegíveis dos indicadores **1.3** – Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em idosos, **1.9** – Cuidado Integral do Idoso e **2.2** – Médico de Referência do Idoso. As ações planejadas voltaram-se à prevenção de agravos, ao fortalecimento da autonomia em saúde e à melhoria da qualidade de vida dessa população. Consequentemente, contribuíram de forma estratégica para a elevação da nota da autogestão no IDSS, alinhando-se à proposta de cuidado centrado no idoso de maneira efetiva.

MÉTODOS: Trata-se de um estudo descritivo dos resultados obtidos no ano-base de 2024, decorrentes da atuação integrada entre os processos de Regulação e Promoção da Saúde. As intervenções foram direcionadas a 5.491 beneficiários identificados como elegíveis nos indicadores exclusivos de cuidado do idoso, conforme os critérios técnicos estabelecidos pela ANS. Os indicadores monitorados foram:

- 1.3 – Taxa de Fratura em Idosos: número médio de internações hospitalares por fratura de fêmur para cada 1.000 beneficiários;
- 1.9 – Cuidado Integral do Idoso: razão entre o número de consultas ambulatoriais com médicos generalistas e o número de consultas ambulatoriais com especialistas no período considerado;

- 2.2 – Médico de Referência do Idoso: número médio de consultas ambulatoriais com médicos generalistas por idoso univocamente identificado, limitado a duas consultas por beneficiário no período considerado.

A equipe de Regulação, por meio do monitoramento contínuo das informações do padrão TISS (Troca de Informações na Saúde Suplementar), desenvolveu um painel de Business Intelligence (BI), para identificar os beneficiários elegíveis e disponibilizar esses dados à equipe de saúde. Essa integração possibilitou o planejamento antecipado de ações estratégicas e direcionadas. Com base nessa análise, a equipe de saúde multiprofissional, composta por enfermeiros, técnicos de enfermagem, assistente social e médico de família, iniciou o processo de cuidado individualizado e humanizado. A abordagem foi realizada por meio de e-mails, telemonitoramento, visitas presenciais e consultas médicas na clínica de Atenção Primária à Saúde (APS), alinhado aos pilares da APS e com a construção de planos de cuidado personalizados. As ações priorizaram a promoção da autonomia, prevenção de quedas e fraturas, e o acompanhamento regular de consultas médicas e exames, com o objetivo de prevenir o agravamento de doenças crônicas e evitar o surgimento de novos agravos por falta de acompanhamento adequado. Tais iniciativas integram a estratégia institucional da operadora para fortalecer a atenção à saúde da população idosa e, simultaneamente, contribuíram diretamente para a melhoria dos indicadores assistenciais. Como efeito direto, observou-se impacto positivo na elevação da nota do IDSS. Ao término do ano-base, com apoio tecnológico de uma empresa parceira, realizou-se ainda uma análise preditiva dos dados assistenciais, gerando uma estimativa prévia da nota do IDSS para o período avaliado.

RESULTADOS: No ano-base de 2023(antes da integração dos processos), foram realizadas 31.439 consultas com pessoas idosas, das quais 17,42% foram conduzidas por médicos generalistas. Já em 2024, o total de consultas atingiu 31.272, com um expressivo aumento na participação dos generalistas, que passaram a representar 34,06% do total, com praticamente o dobro do percentual registrado no ano anterior.

Esse avanço reflete diretamente o impacto positivo das ações implementadas, especialmente aquelas voltadas à valorização da Atenção Primária à Saúde (APS), à ampliação do acesso e ao fortalecimento do acompanhamento contínuo da população idosa. Além de promover um uso mais eficiente dos recursos, a estratégia contribuiu significativamente para a qualificação da atenção prestada, uma vez que os médicos de família estão preparados para oferecer um cuidado mais abrangente, integral e centrado nas múltiplas necessidades de saúde desse grupo etário.

Diante desses resultados, é possível afirmar que as estratégias adotadas foram altamente eficazes, contribuindo para a reorganização dos processos de trabalho, a ampliação do acesso aos serviços e, sobretudo, para a melhoria consistente da qualidade da assistência prestada aos idosos.

No mesmo período, a autogestão obteve nota 0,7940 no Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), com os seguintes resultados nos indicadores aplicáveis à população-alvo:

Desempenho nos Principais Indicadores – Ano-base 2023

- Indicador 1.3 – Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos: 14 internações registradas.
- Indicador 1.9 – Cuidado Integral do Idoso: 5.476 consultas com médicos generalistas e 25.963 consultas com médicos especialistas.
- Indicador 2.2 – Médico de Referência do Idoso: 3.609 consultas realizadas com médicos generalistas, considerando idosos univocamente identificados.

Após a implementação de processos integrados de cuidado, com uma atuação articulada e eficiente entre os setores de Regulação e Programas de Prevenção, a projeção da nota do IDSS para 2024 é de 0,8843, representando um crescimento de 11,36% em relação ao ano anterior. Os resultados preliminares apontam avanços expressivos nos principais indicadores monitorados:

- Indicador 1.3 – Taxa de Internação por Fratura de Fêmur em Idosos: queda significativa para 6 internações, representando uma redução de 57,14%.
- Indicador 1.9 – Cuidado Integral do Idoso: crescimento expressivo nas consultas com médicos generalistas, passando de 5.476 para 10.653, um aumento de 94,53%. Simultaneamente, observou-se uma redução de 20,58% nas consultas com especialistas, que passaram de 25.963 para 20.619, indicando maior adesão ao modelo de Atenção Primária.
- Indicador 2.2 – Médico de Referência do Idoso: aumento significativo no número de consultas por idoso univocamente identificado, passando de 3.609 para 6.253 consultas, um crescimento de 73,26%.

A evolução positiva na nota do IDSS reflete, de forma clara, os avanços obtidos com a integração das áreas de Regulação e Programas em Saúde, sustentados por estratégias robustas de mapeamento, monitoramento e intervenção preventiva da carteira de beneficiários. Os resultados demonstram que a adoção de um modelo assistencial humanizado, com foco na prevenção de agravos, na promoção da saúde da população idosa e no fortalecimento da Atenção Primária à Saúde (APS), tem sido fundamental para:

- A qualificação dos processos de cuidado;
- O fortalecimento do vínculo longitudinal entre médico e paciente;
- E a promoção de um envelhecimento mais saudável e assistido.

Com a melhoria consistente dos indicadores e o fortalecimento das práticas assistenciais, a autogestão vem consolidando seu compromisso com a qualidade do cuidado, impactando positivamente seu desempenho no Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, promovido pela ANS.

CONCLUSÃO: Conclui-se, a partir deste estudo, que a integração entre os setores de Regulação e Programas em Saúde configura-se como uma estratégia altamente eficaz para o fortalecimento de um modelo de cuidado centrado no beneficiário, especialmente na população idosa. Essa articulação promoveu um vínculo mais próximo, contínuo, preventivo e humanizado, além de proporcionar uma compreensão aprofundada do perfil assistencial da carteira, permitindo intervenções mais assertivas, baseadas em dados concretos e no monitoramento contínuo.

Os resultados alcançados demonstram que essa abordagem, além de qualificar a atenção prestada, gerou impactos diretos e positivos nos indicadores de desempenho da operadora. Isso se reflete na evolução significativa da nota do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS), que apresentou crescimento de 11,37% no ano-base de 2024, além de melhorias expressivas nos indicadores específicos relacionados ao cuidado da pessoa idosa.

O aumento da participação dos médicos generalistas, a expressiva redução nas internações por fratura de fêmur e o fortalecimento do vínculo longitudinal, traduzido no crescimento das consultas com médico de referência, evidenciam o êxito das estratégias adotadas, sustentadas na integração, na gestão qualificada e no foco na Atenção Primária à Saúde.

Dessa forma, o presente estudo reforça que investir em inteligência de dados, gestão integrada e cuidado humanizado, com ênfase na população idosa, é um caminho seguro e promissor para tornar a saúde suplementar mais eficiente, sustentável e centrada nas pessoas. Os resultados consolidam o compromisso com a qualificação da assistência, com a promoção do envelhecimento saudável e contribuindo diretamente para os objetivos do Programa de Qualificação da Saúde Suplementar, promovido pela ANS, ao demonstrar na prática o equilíbrio entre tecnologia e humanização no cuidado ao idoso.

Da regulação à assistência.pdf

Documento número #2263392f-0f27-4698-85d8-178a67d691a2

Hash do documento original (SHA256): e57b32b3aad455317c6a4d3f2895f7487184c688dce0dd52bfc21eae290c9e7e

Assinaturas

✓ **Marilsa Demarchi**

CPF: 821.793.449-53

Assinou em 23 jun 2025 às 14:56:52

✓ **Alfeu Luiz Abreu**

CPF: 305.567.759-53

Assinou como representante legal em 23 jun 2025 às 12:17:26

✓ **Amanda Cristina Gonzaga de Souza**

CPF: 067.380.179-95

Assinou como gestor em 23 jun 2025 às 12:17:51

Log

- 23 jun 2025, 12:13:30 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b criou este documento número 2263392f-0f27-4698-85d8-178a67d691a2. Data limite para assinatura do documento: 23 de julho de 2025 (12:13). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 23 jun 2025, 12:16:52 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: marilsa@simplanodesaude.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Marilsa Demarchi e CPF 821.793.449-53.
- 23 jun 2025, 12:16:52 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: *****9789 para assinar como representante legal, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Alfeu Luiz Abreu e CPF 305.567.759-53.

- 23 jun 2025, 12:16:52 Operador com email fabiane@simplanodesaude.com.br na Conta 03c4260f-2317-40ce-ba58-0937f5710f5b adicionou à Lista de Assinatura: *****9932 para assinar como gestor, via WhatsApp.
- Pontos de autenticação: Token via WhatsApp; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Amanda Cristina Gonzaga de Souza e CPF 067.380.179-95.
- 23 jun 2025, 12:17:26 Alfeu Luiz Abreu assinou como representante legal. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****9789, com hash prefixo 962b99(...). CPF informado: 305.567.759-53. IP: 191.58.76.255. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.59280066548292 e longitude -48.54562528740335. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1247.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 jun 2025, 12:17:51 Amanda Cristina Gonzaga de Souza assinou como gestor. Pontos de autenticação: Token via WhatsApp *****9932, com hash prefixo 4f39a5(...). CPF informado: 067.380.179-95. IP: 187.49.237.146. Localização compartilhada pelo dispositivo eletrônico: latitude -27.6434197 e longitude -48.6689795. URL para abrir a localização no mapa: <https://app.clicksign.com/location>. Componente de assinatura versão 1.1247.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 jun 2025, 14:56:52 Marilsa Demarchi assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail marilsa@simplanodesaude.com.br. CPF informado: 821.793.449-53. IP: 187.49.237.146. Componente de assinatura versão 1.1248.0 disponibilizado em <https://app.clicksign.com>.
- 23 jun 2025, 14:56:53 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 2263392f-0f27-4698-85d8-178a67d691a2.



Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 2263392f-0f27-4698-85d8-178a67d691a2, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em www.clicksign.com.